

Programma van Eisen en Wensen

Raadsinformatiesysteem (RIS), waaronder tevens begrepen een en Bestuurlijk informatiesysteem (BIS)

Gemeente Katwijk

Opdrachtgever	- Gemeente Katwijk
Inkooporganisatie	- Gemeente Katwijk
Opstellers PvE	- EPOS Media, in opdracht van en in samenwerking met de Gemeente Katwijk

Niets uit dit document mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de Gemeente Katwijk en EPOS Media.

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Beschrijving	Distributie
0.1	10 nov'23	Dave Büch	Eerste complete versie PvEW	Griffie, secretariaat, I&A, Inkoop, CISO
0.4	5dec'23	Dave Büch	Input reviewronde 1 verwerkt	Raadsleden, Griffie, secretariaat, I&A, Inkoop, CISO
0.6	14dec'23	Dave Büch	Input reviewronde 2 en Raadsleden verwerkt	Raadsleden, Griffie, secretariaat, I&A, Inkoop, CISO
0.9	8jan'24	Dave Büch	Input laatste review verwerkt	Raadsleden, Griffie, secretariaat, I&A, Inkoop, CISO
1.0	17jan'24	Dave Büch	Finale versie	Publicatie

Bijlagen

Nr.	Naam
A	NotuBiz Katwijk exportbeschrijving
B	Koppelbeschrijving via SFTP met Djuma
C	BIO versie 1.04
D	VNG selectielijst 2020
E	Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen 2021-1
F	Aanlevervoorwaarden Digitaal Archief Erfgoed Leiden
G	Specificatie Zaak- en Documentservices v1.2
H	Voorbeeld uitgewerkte projectaanpak
I	Handboek Wijzigingsbeheer Katwijk
J	Aansluitvoorwaarden cloud applicaties
K	Aanvraag-Intakeformulier NSW
L	iVisie 2021
M	Sjabloon Verklaring van migratie

De volgende bijlagen zijn beschikbaar op de onderstaande weblocaties:

Bijlage C – Bio versie 1.04

[bio-versie-104zv_def.pdf \(bio-overheid.nl\)](#)

Bijlage D – VNG selectielijst 2020

[Selectielijst-omslag_20200214 \(vng.nl\)](#)

Bijlage E – Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen 2021-1

[Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen \(vng.nl\)](#)

1 Inhoudsopgave

2	Afkortingen.....	6
3	Begrippen	7
4	Huidige situatie RIS en BIS – gegevens en parameters	10
4.1	RIS gegevens en parameters	10
4.1.1	Vergadermodel.....	10
4.1.2	Aantal vergaderingen en frequentie	10
4.1.3	Schriftelijke verslaglegging	12
4.1.4	Gebruikersgroepen.....	12
4.1.5	Huidige gegevensopslag in het RIS.....	13
4.1.6	Documenttypen.....	13
4.1.7	Koppelingen.....	13
4.1.8	Digitaal ondertekenen.....	14
4.1.9	Classificatie van informatie – rechten en rollen.....	14
4.1.10	Aantallen en licenties	14
4.2	BIS gegevens en parameters	15
4.2.1	Vergaderingen	15
4.2.2	Verslaglegging	15
4.2.3	Gebruikersgroepen.....	15
4.2.4	Huidige gegevensopslag in het BIS.....	16
4.2.5	Documenttypen.....	16
4.2.6	Koppelingen.....	16
4.2.7	Digitaal ondertekenen.....	16
4.2.8	Classificatie van informatie – rechten en rollen.....	16
4.2.9	Aantallen en licenties	17
5	Functioneel Programma van Eisen en Wensen.....	18
5.1	Userstories – eisen en wensen van gebruikers	18
5.1.1	Raads- of Collegelid	18
5.1.2	Inwoner of belanghebbende	19
5.1.3	Griffiemedewerker en medewerker secretariaat van het College van B&W	21
5.2	Toegang tot het RIS en BIS	24
5.3	Aanmaken en beheer van de kalender (vergaderschema) en de agenda’s RIS en BIS	24
5.4	Politiek thema binnen het RIS.....	25
5.5	Documentbeheer in het RIS	26

5.6	Werkprocesondersteuning.....	26
5.7	Stemmen binnen het RIS.....	27
5.8	Optie A - Digitaal ondertekenen.....	28
5.9	Partijsectie in het RIS.....	28
5.10	Burgerparticipatie	29
5.11	Bewaren, vernietigen en archiveren	29
5.12	Publicatie-omgevingen.....	31
5.12.1	Generieke eisen.....	31
5.12.2	Specifieke eisen van de openbaar toegankelijke webomgeving.....	32
5.12.3	Specifieke eisen vergaderapp RIS en BIS.....	35
5.12.4	Overige publicatieomgevingen.....	35
5.13	Verslaglegging	36
5.14	Webcasting.....	36
6	Eisen ten aanzien van Informatiebeheer	38
6.1	Generieke punten.....	38
6.2	Rapportages en overzichten.....	38
6.3	Specifieke punten ten aanzien van de RIS en BIS SaaS oplossing	39
6.4	Specifieke punten t.a.v. Functioneel Beheer	39
6.5	Specifieke punten t.a.v. de gebruikersinterface	40
6.6	Specifieke punten - Performance.....	40
6.7	Specifieke punten – standaarden en koppelingen.....	40
6.8	Specifieke punten – architectuur en innovatie	41
7	Migratie	42
8	Koppelingen.....	44
8.1	Generieke eisen.....	44
8.2	Koppeling met een e-Depot	44
8.3	Optie B - Koppeling met het zaaksysteem van Djuma	45
8.4	Optie C - Koppeling met VMT van het AV systeem op basis van C-meets	47
8.5	Gegevensuitwisseling op basis van Open Raadsinformatie (ORI).....	48
9	Informatiebeveiliging en privacy	49
10	Projectaanpak.....	51
10.1	Planning.....	51
10.2	Generieke punten.....	51
11	Beheer en Support	54
11.1	Generieke eisen.....	54
11.2	Specifieke eisen – preventief onderhoud, software updates en release management	57

11.3	Specifieke eisen – wijzigingenbeheer, releasemanagement en installatie van patches, updates en upgrades.....	57
11.4	Exitplan - migratie en overdracht bij aflopen van de Overeenkomst	58

2 Afkortingen

Afkorting	Betekenis
AV	Audiovisueel
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BBN	Basis Beveiligingsniveau
BIG	Baselinedocument Informatiebeveiliging Gemeenten
BIO	Baselinedocument Informatiebeveiliging Overheid
BIS	Bestuurlijk Informatiesysteem
BIV	Beschikbaarheid Integriteit Vertrouwelijkheid
B&W	College van burgemeester en wethouders
DKIM	DomainKeys Identified Mail
DMARC	Domain based message authentication, reporting and conformance
DVR	Digitale Videorecorder
CMS	Contentmanagementsysteem
GIBIT	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT-leveringen
HD	High Definition
HLS	HTTP Live Streaming
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IM	Informatiemanagement
IV	Informatievoorziening
iOS	IPhone Operating System
ISO	International Organization for Standardization
KOOP	Kennis- en Exploitatiecentrum voor Officiële Overheidspublicaties
Mbps	Megabit per seconde
MDTO	Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie
OIP	Organisation Improvement Plan
ORI	Open Raadsinformatie
OS	Operating System
OTP	One Time Password
PLOOI	Platform Open Overheidsinformatie
PvA	Plan van Aanpak
PvEW	Programma van Eisen en Wensen
RIS	Raadsinformatiesysteem
SaaS	Software as a Service
SIP	Service Improvement Plan
SLA	Service Level Agreement
SPF	Sender Policy Framework
SSL/TLS	Secure Sockets Layer/Transport Layer Security
StUF	Standaard Uitwisselformaat (voor gegevens)
VMT	Vergadermanagementtoepassing (van MVI of van Arbor Media C-meets)
VOD	Video on Demand
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

Zie ook Gemma Online voor de toelichting op afkortingen: [Overzicht standaarden - GEMMA Online](#)

3 Begrippen

Agenda	Een document dat de informatie van een vergadering bevat, zoals de naam van de vergadering, locatie en tijdstip, voor wie de vergadering is bedoeld, als ook een lijst met agendapunten (ook wel onderwerpen). Een agenda kan bijlagen bevatten die tot een onderwerp behoren en een toelichting per agendapunt.
Agenderen	Het aanmaken van een vergadering met een agenda, en het op de agenda plaatsen van een agendapunt.
App	Een toepassing (App is een afkorting van het woord “applicatie”) waarmee een gebruiker gemakkelijk een apparaat of een softwaretoepassing kan bedienen. In dit document kan een App ook worden gezien als een webomgeving die specifiek is afgestemd op de bediening (gebruik) van de RIS functionaliteit.
Beheerder	De groep die binnen het RIS en BIS (de oplossing) rechten heeft om aanpassingen te maken aan de kalender, de agenda en het toevoegen van stukken, als ook rechten heeft om rechten en rollen van gebruikers toe te kennen of aan te passen. Beheerders kunnen zijn medewerkers van Katwijk (zoals een functioneel beheerder), van Opdrachtnemer, medewerkers van de griffie.
Besloten vergadering	Een vergadering (of deel daarvan) die uitsluitend kan worden gevolgd door een vooraf bepaalde lijst met deelnemers.
Geheime informatie	Informatie die conform de gemeentewet geclassificeerd is als geheim, en derhalve slechts toegankelijk is voor geselecteerde gebruikersgroepen of individuen.
BIS	Het Bestuurlijk Informatiesysteem (BIS) en alle bijbehorende onderdelen van de leveringen, zoals (maar niet beperkt tot) de webomgeving, de koppelingen en de onderdelen van de dienstverlening. In aanbestedingstermen ook wel de “Oplossing” genoemd.
Classificatie	Het sorteren of ordenen van informatie in bepaalde groepen informatie die iets met elkaar te maken hebben. In deze aanbesteding betreft het voornamelijk het classificeren van informatie als openbaar of geheim.
Designfase	Onderdeel van de projectaanpak tijdens welke het detailontwerp van het RIS en BIS wordt uitgewerkt en afgestemd.
Device	Een pc, laptop, tablet of smart phone.
Documenten	Dragers in bestandsvorm die informatie bevatten. Bestandsvormen kunnen zijn, maar zijn niet beperkt tot, bijvoorbeeld Word, Excel, PowerPoint, pdf.
Evenement	Een gebeurtenis op de kalender waar meer deelnemers bij aanwezig zijn. Dit kan zijn een Raads- of commissievergadering, maar ook een informatiebijeenkomst of een vergadering van het College van B&W.
Griffie	De organisatie die het politieke (besluitvormings)proces ondersteunt. De griffie bestaat uit de Raadsgriffier, Commissiegriffiers en griffie medewerkers.
Geheim	De wettelijke status van (een deel van) een vergadering of (een deel van de) informatie die slechts beschikbaar of toegankelijk is voor een beperkt aantal mensen en geenszins openbaar gepubliceerd mag worden.
Informatie	Tot informatie worden gerekend alle ingevoerde teksten, geïmporteerde documenten en bestanden, alle gegenereerde teksten, alle audio- en audiovisuele opnames en bijbehorende bestanden zoals metadatabestanden, transcriptie- en ondertitelbestanden.
Informatie-architectuur	Deze beschrijft de onderlinge samenhang en inhoudelijke relaties tussen toepassingen en gegevensverzamelingen.
Informatiesysteem	Een samenhangend geheel van gegevensverzamelingen en de daarbij behorende personen, procedures, processen en programmatuur alsmede de

	voor het informatiesysteem getroffen voorzieningen voor opslag, verwerking en communicatie.
Kalender	Een jaarkalender die wordt gebruikt voor het plannen van vergaderingen.
Koppeling	Een koppeling tussen twee applicaties die de uitwisseling van gegevens mogelijk maakt.
Metadata	Ook wel metagegevens genoemd; gegevens die de karakteristieken van informatieobjecten beschrijven
Migreren/Migratie	Het omzetten van een gegevensbestand van het ene datamodel naar het andere datamodel.
Niet-openbaar	Informatie is niet-openbaar indien deze niet toegankelijk is zonder in te loggen.
Oplossing	Het geheel van onderdelen van de levering, zoals het RIS en de Webcasting-omgeving. In dit document wordt de term “Oplossing” vervangen door de term “RIS” en “BIS”.
Opdrachtgever	De aanbestedende dienst, de gemeente Katwijk, die naar aanleiding van de aanbestedingsprocedure de opdracht verstrekt en een raamovereenkomst sluit met opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De leverancier van het RIS (de oplossing), met wie de opdrachtgever een raamovereenkomst sluit.
Openbaar	Voor iedereen beschikbaar en tevens toegankelijk voor mensen met een visuele- of auditieve beperking.
OTAP	De softwareoplossing heeft feitelijk 4 identieke omgevingen: • O = Ontwikkelomgeving • T = Testomgeving • A = Acceptatieomgeving • P = Productieomgeving In dit project verwacht Opdrachtnemer alleen de testomgeving (die ook dienstdoet als acceptatieomgeving) en de productieomgeving.
Politiek thema	Een specifiek onderwerp dat “leeft” binnen de Raad of gemeenschap en meestal voor een langere periode op de (politieke) agenda staat.
Productieomgeving	De softwareomgeving van de oplossing die live is en in gebruik is; onderdeel van de OTAP-omgeving.
Publiceren	Het beschikbaar maken van informatie aan een groep.
Raadsgriffier	De hoogste ambtenaar binnen de politieke organisatie, die verantwoordelijk is voor de juiste begeleiding en vastlegging van het politieke (besluitvormings)proces.
RIS	Het Raadsinformatiesysteem (RIS) en alle bijbehorende onderdelen van de leveringen, zoals (maar niet beperkt tot) de webcastingomgeving, de koppelingen en de onderdelen van de dienstverlening. In aanbestedingstermen ook wel de “Oplossing” genoemd.
Stukken	Documenten die behoren bij een onderwerp (ook wel agendapunt).
Systeem	Het RIS, BIS en alle zaken die binnen deze levering daartoe behoren, zoals de webomgevingen, de vergaderapp en de koppelingen.
Themadossier	Een dossier dat alle stukken bevat die behoren bij een politiek thema.
Toegankelijkheid	De mate waarin informatie kan worden geraadpleegd door mensen met een beperking.
Vergaderorgaan	Het bestuursorgaan, of een onderdeel daarvan, dat een vergadering organiseert; bijvoorbeeld de Gemeenteraad.
Vergaderapp	Een toepassing die via een “store” van Android, Apple of Microsoft kan worden geïnstalleerd op een apparaat zoals een telefoon, laptop of tablet.

Vergaderdossier	Een dossier dat alle informatie bevat van een vergadering, zoals de agenda, documenten, audio- of audiovideo opname, ondertitelbestand, alle bijbehorende metadata en het verslag of besluitenlijst.
Vergadering	Een vergadering is een bijeenkomst van meerdere mensen (meestal van eenzelfde organisatie) die met elkaar spreken en/of afspraken maken over de gemeenschappelijke toekomst.
Vernietigen	Proces van verwijderen of wissen van informatie zonder dat zij weer gereconstrueerd kan worden. Zie hiervoor ook de norm NEN-ISO 15489.
Verwijderen	Informatie is, door deze te verwijderen, niet direct meer beschikbaar voor de gebruiker, maar is, bijvoorbeeld via een back-up, nog wel terug te halen.
Webcasting	Het via het internet uitzenden (streamen) van audio- en audiovideo van vergaderingen en opnames van vergaderingen.

4 Huidige situatie RIS en BIS – gegevens en parameters

Dit hoofdstuk bevat de parameters en aantallen die Opdrachtnemer als uitgangspunt dient te hanteren bij het inrichten en dimensioneren van het RIS en BIS.

Eisen:

E1	Opdrachtnemer borgt dat het te leveren RIS en BIS ten minste onderstaande gegevens en parameters ondersteunt.
E2	Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever tijdens de Designfase de exacte gegevens en parameters af.
E3	Opdrachtnemer borgt dat gedurende de looptijd het RIS en BIS voldoende capaciteit en mogelijkheden heeft deze gegevens uit te breiden, dan wel te beperken, met de in dit PvEW beschreven informatie.

4.1 RIS gegevens en parameters

4.1.1 Vergadermodel

Sinds begin 2013 vergadert de raad volgens het BOB-model, in Katwijk IOB genoemd: informatief-oordeelsvormend-besluitvormend. Katwijk heeft een algemene raadscommissie. Deze vergadert parallel, met een basistijdvak van drie kwartier en maximaal drie vergaderingen naast elkaar. De vergaderingen worden sessies genoemd. Ze vinden plaats in de schorsing van de tweewekelijkse raadsvergadering, na het huishoudelijke deel en voor het besluitvormende deel. Overigens kunnen er ook op de 'tussenliggende donderdagen', dus iedere week, parallelle raadscommissies zijn.

Tot eind 2012 heeft Katwijk een vergadermodel met vaste, inhoudelijke raadscommissies gehad. Elke maand vergaderden in een week de raadscommissies Welzijn, Ruimte en Bestuur. De raad besloot over deze voorstellen in een raadsvergadering twee weken na de vergaderingen van de raadscommissies, gewoonlijk op de laatste donderdag van de maand. Gedurende enkele jaren is er daarnaast ook een onregelmatig vergaderende raadscommissie Regio geweest.

4.1.2 Aantal vergaderingen en frequentie

Opdrachtgever organiseert de volgende type vergaderingen in het RIS:

	Evenementen van de Gemeenteraad	Vergader-Frequentie (aantal/jaar)	Vergader duur (per verg)	Live streaming en VOD	Agenda- en sprekers markeringen
1	Fractievoorzittersoverleg	6	Nvt	Nee	Nvt
2	Presidium	20	Nvt	Nee	Nvt
3	Raadscommissies (informatieve sessie of oordeelsvormende sessie)	90	45min of een veelvoud	Ja	Nee
4	Raad /raadsavond	20	2,5 uur	Ja	Ja
5	Begrotingsraad	1	10 uur ¹	Nee	Nvt
6	Auditcommissie	5	45 min	Nee	Nvt
7	Rekenkamer	Nvt	Nvt	Nee	Nvt
8	Vertrouwenscommissie	Nvt	Nvt	Nee	Nvt
9	Een evenement; éénmalige gebeurtenis	4	2 uur	soms	Nee
10	Algemeen Bestuur Gemeenschappelijke regeling Holland Rijnland	1	2	Ja	Nvt
11	Hoogheemraadschap Rijnland	Nvt	Nvt	Nee	Nvt

Dit overzicht is een indicatie en betreft alle evenementen waarvoor ook een agenda wordt aangemaakt en gepubliceerd. De evenementen (typen, aantallen en duur) zullen regelmatig wijzigen.

Daarnaast kan het voorkomen dat andere evenementen, waarvoor geen agenda wordt aangemaakt in het RIS, op de kalender kunnen worden geplaatst. Voorbeelden kunnen zijn een forumdiscussie, een presentatie van een ontwikkeling, een bewonersbijeenkomst.

LET OP: Momenteel worden de agenda's in WORD gemaakt door de griffie zelf, zij worden behandeld door het presidium en waar nodig aangepast. Daarna worden zij omgezet in pdf en in het RIS geplaatst onder het kopje "vaststelling agenda".

Er wordt vergaderd in 3 zalen. Dit zijn:

1. De Raadzaal
2. De Boulevardzaal
3. De Strandzaal
4. De Burgerzaal (deze zaal is een combinatie van de Strand- en Boulevardzaal)

In de praktijk kunnen er 3 vergaderingen tegelijkertijd plaatsvinden. Er vinden nooit vergaderingen van de raad buiten deze zalen plaats.

N.B.: De Burgerzaal is een samenstelling van de Boulevard- en de Strandzaal. Beide zalen worden dan samengevoegd tot één grote zaal door het wegschuiven van de tussenwand. Indien de Burgerzaal wordt gebruikt voor het faciliteren van vergaderingen van de Raad, dan wordt daarvoor de installatie van de Strandzaal gebruikt.

In alle zalen is een audiovisuele installatie aanwezig en worden vergaderingen opgenomen en live gestreamd.

¹ Exclusief schorsingen

De audiovisuele installaties worden ook gebruikt voor het tonen van sprekersnamen, partijlogo en naam in de video (superimpose). In de Raadzaal geschiedt dit door het gebruik van deelnemerspassen. In de overige zalen wijst een medewerker de naam van een deelnemer toe aan diens microfoonpostje.

Door de huidige leverancier NotuBiz worden alle uitgezonden vergaderingen live voorzien van agendapuntmarkeringen en worden achteraf de sprekersmarkeringen verzorgd; beide als data.

Besloten vergaderingen worden wel opgenomen maar de opnamen worden niet in het RIS opgeslagen.

Momenteel wordt er geen ondertiteling dan wel transcriptie aangeboden, niet van de live uitzendingen en ook niet van de VOD's.

De raad gebruikt een lange termijnagenda buiten het RIS. Deze is te vinden op: katwijk.langetermijnagenda.nl

4.1.3 Schriftelijke verslaglegging

Schriftelijke verslaglegging wordt niet via het RIS of leverancier NotuBiz uitgevoerd. Deze dienstverlening valt derhalve buiten de scope van de aanbesteding.

De griffie maakt zelf besluitenlijsten en notulen (meestal samenvattingen). Een externe dienstverlener verzorgt een verkort- of een woordelijk verslag. Alle worden na afloop van een vergadering aan de vergadering toegevoegd in het RIS.

4.1.4 Gebruikersgroepen

Opdrachtgever kent per heden de volgende "Gebruikersgroepen":

Type gebruikers	Toelichting	Aantal leden
Raadslid	Beëdigd lid van de gemeenteraad met stemrecht.	33
Burgerlid	Burgerleden worden als zodanig op voordracht van een fractie door de raad aangewezen. Zij kunnen, namens die fractie, in de commissievergadering optreden en aan de beraadslagingen deelnemen.	11
Fractiemedewerker	Iemand die werkzaam is voor een politieke partij binnen de gemeenteraad van Katwijk.	0
Politieke partij	Het geheel van raadsleden, burgerleden en fractiemedewerkers binnen de gemeente.	10
Agendacommissie	Alle leden behorend tot de agendacommissie.	9
Inwoners	Een inwoner, organisatie of belanghebbende van een organisatie in de samenleving.	65.000
Ambtenaar	Een medewerker van de ambtelijke organisatie van de gemeente Katwijk.	565
Griffie	Dit kan zowel de raadsgriffie, commissiegriffier of een medewerker van de griffie betreffen.	8
Collegeleden B&W	Het college van burgemeester en wethouders, inclusief de secretaris van het college.	6
Beheerders	Feitelijk geen gebruikers maar een groep die wel	6

	toegang moet hebben tot alle informatie.	
--	--	--

Daarnaast kunnen op individueel niveau rechten en rollen worden toegekend aan specifieke personen, functies of groepen.

Binnen de huidige RIS leverancier worden de volgende rechtengroepen gehanteerd:

1. Niet publiek
2. Leden
3. Contentbeheer.

4.1.5 Huidige gegevensopslag in het RIS

Het RIS bevat en ontsluit momenteel alle vergaderingen van de gemeenteraad sinds 2006.

Sinds januari 2013 worden de audio-opnames van de vergaderingen opgeslagen in het RIS. Sinds 6 december 2018 zijn de opnames audiovisueel in het RIS beschikbaar.

In Bijlage A - NotuBiz Katwijk exportbeschrijving zijn de getallen terug te vinden van hetgeen is opgeslagen in het RIS.

4.1.6 Documenttypen

Het RIS kent momenteel de volgende documenttypen:

	Documenttype
1	Bijlage
2	Document
3	Voorstel
4	Notulen
5	Tekststuk
6	Besluit
7	Besluitenlijst
8	Agenda
9	PDF
10	Motie
11	Amendement
12	Raadsvoorstel

4.1.7 Koppelingen

Er zijn momenteel twee koppelingen met het RIS:

- a. Tussen het RIS en de webomgeving van www.katwijk.nl en katwijk.raadsinformatie.nl
- Het betreft hier uitsluitend hyperlinks.

b. Via een gebruikersvriendelijke SFTP-koppeling een koppeling tussen een bestandslocatie van Djuma en het RIS. De beschrijving hiervan is opgenomen in bijlage B – koppelspecificatie SFTP met Djuma

4.1.8 Digitaal ondertekenen

Opdrachtgever maakt momenteel geen gebruik van het digitaal ondertekenen van besluiten en andere formele documenten. Opdrachtnemer beschikt voor andere toepassingen wel over een Overéénkomst met ValidSign.

4.1.9 Classificatie van informatie – rechten en rollen

Er is momenteel onderscheid gemaakt in de beschikbaarheid van informatie tussen:

- Openbare informatie – voor iedereen beschikbaar, ongeacht recht, rol of type gebruiker.
- Niet-openbare informatie – uitsluitend beschikbaar en toegankelijk voor geselecteerde gebruikersgroepen.
- Geheim – formele status conform de wet, en uitsluitend toegankelijk voor personen (gebruikers) die hier rechtens toegang tot hebben.

De status niet-openbare en geheim kunnen na een bepaalde termijn openbaar worden.

4.1.10 Aantallen en licenties

Momenteel is het aantal gebruikers als volgt:

	Huidig aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gelijktijdige gebruikers	Max aantal gelijktijdige gebruikers
Papierloos vergaderen/vergaderapp	60	N.v.t.	N.v.t.
RIS gebruikers – raadsleden, collegeleden, griffiemedewerkers	60	60	70
Webomgeving Katwijk.raadsinformatie.nl (openbare webomgeving)	1.000	30	700
RIS beheerders – griffiemedewerkers, functioneel beheerders binnen Katwijk	6	6	6
Webcasting – live stream	N.v.t.	30	700
Webcasting – VOD terugkijken	N.v.t.	30	700

Eisen licenties:

E4	Opdrachtnemer faciliteert bovengenoemde aantallen ten aanzien van de licentiestructuur, gebruikersaantallen en groepen en draagt zorg voor voldoende licenties
----	--

4.2 BIS gegevens en parameters

4.2.1 Vergaderingen

NotuBiz faciliteert zowel de vergaderingen van het College als die van veel andere vergaderingen binnen de ambtelijke organisatie. In totaal ca. 30 gremia met evenzoveel beheerders.

Voor deze aanbesteding vallen alleen binnen de scope twee type vergaderingen:

- a. College B&W
- b. College B&W besloten

Het faciliteren van de overige vergaderingen valt buiten de scope.

Het College vergadert in principe, met uitzondering van de recesperiodes, 1x per week, met een openbaar en een besloten vergadering.

In het BIS van NotuBiz zijn de vergaderingen van het college opgeslagen vanaf het jaar 2006. Daarnaast zijn vanaf 2011 ook andere vergaderingen door NotuBiz ondersteund en is ook die historie aanwezig.

Met beheerders worden bedoeld de medewerkers die in NotuBiz vergaderingen aanmaken, op de kalender plaatsen, agenda's opstellen, stukken toevoegen en na afloop een vergadering binnen NotuBiz completeren met een besluitenlijst of andere stukken.

De vergaderdata van het College worden gepubliceerd op de kalender op de BIS website. Deze is openbaar toegankelijk en gelijk aan de kalender van de Raad.

4.2.2 Verslaglegging

Het secretariaat van het College maakt zelf een verslag (besluitenlijst) van een vergadering en voegt deze na afloop van de vergadering toe aan de agenda.

Eéns per jaar worden alle besluitenlijsten ondergebracht in het zaaksysteem onder een apart zaaknummer.

4.2.3 Gebruikersgroepen

Opdrachtgever kent per heden de volgende "Gebruikersgroepen":

Gebruikersgroep	Toelichting	Aantal leden
Collegeleden B&W	Het college van burgemeester en wethouders, inclusief de secretaris van het college.	6
Beheerders	Feitelijk geen gebruikers maar een groep die wel toegang moet hebben tot alle informatie.	2

Daarnaast kunnen op individueel niveau rechten en rollen worden toegekend aan specifieke personen, functies of groepen.

4.2.4 Huidige gegevensopslag in het BIS

In het BIS van NotuBiz zijn de vergaderingen van het college opgeslagen vanaf het jaar 2006.

Daarnaast zijn vanaf 2011 ook andere vergaderingen door NotuBiz ondersteund en is ook die historie aanwezig.

In Bijlage A - NotuBiz Katwijk exportbeschrijving zijn de getallen terug te vinden van hetgeen is opgeslagen in het RIS.

4.2.5 Documenttypen

Het secretariaat kent momenteel de volgende documenttypen:

	Documenttype
1	Bijlage
2	Document
3	Voorstel
4	Notulen
5	Tekststuk
6	Besluit
7	Besluitenlijst
8	Agenda
9	PDF
10	Motie
11	Amendement
12	Raadsvoorstel
13	Directievoorstel
14	Aanvullende informatie

4.2.6 Koppelingen

Er zijn momenteel twee koppelingen met het BIS:

a. Tussen het BIS en de webomgeving van www.Katwijk.nl en katwijk.raadsinformatie.nl.

Het betreft hier uitsluitend hyperlinks.

b. Via een gebruikersvriendelijke SFTP-koppeling een koppeling tussen een bestandslocatie van Djuma en het BIS. De beschrijving hiervan is opgenomen in bijlage B – koppelspecificatie SFTP met Djuma

4.2.7 Digitaal ondertekenen

Opdrachtgever maakt momenteel geen gebruik van het digitaal ondertekenen van besluiten en andere formele documenten. Opdrachtnemer beschikt voor andere toepassingen wel over een overeenkomst met ValidSign.

4.2.8 Classificatie van informatie – rechten en rollen

Er is momenteel onderscheid gemaakt in de beschikbaarheid van informatie tussen:

Bijlage 1. E Programma van eisen en wensen

- d. Openbare informatie – voor iedereen beschikbaar, ongeacht recht, rol of type gebruiker.
- e. Niet-openbare informatie – uitsluitend beschikbaar en toegankelijk voor geselecteerde gebruikersgroepen.
- f. Geheim – formele status conform de wet, en uitsluitend toegankelijk voor personen (gebruikers) die hier rechtens toegang tot hebben.

De status niet-openbare en geheim kunnen na een bepaalde termijn openbaar worden.

4.2.9 Aantallen en licenties

Momenteel is het aantal gebruikers als volgt:

	Huidig aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gelijktijdige gebruikers	Max aantal gelijktijdige gebruikers
Papierloos vergaderen/vergaderapp	10	N.v.t.	N.v.t.
BIS gebruikers – Collegeleden, Secretariaat College	13	60	70
Webomgeving Katwijk.notubiz.nl (openbare webomgeving)	1.000	30	700
BIS beheerders – griffiemedewerkers, functioneel beheerders binnen Katwijk	3	6	6

Eisen licenties:

E5	Opdrachtnemer faciliteert bovengenoemde aantallen ten aanzien van de licentiestructuur, gebruikersaantallen en groepen en draagt zorg voor voldoende licenties
----	--

5 Functioneel Programma van Eisen en Wensen

In dit hoofdstuk worden de kaders van het functioneel gebruik van het RIS en het BIS uiteengezet. Dit functioneel Programma van Eisen beschrijft de wijze waarop Opdrachtgever het RIS en BIS functioneel ziet werken.

Het RIS en BIS wordt door Opdrachtgever met name gebruikt voor het ondersteunen van alle betrokkenen en belanghebbenden bij de politieke besluitvormingsprocessen.

Het RIS en BIS bevatten alle vergaderstukken en informatie die raadsleden nodig hebben om hun werk uit te voeren. De gebruikersgroepen zijn voor het uitvoeren van hun taak volledig afhankelijk van deze oplossingen en dienen toegang te hebben tot alle voor hun beschikbare informatie. Men heeft toegang tot die informatie via een publicatie omgeving zoals de webomgeving en een vergaderapp. Het Informatiesysteem faciliteert de gebruiker bij het uitvoeren van zijn of haar werk.

5.1 Userstories – eisen en wensen van gebruikers

In dit hoofdstuk wordt per gebruikersgroep opgesomd welke eisen en wensen er aan de RIS en BIS oplossing worden gesteld.

5.1.1 Raads- of Collegelid

Eisen - als Raadslid of Collegelid wil ik dat het RIS of BIS mij ondersteuning biedt bij de volgende handelingen. Als Raadslid of Collegelid wil ik:

E6	Op mijn telefoon, op mijn eigen laptop of desktop, op mijn tablet (mijn eigen apparaten) alle evenementen en de bijbehorende stukken kunnen zien waarvoor ik rechten heb.
E7	Op de hoogte gehouden kunnen worden over wijzigingen van een evenement, vergaderdatum, tijdstip of locatie (<u>attenderingsoptie</u>).
E8	Onmiddellijk een melding krijg als ergens een stuk is toegevoegd.
E9	De agenda en documenten van een vergadering die voor mij bedoeld zijn kunnen raadplegen (openen en lezen) via mijn eigen apparaten zonder dat ik deze eerst hoeft te downloaden.
E10	Bij de documenten aantekeningen kunnen maken en die kunnen delen als ook kunnen bewaren. Dit kan ik zowel binnen de RIS omgeving als via email.
E11	Als ik een agendapunt raadpleeg onmiddellijk kunnen zien of er een nieuw document of een bijgewerkte versie van een document is toegevoegd.
E12	Bij informatie meteen kan zien wat de status is: openbaar, niet-openbaar of geheim.
E13	Als ik aantekeningen bij een stuk heb gemaakt, en later komt dat stuk weer op de agenda, dan zijn mijn aantekeningen nog steeds aanwezig en raadpleegbaar bij het stuk op de eerdere agenda.
E14	De agenda van een vergadering en alle stukken kunnen downloaden op mijn eigen apparaten zodat ik die ook zonder internetverbinding kan lezen en van aantekeningen kan voorzien.

E15	Geen gedoe met inloggen. Dat moet eenvoudig kunnen met een 2-traps verificatie inlogmethode voor als ik bijvoorbeeld niet-openbare stukken wil lezen of aantekeningen wil maken bij stukken.
E16	Mijzelf kunnen abonneren of afmelden voor een attenderingsservice zoals een nieuwsbrief.

Ik heb de wens dat ik:

W1	Mijn privé-agenda automatisch wordt bijgewerkt als er een wijziging is. Ik kan deze mogelijkheid ook uitzetten.
W2	Binnen het RIS en BIS een eigen omgeving kan creëren waarin ik alle binnenkomende informatie kan verzamelen en filteren per (bijvoorbeeld) een thema of een evenement. Ik wil hier aantekeningen bij kunnen maken en deze informatie delen met fractiegenoten.
W3	Binnen mijn eigen omgeving ook zelf labels kan maken en aan alle informatie één of meer labels kan toevoegen zodat ik uit alle informatie een selectie van gelabelde informatie kan maken. Voorbeeld alle stukken van de afgelopen raadsperiode selecteren waar ik in die jaren mijn eigen label "punt uit mijn verkiezingsprogramma" aan heb geplakt.
W4	Bij een vergadering waar er sprake is van verschillende versies van stukken de actuele versie op de voorgrond wordt getoond en de eerdere versies op de achtergrond (of eerdere versies op een subniveau worden getoond)
W5	Zelf in het RIS standaarddocumenten kan invullen die dan automatisch bij de griffie worden aangeleverd. Met standaarddocumenten bedoel ik ten minste de raadsinstrumenten die we binnen Katwijk gebruiken.
W6	Zelf, namens mijn fractie, en ook namens andere fracties via het RIS een motie of amendement kan aanmaken en indienen bij de griffier. Dit wil ik zowel vóór een vergadering als tijdens een vergadering kunnen doen.

5.1.2 Inwoner of belanghebbende

Eisen - als inwoner of belanghebbende wil ik dat het RIS mij ondersteuning biedt bij de volgende handelingen. Ik wil:

E17	Kunnen zien wanneer en waar er bijeenkomsten van de raad of raad-gerelateerde bijeenkomsten plaatsvinden, en op welke locatie of zaal. Indien vergaderingen parallel plaatsvinden, dan wordt het vergaderschema gelijktijdig naast elkaar getoond. Tevens is er in het overzicht direct een link beschikbaar naar de live stream en (na afloop) naar de VOD.
E18	Kunnen zien wanneer er bijeenkomsten van het college plaatsvinden.
E19	Kunnen zien wat er besproken gaat worden, zoals de agenda en de stukken (voor zover deze informatie openbaar mag worden gemaakt). Een "publiekssamenvatting" toe te voegen onder een voorstel waarover gesproken of gestemd gaat worden in de agenda.
E20	De vergaderingen van de raad en raadscommissies live audiovisueel via de website kunnen volgen en binnen een half uur na het einde van een vergadering (dan nog zonder ondertiteling en sprekersmarkeringen) kunnen terugkijken. Bij het terugkijken na maximaal 3 dagen wordt ik tijdens het kijken middels teksten (metadata) geïnformeerd

	welk agendapunt er wordt behandeld, wie de spreker is en wat zijn/haar rol in de vergadering is.
E21	de live stream kunnen pauzeren, terugspoelen en weer vooruit gaan naar “live”.
E22	bij het terugkijken van een vergadering zowel via de audio(video)speler als via de agenda of sprekerslijst navigeren naar het gekozen agendapunt, spreker of tijdsmoment in de audio(video)speler, waarbij alle agenda-informatie en sprekersmarkeringen van het gekozen moment wordt getoond.
E23	Bij het live volgen van deze vergadering kunnen zien wat de stemuitslag is als er gestemd wordt (indien de koppeling met het AV-systeem deze ondersteund). Na afloop van een vergadering de stemuitslag ook grafisch kunnen bij het betreffende agendapunt.
E24	Per raadslid in een overzicht kunnen zien wat het stemgedrag is. In dit overzicht kan ik meteen doorklikken naar het betreffende voorstel waarover het raadslid heeft gestemd.
E25	De informatie kunnen vinden die voor mij van belang is, bijvoorbeeld door te zoeken op trefwoord. Ik vind de informatie over een onderwerp binnen maximaal 2 klikken via de website van de Raad. Ik hoef niet lang te wachten (max. 4 seconden) voordat de resultaten zichtbaar worden. Het zoeken op trefwoord doorzoekt ook de inhoud van alle documenten en de transcriptie van een vergadering. Ik kan zelf filters instellen om ten minste te kunnen filteren op: - Datum - type evenement - agendapunt - politiek thema - raadslid of andere deelnemer zoals collegelid of gastspreker - documenttype (bijvoorbeeld een raadsinstrument) - vergaderorgaan De getoonde informatie is “in samenhang” te bekijken. Dus niet alleen de informatie zelf, maar ook doorklikbaar naar ten minste een evenement, de betreffende opname, het raadslid, de agenda en alle bijbehorende stukken. Dat indien een document gevonden wordt dat bijlagen kent, ik deze bijlagen ook zie indien ik het document kies. De getoonde informatie kan ik sorteren op ten minste “relevantie” en “datum”. Ik kan kiezen of dat oplopend of aflopend wordt getoond.
E26	Als ik informatie zoek die niet in het RIS of BIS beschikbaar is, geïnformeerd worden waar ik die informatie wel kan vinden door het aanbieden van linkjes naar die andere websites, zoals het archief (e-Depot) of de gemeentelijke website.
E27	Dat ik per raadslid kan zien wat zijn inbreng of stemgedrag is geweest voor een bepaald thema of voor een bepaalde vergadering. Dit moet mogelijk zijn zonder dat ik hiervoor moet zoeken en zoekresultaten moet doorworstelen.
E28	Een deel van de audiovideo opname kunnen “embedden” op een andere website of via social media kunnen delen. Dat kan ik per agendapunt of per spreker doen.

Ik heb de wens dat ik:

W7	Automatisch op de hoogte wordt gehouden als er wijzigingen zijn in evenementen waarvoor ik me heb aangemeld.
W8	Als ik wil zoeken op de website van de Raad dan is op deze website al een lijst met belangrijke thema's beschikbaar waarover de Raad vergadert. Als ik een thema selecteer dan kan ik meteen zien, via een chronologische volgorde, welke gebeurtenissen (bijvoorbeeld vergaderingen en besluitvorming) hebben plaatsgevonden. Ik kan ook zien welke documenten er beschikbaar zijn. Ik kan direct naar een vergadering doorklikken en zien wie er wat heeft gezegd over dat thema. Ik kan ook de stemmingsuitslag meteen zien.
W9	Als ik zoek op een woord, er ook gezocht wordt op een synoniem (thesaurus).
W10	Na een zoekopdracht binnen de gevonden zoekresultaten een nadere zoekopdracht kan uitvoeren.
W11	De zoekresultaten in een overzicht kan downloaden.
W12	Als ik een politiek thema selecteer, dat ik dan in één oogopslag alle documenten kan zien, maar ook alle vergaderingen kan zien tijdens in welke dit thema is behandeld. Dit kan ik zien in chronologische volgorde.
W13	Een audiovideo opname kan downloaden. Dat kan ik doen voor de hele vergadering, per agendapunt of per spreker.
W14	Een audiovideo opname kunnen downloaden door zelf een in- en uitpunt te selecteren op de tijdlijn.

5.1.3 Griffiemedewerker en medewerker secretariaat van het College van B&W

Eisen - als griffiemedewerker of medewerker secretariaat van het College van B&W (het College B&W) wil ik dat het RIS of BIS mij ondersteuning biedt bij de volgende handelingen. Ik wil:

E29	Een evenement kunnen aanmaken op een kalender. Ik wil daarbij kunnen kiezen uit een aantal vooraf gedefinieerde type evenementen (zie hiervoor hoofdstuk 4). Ik wil ook zelf een niet voor gedefinieerde evenement kunnen aanmaken en plaatsen op de kalender.
E30	Evenementen kunnen aanmaken die gelijktijdig plaatsvinden (bijvoorbeeld parallelle vergaderingen) en die ook in de kalender allen tegelijk kunnen worden getoond. Dit zijn er maximaal 3.
E31	Dat ik deelnemers kan toevoegen aan een evenement uit zowel een vooraf aangemaakte standaard lijst met deelnemers, als dat ik zelf individuele deelnemers kan toevoegen.
E32	Dat ik voor een evenement een agenda kan aanmaken. Er is per evenement al een standaard agenda daarvoor beschikbaar die ik daarvoor kan gebruiken en aanpassen.
E33	Dat ik zelf kan instellen wanneer een agenda met bijlagen zichtbaar wordt voor een door mij geselecteerde gebruikersgroep.
E34	Dat ik documenten, of een set documenten, in één handeling en met behoud van volgorde kan toevoegen aan een agendapunt. Dit kunnen zijn de volgende

	documentsoorten: PDF, WORD, EXCEL, Powerpoint, foto's (jpeg, gif, heic, tif) , videobestanden (mp4, AVI, MKV, MOV WMV), emailberichten (EML). Een set documenten kan bestaan uit een hoofddocument met documenten als bijlagen.
E35	Dat ik deze documenten, of een groep documenten, direct in het RIS kan toevoegen vanaf zowel een windows bestandslocatie als vanuit het zaaksysteem Djuma. Ik kan die meteen toevoegen aan een agendapunt. Dit kan ik ook als er nieuwere versies van documenten beschikbaar zijn. Het RIS laat zien aan mij en aan gebruikers dat het een nieuwe versie betreft. De status (openbaar, niet-openbaar ofgeheim) van een nieuwere versie blijft gelijk aan de laatste versie.
E36	Dat ik de documentvolgorde bij een agendapunt, of de bijlagen van een document bij een agendapunt zelf kan bepalen en later kan aanpassen.
E37	Dat ik een document maar één keer hoeft binnen te halen en vervolgens aan meerdere agenda's of agendapunten kan toevoegen.
E38	Dat ik zelf kan instellen of een evenement wel of niet openbaar is. Ik wil ook zelf kunnen instellen voor wie een agenda, een agendapunt en bijbehorende documenten zichtbaar zijn.
E39	Als ik een status zoals niet-openbaar of geheim toeken aan een evenement, agenda of agendapunt, deze status automatisch voor alle gebruikers zichtbaar en herkenbaar is.
E40	Dat als ik een document toevoeg deze ook automatisch wordt voorzien van metadata zoals ten minste: - Indien tot een zaak behorend, de relatie met een zaaknummer. - Type document (uit de selectielijst) en bewaartermijn van het document en bijlagen. - De versie, de eigenaar, de opsteller, datum van opsteller, datum van aanwezigheid in het RIS. - Aanwezigheid van privacygevoelige informatie. - Wat de status is van een document; openbaar, niet-openbaar) of geheim, WOO ja/nee. Ik kan deze informatie bekijken en handmatig aanpassen of completeren.
E41	Dat ik bij documenten die ik heb binnengehaald de routing via de verschillende vergaderingen kan aangeven.
E42	Dat ik als ik een document binnenhaal, de titel daarvan kan aanpassen.
E43	Dat ik ook tijdens een vergadering het RIS en BIS kan blijven gebruiken, zoals ik dat ook buiten een vergadering doe.
E44	Dat ik ook na afloop stukken kan toevoegen aan een agenda zoals een verslag of besluitenlijst.
E45	Zelf een politiek thema kan aanmaken en daar documenten aan kan koppelen.
E46	Dat als ik een agendapunt aanmaak en documenten daaraan toevoeg, ik deze meteen aan een politiek thema kan koppelen.
E47	Dat ik eerder gemaakte agenda's kan hergebruiken voor nieuwe evenementen.

Ik heb de wens dat ik:

W15	Zelf agendajablonen en deelnemerslijsten kan aanmaken of wijzigen, zonder daarbij afhankelijk te zijn van de Opdrachtnemer.
W16	Documenten die ik in het RIS importeer direct op de gewenste plek kan plaatsen, bijvoorbeeld midden in een lange lijst met bijlagen bij een agendapunt.
W17	Het downloaden door Raadsleden of Collegeleden van geheime documenten kan blokkeren. Deze documenten kunnen, mits zij over de juiste rechten beschikken, alleen worden ingezien.

5.2 Toegang tot het RIS en BIS

Het betreft hier toegang tot de niet-openbare RIS en BIS omgevingen.

Eisen:

E48	Bij gebruik van het eigen werkplek-device: Gebruikers behoeven slechts éénmaal in te loggen op hun werkomgeving via Single Sign On (SSO) van Opdrachtgever via hun vaste PC, laptop of tablet en krijgen daarmee automatisch toegang tot de RIS omgeving op het juiste gebruikersniveau; de juiste rechten en rol. De SSO functionaliteit wordt gestuurd door een koppeling met Azure AD van Katwijk.
E49	Indien een gebruiker toegang wil tot het RIS of BIS, en dat niet via de eigen werkplekomgeving doet, dan dient een gebruiker zich aan te melden met ten minste een twee-traps verificatieslag om de authenticiteit van gebruiker vast te stellen.

5.3 Aanmaken en beheer van de kalender (vergaderschema) en de agenda's RIS en BIS

Eisen kalender:

E50	De kalender kan uitsluitend worden gevuld en bijgewerkt door de gebruikersgroepen die hiertoe rechten hebben verkregen.
E51	De kalender dient te worden bewaard en te worden gearchiveerd.
E52	Per gebeurtenis in de kalender zijn de juiste rollen, zoals voorzitter, griffier en collegelid (portefeuillehouder) zichtbaar. Ook het karakter van de gebeurtenis (zoals Informatief, Oordeelsvormend) is zichtbaar.
E53	Opdrachtnemer levert een overzichtelijke kalender met de vergaderingen en evenementen per maand, week en dag. Met "overzichtelijk" wordt hier bedoeld dat de kalender in één scherm toonbaar is zodat in één oogopslag zichtbaar is welke gebeurtenissen er in de geselecteerde periode zijn. In dat scherm is het ook mogelijk een belangrijk punt bij een vergadering apart zichtbaar te maken, als snelle toegang voor bezoekers naar dat punt.
E54	Vergadertypes en agenda's van een vergadering kunnen uitsluitend worden aangemaakt, gevuld en bijgewerkt of verwijderd door de gebruikersgroep griffie (RIS), secretariaat van het college (BIS) en beheerder.

Wensen kalender RIS:

W18	Er is een aparte oplossing binnen het RIS en BIS beschikbaar voor het plannen en vullen van de kalender op de op de lange termijn. Opdrachtgever hanteert hiervoor het format zoals Katwijk nu gebruikt op katwijk.langetermijnagenda.nl
-----	--

5.4 Politiek thema binnen het RIS

Binnen het politieke proces is het noodzakelijk om thema's te kunnen benoemen en deze gedurende de gehele levensloop te kunnen volgen; een politiek thema. Een politieke thema kan binnen de politiek een andere naam hebben dan een zaak, of zelfs meerdere zaken betreffen; maar kan ook uitsluitend binnen de politiek leven. Het is nodig om binnen de politieke (web)omgeving de historie van een politiek thema te kunnen volgen, bijvoorbeeld wanneer het thema tijdens een vergadering aan de orde is geweest of stukken beschikbaar zijn gemaakt. Ook moet inzichtelijk zijn wie over een thema het woord heeft gevoerd, wat erover is ingebracht of gezegd en of er over is gestemd. Een thema kan gedurende meerdere vergaderingen en een langere tijdsperiode actief zijn. Daarnaast bestaat de wens om achteraf een dossier te kunnen maken, terugkijkend op de besproken politiek thema's.

Eisen politiek thema:

E55	Voor het volgen van een politiek thema is het mogelijk om via de webomgeving een thema/dossier via een tijdlijn zichtbaar te maken waarbij gebruikers via hyperlinks op de tijdlijn stukken en vergaderingen kunnen benaderen. Elk thema krijgt een eigen, leesbare, vaste, URL waarnaar gelinkt kan worden vanuit andere websites van de gemeente (de algemene website van Katwijk: pagina over dat thema, of bijvoorbeeld via de website OpenKatwijk).
E56	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gebruiksvriendelijke oplossing voor de griffie om binnengekomen informatie éénvoudig en zonder teveel handelingen te koppelingen aan een politiek thema. Hiermee wordt bedoeld dat bijvoorbeeld niet ieder stukje informatie handmatig moet worden gelinkt aan een thema, maar de gehele set automatisch wordt gelinkt. Ook wordt bedoeld dat afhankelijk van het type informatie deze ook op de juiste wijze wordt overgenomen in het politiek thema, en niet steeds handmatig moet worden aangegeven waar deze informatie bij een politiek thema thuishoort.
E57	Bij het linken van een document aan een politiek thema worden ook de bijlagen bij dit document gekoppeld en vindbaar.
E58	Bij het zoeken op een politiek thema kunnen ook de (opnames van) vergadering worden gevonden en worden teruggekeken tijdens welke dit thema is besproken.
E59	Tijdens de migratie van het oude naar het nieuwe RIS dient Opdrachtnemer te borgen dat bestaande dossiers van een politiek thema worden overgenomen en tijdens de werkzaamheden van de griffie bestaande thema's kunnen worden verreikt met nieuwe documenten.
E60	Het RIS maakt het mogelijk om een politiek thema te selecteren. Na selectie wordt chronologisch (een tijdlijn) en per type behandeling (bijvoorbeeld per vergadertype) de beschikbare informatie getoond. De inhoud van deze informatie kan vervolgens worden aangeklikt en getoond. Indien informatie is besproken tijdens een vergadering, dient het mogelijk te zijn via de getoonde resultaten door te klikken naar de betreffende agenda en betreffende passage in de audio(visuele) opname van de vergadering. Niet-openbare of geheime informatie is slechts beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers.

NB: Eerder zijn onder de User Stories ook eisen aan de functionaliteit van het toepassen van een "Politiek Thema" opgenomen.

5.5 Documentbeheer in het RIS

Eisen documentbeheer:

E61	Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid in het RIS en BIS van documentsjablonen (templates) voor alle voorkomende standaarddocumenten zoals de raadsinstrumenten. Tijdens de designfase dienen deze sjablonen samen met de griffie te worden opgesteld.
E62	Aan ieder document, of versie daarvan, dat wordt geïmporteerd wordt gecreëerd, wordt conform de MDTO automatisch een uniek identificatienummer toegekend.
E63	Het RIS heeft een mogelijkheid lijsten van documenten te exporteren naar keuze in pdf of excel op basis van filters. Een voorbeeld hiervan is een overzicht van moties of amendementen per partij over een bepaalde periode of een lijst van ingekomen stukken.
E64	Uitslagen van raadsvoorstellen, hoe er gestemd is over een voorstel, moties, amendementen, antwoorden van het college en andere reacties of uitslagen kunnen worden geregistreerd en gepubliceerd op een door Katwijk te selecteren keuze.
E65	De griffie heeft de mogelijkheid in het systeem, dus zelfstandig en zonder hulp van de leverancier, een overzicht op te vragen per type document en per periode. Voorbeeld daarvan zijn het opvragen van alle Raadsvoorstellen, of alle Moties.
E66	Documenten kunnen buiten de kalender en agenda om, direct beschikbaar gemaakt worden aan geselecteerde gebruikersgroepen. Voorbeelden hiervan zijn uitnodigingen voor de raadsleden, collegeleden of informatieve documenten.

5.6 Werkprocesondersteuning

Werkprocessen beschrijven het tot stand komen van een agenda, het houden van een vergadering en de afhandeling daarvan. Werkprocessen beschrijven het gehele proces van besluitvorming, van opsteller tot archivering.

Er zijn bij Opdrachtgever geen werkprocesbeschrijvingen.

Eisen werkprocesondersteuning:

E67	Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever tijdens de designfase af op welke wijze, zowel voor RIS als voor BIS, nu wordt gewerkt. Opdrachtnemer borgt dat de huidige werkwijzen ook door het nieuwe RIS en BIS worden ondersteund.
E68	Opdrachtnemer maakt en beheert gebruikersgroepen in opdracht van griffie en secretariaat van het College.
E69	Opdrachtgever kan zelf gebruikersgroepen aanmaken, de samenstelling wijzigen, en verwijderen.
E70	Het RIS en BIS tonen voor iedere processtap een overzicht van de status van deze stap, dus of deze stap al is gestart, of is afgerond.
E71	Het RIS bewaakt en genereert notificaties indien de termijn van een proces of processtap dreigt te worden overschreden. Een voorbeeld hiervan is dat een agenda met stukken tijdig voor een vergadering moet worden gedistribueerd.
E72	Het RIS en BIS voorzien in de mogelijkheid procesinrichtingen te wijzigen en ook raads- en college instrumenten aan te passen, te verwijderen of toe te voegen.

E72	Moties en amendementen kunnen via een standaard format worden aangemaakt, verspreid, ondersteund en afgewezen binnen de oplossing en kunnen worden voorzien van de logo's en namen van de partijen en namen van de indieners.
-----	---

Wensen:

W19	Raadsleden kunnen zelf tijdens een vergadering een motie en amendement in (een template van) het RIS aanmaken en via het RIS indienen bij de griffie. Tevens heeft het raadslid de mogelijkheid de motie namens andere fracties in te dienen.
W20	Het is mogelijk een werkproces in te richten waarbij Raadsvoorstellen inclusief bijlagen die van het College komen, binnen het RIS en BIS blijven en door het secretariaat binnen het RIS en BIS worden aangeleverd aan de griffie. Er is geen tussenkomst nodig van een "uitwisselschijf", sharepoint-omgeving of zaaksysteem. Een duidelijke scheiding (dualisme) in gebruikers en beheerders tussen RIS en BIS blijft gewaarborgd; op géén enkele wijze kan men de wederzijdse omgeving raadplegen.

5.7 Stemmen binnen het RIS

a. Registreren van stemuitslagen in het RIS

Eisen verwerken stemmen:

E73	De griffie kan per onderwerp waarover gestemd wordt de stemuitslag bij het juiste agendapunt in het RIS invoeren.
E74	Bij het invoeren van de stemuitslag heeft de griffie de mogelijkheid te kiezen uit ten minste de volgende opties: - Aangenomen - Aangenomen unaniem - Verworpen - Aangehouden - Ingetrokken - Stemmen staken De griffie dient zelf deze opties te kunnen instellen.
E75	Het RIS kan naar keuze een stemuitslag via de publicatieomgeving tonen als: 1. Unaniem 2. Overzicht voor/tegen 3. Op fractieniveau tezamen met een totaaloverzicht van de stemuitslag De griffie dient zelf deze opties te kunnen instellen.
E76	Het RIS voorziet in een mogelijkheid de stemuitslag ook in de zaal op een groot scherm te tonen, bijvoorbeeld door het tonen van de stemuitslag op een aparte pc (geen onderdeel van de levering door Opdrachtnemer) die is gekoppeld aan het AV-systeem in de zaal.

b. Optie E - Digitaal stemmen via de stemtoepassing ofwel stem-app van het RIS

Eisen digitaal stemmen:

E77	Opdrachtnemer maakt beschikbaar een “stemtoepassing” via een app of via een tweestapsverificatie beveiligde webpagina. Deze app is onlosmakelijk onderdeel van het geleverde RIS platform en voldoet derhalve aan de in dit PvEW gestelde eisen voor authenticatie van de gebruiker en de beveiligingseisen voor informatie-uitwisseling en privacy.
E78	Het RIS biedt de mogelijkheid om digitaal te stemmen tijdens het digitaal vergaderen waarbij alléén de griffier en burgemeester in de raadzaal aanwezig zijn.
E79	Alleen deelnemers aan een vergadering met stemrecht kunnen hun stem uitbrengen.
E80	Een stemming kan door de griffie of de voorzitter binnen het RIS worden gestart en worden gestopt.
E81	Indien een onderwerp in stemming wordt gebracht wordt de naam van het onderwerp in alle stemtoepassingen getoond, met de mogelijkheid “voor” of “tegen” te stemmen.
E82	De voortgang van deze stemming kan door specifieke gebruikers (bijvoorbeeld de voorzitter of griffier) gemonitord worden. Het stemresultaat (de uitslag) kan worden getoond en wordt gepubliceerd in het RIS.
E83	Het RIS biedt de mogelijkheid om de stemming te annuleren, of opnieuw uit te voeren.
E84	Het stemresultaat (de uitslag) kan door griffie of voorzitter worden getoond in de stemtoepassing en wordt gepubliceerd in het RIS.
E85	De stemuitslag wordt na goedkeuring door de voorzitter automatisch verwerkt in het RIS.
E86	Stemresultaten kunnen naar keuze worden getoond als geheel, per fractie en per raadslid op alle schermen van de deelnemers.

5.8 Optie A - Digitaal ondertekenen

Optie A - digitaal ondertekenen - eisen:

E87	Het RIS en het BIS hebben een mogelijkheid om stukken, zoals een besluit, te voorzien van een digitale handtekening.
E88	Het RIS en het BIS kunnen voor het plaatsen van een digitale handtekening koppelen met ValidSign, die een rechtsgeldige digitaal gewaarmerkte handtekening koppelt aan het document, het document digitaal verzegelt en terugplaatst in het RIS of het BIS.
E89	Opdrachtnemer faciliteert het tot stand komen van de uitbreiding van de bestaande Overeenkomst met Opdrachtgever tussen Opdrachtgever en deze partij.

5.9 Partijsectie in het RIS

Per partij (binnen een fractie) bestaat de wens binnen het RIS informatie met elkaar te kunnen delen.

Eisen:

E90	Het RIS heeft een mogelijkheid per partij (binnen een fractie) binnen het RIS informatie met elkaar te kunnen delen. De griffie heeft de mogelijkheid informatie voor de partijen in deze omgeving beschikbaar te maken.
-----	--

E91	Het RIS maakt het per partij (fractie) mogelijk zelf dossiers aan te maken.
-----	---

5.10 Burgerparticipatie

Ook binnen Katwijk leeft het initiatief om het uitwerken van oplossingen voor vraagstukken door (groepen) inwoners en organisaties te laten doen. Het is wenselijk dat ook het RIS hier aansluiting bij vindt en op de hoogte blijft van de onderwerpen en de voortgang daarvan, voor zover deze binnen het politieke spectrum vallen.

Voorbeeld: Meepraten met een rondetafelgesprek

Eisen:

E92	Het RIS beschikt over een mogelijkheid informatie uit te wisselen met een omgeving die de burgerparticipatie ondersteunt. Het RIS beschikt tevens over een mogelijkheid een overzicht te genereren waaruit blijkt welke onderwerpen er zijn, en wat de status en voortgang is van deze onderwerpen.
-----	---

5.11 Bewaren, vernietigen en archiveren

Het RIS wordt gezien als tijdelijk opslag (bewaren) van informatie. De archieffunctie is belegd bij Erfgoed Leiden en Omstreken en het reeds aanwezige zaaksysteem Djuma. Beide beschikken over een wettelijk gecertificeerd archiefdeel.

Eisen bewaren en archiveren:

E93	Te allen tijde is alle informatie binnen het RIS en BIS eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht op verzoek van Opdrachtgever informatie binnen het RIS beschikbaar te maken en op verzoek te overhandigen.
E94	De periode gedurende welke alle beschikbare informatie beschikbaar blijft voor de gebruikersgroepen bedraagt voor nu oneindig. Alle informatie dient beschikbaar en raadpleegbaar te zijn.
E95	Het bewaren en verwerken van informatie dient te voldoen aan de Archiefwet, de Archiefverordening van de Gemeente Katwijk (op aanvraag beschikbaar) en het Archiefbesluit 1995. Indien de Archiefwet van 1995 wordt vervangen door een nieuwere versie dient Opdrachtnemer binnen één jaar te borgen dat het bewaren en verwerken van informatie binnen het RIS aan de nieuwe wetgeving voldoet.
E96	De inrichting van het RIS en BIS voor het bewaren, vernietigen en archiveren dient de volgende normen als uitgangspunt te hanteren: a. NEN-ISO 15489, en in het bijzonder daarvan aan de NEN2082; b. NEN-ISO 16175-1:2020.
E97	Het RIS genereert na vernietiging van gegevens automatisch een “verslag van vernietiging” waarin alle verplichte details over hetgeen is vernietigd, zijn opgenomen. De vernietigde informatie mag op géén enkele wijze traceerbaar of te herstellen zijn.
E98	Het RIS draagt zorg voor het toekennen van een status aan een zaak, proces of dossier conform de selectielijst “Gemeenten en intergemeentelijke organen 2020” van de VNG.

	Tijdens de designfase bepalen griffie en opdrachtnemer welke selecties van toepassing zijn.
E99	Het RIS borgt dat alle informatie op enig moment, conform de van toepassing zijnde wettelijke criteria OF binnen het RIS en BIS wordt vernietigd, OF wordt overgedragen aan een andere omgeving zoals een e-Depot en zaaksysteem. Het RIS en BIS dienen dit proces volledig te ondersteunen.
E100	In het RIS en BIS wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende hoofdgroepen informatie (categorieën): - Informatie behorend tot een vergadering. - Alle informatie die onderdeel is geweest van een vergadering zoals de agenda, documenten en hun bijlagen, als ook het verslag of besluitenlijst en de audiovisuele opname inclusief bijbehorende bestanden. - Opdrachtnemer kan dit zien als een “vergaderdossier” waarin wordt ondergebracht alle informatie van een specifieke vergadering. - Informatie behorend tot een zaak, zoals documenten, een verslag, besluit of besluitenlijst. - Overige informatie. Het betreft alle informatie die onder de Archiefwet valt, maar geen onderdeel van de vergaderagenda is geweest, zoals informatie die is gepubliceerd, of onder de WOO valt, zoals de ingekomen stukken.
E101	Het RIS heeft de mogelijkheid om op basis van de bijbehorende metadata met behulp van een filter- en selectiemogelijkheid (zoals een periode) op ieder gewenst moment een set informatie te exporteren.
E102	Opdrachtnemer richt een oplossing in voor het kunnen exporteren van informatie per informatiecategorie naar: a. Een e-Depot. b. Een bestandsvorm gebaseerd op de koppeling met een e-Depot. Het dient mogelijk te zijn een “batch” van een informatiecategorie binnen een week beschikbaar te maken. De specificaties voor a. en b. zijn opgenomen in het hoofdstuk Koppelingen. Hier dient Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever en relevante partijen een duurzaam bestandsformaat te ontwikkelen gebaseerd op MDTO 1.0 (2021) en de Openraadsinformatie-standaard (ORI standaard 1.2). Dit bestandsformaat betreft ook de inrichting van de “vergaderdossier”.
E103	De export van informatieobjecten (inclusief bijbehorende gegevens, metadata en logbestanden etc.) bestemd voor uitplaatsing of overbrenging maakt gebruik van open standaarden, waarvan opdrachtnemer garandeert dat conversie zonder informatieverlies mogelijk is naar een voorkeursbestandsformaat. Voor een overzicht van de geaccepteerde bestandsformaten in de applicatie verwijzen wij naar bijlage F - Aanlevervoorwaarden Digitaal Archief Erfgoed Leiden v2.0.
E104	Opdrachtnemer borgt dat het genereren van enige export van informatie geen merkbare invloed heeft op de performance van het RIS bij gebruikers.
E105	Opdrachtnemer richt een oplossing in waarbij informatie behorend tot een zaak, nadat deze tijdens een vergadering van de raad is behandeld, per zaak wordt overgebracht naar het zaaksysteem, zoals een getekend besluit.

	NB: de specificaties hiervoor zijn opgenomen in het hoofdstuk Koppelingen.
E106	Opdrachtnemer stemt de praktische zaken met betrekking tot bewaren, bewaartermijnen en de frequentie en wijze van overbrenging naar het e-Depot of uitplaatsing naar het zaaksysteem af met de griffie, de beheerder en de leveranciers van het e-Depot en het zaaksysteem tijdens de designfase.
E107	Opdrachtnemer borgt tezamen met Opdrachtgever de status en afhandeling van informatie die de status “niet-openbaar” of “geheim” heeft tijdens de designfase.
E108	Opdrachtnemer borgt tezamen met Opdrachtgever de status en afhandeling van informatie conform de AVG ofwel Privacywetgeving.
E109	De oplossing maakt het mogelijk om alle bestanden en hun metadata over te brengen of te verplaatsen naar enig ander systeem zoals e-Depot of zaaksysteem. De bestanden worden omgezet in een valideerbaar en volledig gedocumenteerd bestandsformaat dat voldoet aan een open standaard en de volgens het metadatamodel (MDTO) vereiste export van metadata.

5.12 Publicatie-omgevingen

De informatie in het RIS en het BIS wordt ontsloten aan gebruikers via publicatie-omgevingen.

5.12.1 Generieke eisen

Eisen:

E110	Opdrachtnemer maakt een webomgeving en vergaderapp beschikbaar via welke alle informatie voor alle gebruikersgroepen toegankelijk is.
E111	Informatie via de webomgeving die (nu via Katwijk.raadsinformatie.nl en katwijk.notubiz.nl) door Opdrachtnemer beschikbaar wordt gemaakt betreft altijd openbare informatie.
E112	De openbaar toegankelijke webomgeving wordt uitgevoerd in de huisstijl van Katwijk.
E113	Besloten deel: Indien opdrachtnemer via een webomgeving niet-openbare informatie beschikbaar maakt, dient deze informatie slechts beschikbaar en toegankelijk te zijn voor geselecteerde gebruikersgroepen. Toegang dient plaats te vinden door authenticatie van gebruiker.
E114	Gebruikers zien alleen functionaliteiten waar ze vanuit hun rol recht op hebben.
E115	De status niet-openbaar of geheim van documenten en bijlagen is herkenbaar bij de weergave daarvan aan geautoriseerde gebruikersgroepen in de niet-openbare webomgeving of vergaderapp, bijvoorbeeld bij het raadplegen van een agenda.
E116	De oplossing is ontwikkeld voor gebruik op alle type apparaten zoals laptop, tablet, werkplek-desktop en telefoon. Zij is op deze apparaten dan ook goed te bekijken en te bedienen en schaalbaar qua design mee met de afmetingen van het scherm (“mobile first” design).
E117	De webomgeving wordt volledig functioneel en remote ondersteund op HTML5 op versies die de afgelopen twee jaar beschikbaar zijn gemaakt. Het betreft de volgende browsers: - Microsoft Edge

	- Google Chrome - Firefox - Apple Safari Daarnaast worden ook deze browsers op mobiele devices zoals smart phone en tablet (Google-android EN Apple-iOS) ondersteund. De webomgevingen dienen voor het gebruik niet afhankelijk te zijn van HTML5, Android of iOS, en dienen gebouwd te zijn op de huidige standaarden voor webdesign; zij dienen hiervoor wel geschikt te zijn! NB: Browsers die ouder zijn dan 2 jaar behoeven niet te worden ondersteund.
E118	Alle functionaliteit van het RIS is voor alle gebruikersgroepen, en voor alle openbare- en niet openbare informatie benaderbaar, leesbaar en bruikbaarheid.
E119	De webomgeving is snel toegankelijk (zonder versturende vertraging) en informatie hierin is direct zichtbaar. Als een gebruiker een handeling (klik) uitvoert, is het voor hem alsof eventuele services en koppelingen in real-time worden uitgevoerd.
E120	Er bestaan geen functionele verschillen tussen het benaderen van de publicatie omgevingen van het RIS via een intern- of via een extern netwerk.
E121	De web-omgevingen dienen te beschikken over een opgemaakte en (op aanvraag) te bewerken 404-pagina, indien onverhoopt het aanklikken van een link niet leidt tot een beschikbare pagina.

5.12.2 Specifieke eisen van de openbaar toegankelijke webomgeving

Eisen:

E122	Opdrachtnemer stemt af met Opdrachtgever over de vormgeving, inrichting en structuur van de webomgeving en webpagina's.
E123	De web-omgeving voldoet aantoonbaar aan de WCAG 2.0 en 2.1 niveau AA. Opdrachtnemer overhandigt hiervoor bij het in productie nemen van de webomgeving een certificaat, de "toegankelijkheidsverklaring", waaruit blijkt dat de openbare web-omgeving hieraan voldoet. Het is eveneens toegestaan dat deze verklaring door Opdrachtgever wordt aangevraagd, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het behalen van bovenstaand resultaat.
E124	De opdrachtgever is op elk moment bevoegd door een toegankelijkheidsexpert op basis van de evaluatiemethode WCAG-EM van W3C, een verificatie uit te laten voeren of nog wordt voldaan aan de geldende eisen ten aanzien van de digitale toegankelijkheid. Dit onderzoek wordt ten minste (wettelijk) driejaarlijks uitgevoerd. Als uit de rapportage blijkt dat niet wordt voldaan aan de WCAG2.0 en WCAG 2.1 AA dan dienen verbeteringen binnen 6 maanden worden doorgevoerd totdat wel hieraan wordt voldaan (op kosten van de opdrachtnemer). Hierbuiten vallen uiteraard content en geüploade documenten die door Opdrachtgever worden aangeleverd.
E125	Opdrachtnemer draagt zorg voor de implementatie van de WCAG2.2 uiterlijk 1 jaar na invoering van deze norm, en toont per deze datum aan middels een verklaring, dat de openbare web-omgeving hieraan voldoet.
E126	Alle openbare RIS informatie is beschikbaar via een publieksgerichte menustructuur. Men kan onder meer (maar is niet beperkt tot het) binnen maximaal 2 klikken raadplegen:

	- Lijst met de eerste komende vergaderingen (minimaal 5). - Lijst met de laatst plaatsgevonden vergaderingen (minimaal 5). - Indien er een vergadering plaatsvindt die een livestream beschikbaar heeft, kan men daar via één klik naartoe navigeren. - Kalender waarin men kan zien, en kan doorklikken naar, vergaderingen (vergaderschema) die zijn geweest en zijn gepland. - Lijst met gegroepeerde documenten per: - o Vergadering - o Politiek thema (dossier) - o Ingekomen stukken - o Moties - o Raadsvoorstellen - o Schriftelijke vragen (binnen Katwijk worden dit Politieke Vragen genoemd) Het is mogelijk vanaf andere websites vaste hyperlinks op te nemen naar deze pagina's.
E127	Alle openbare BIS informatie is beschikbaar via een publieksgerichte menustructuur. Men kan onder meer (maar is niet beperkt tot het) direct raadplegen: - Lijst met de eerste komende vergaderingen (minimaal 5). - Lijst met de laatst plaatsgevonden vergaderingen (minimaal 5). - Kalender waarin men kan zien, en kan doorklikken naar, vergaderingen (vergaderschema) die zijn geweest en zijn gepland. - Lijst met gegroepeerde documenten per: - o Vergadering - o Politiek thema (dossier) - Pagina met informatie over de leden van het College en hun achtergrondinformatie
E128	De griffie en het secretariaat kunnen in de webomgeving in daartoe beschikbaar gemaakte vrije tekstvelden linkjes plaatsen met afbeeldingen en toelichtende teksten naar andere websites en web-omgevingen.
E129	De webomgeving heeft voor bezoekers de mogelijkheid zich aan- en af te melden voor meldingen, zogenaamde attendeemailberichten, voor specifieke onderdelen zoals evenementen, meldingen van nieuwe vergaderingen of updates daarvan. Deze meldingen worden uiterlijk binnen 24 uur nadat deze informatiebeschikbaar is gemaakt, verstuurd.
E130	De webcastomgeving voor het live volgen of terugkijken (of luisteren) van een vergadering is volledig geïntegreerd in de webomgeving en voldoet ook aan de WCAG eisen die hierboven zijn vermeld.
E131	De webcastomgeving toont de audio(video)speler in samenhang met de agenda en stukken van de geselecteerde vergadering.
E132	Bij het terugkijken van een vergadering (VOD) is ondertiteling beschikbaar, welke voor ten minste 90% overéénkomt met het gesproken woord.
E133	Indien de koppeling met het AV-systeem in productie is, wordt tijdens de live vergadering het actuele agendapunt en de actuele sprekersnaam beiden als tekst getoond.
E134	De oplossing beschikt over een tekst-naar-spraak-functionaliteit (TTS) conform WCAG 2.1 AA zodat de gebruiker de keuze heeft om een geopend document te laten voorlezen gebruikmakend van "Readspeaker" dat bij de opdrachtgever operationeel is. Integratie met Readspeaker is voldoende.

Live ondertiteling – eisen:

E135	Er is live ondertiteling beschikbaar bij live vergaderingen (bij Audio- en VOD's is ondertiteling een verplicht onderdeel van de levering). De nauwkeurigheid hiervan bedraagt 70% of beter ten opzichte van het gesproken woord. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn.
E136	Op aanvraag levert Opdrachtnemer deze dienst. In het prijzenblad dient de prijs per uur te worden vermeld.

VOD ondertiteling van bestanden – eisen:

E137	Opdrachtnemer verzorgt ondertiteling van alle opgenomen vergaderingen binnen 3 dagen bij VOD bestanden (audio- of audiovideo opnames) waar nog geen ondertiteling bij beschikbaar is. De nauwkeurigheid hiervan bedraagt 80% of beter ten opzichte van het gesproken woord. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn. LET OP: ondertiteling van VOD's van de vergaderingen zijn verplicht en dienen kostentechnisch derhalve te zijn meegenomen in het verplichte deel.
------	--

VOD ondertiteling van bestanden – wensen:

E138	Opdrachtnemer verzorgt als onderdeel van de ondertiteling tevens audiodescriptie. Hierbij dienen niet gesproken gebeurtenissen in het beeld te worden vertaald naar tekst en tekst-naar-spraak. Tot niet gesproken gebeurtenissen behoren ten minste, gejuig, applaus met de handen trommelen, gezichtsuitdrukking van een spreker, bewegingen in de zaal.
------	--

Live agendapuntmarkeringen – eisen:

E139	Opdrachtnemer verzorgt voor iedere vergadering live het markeren van agendapunten. Het aan de orde zijnde agendapunt wordt in de webomgeving als tekst naast het live videobeeld getoond; of ge-highlight in de reeds getoonde agenda. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn.
E140	Op aanvraag levert Opdrachtnemer deze dienst. In het prijzenblad dient de prijs per uur te worden vermeld.

Sprekersmarkeringen – eisen:

E141	Opdrachtnemer verzorgt voor iedere vergadering de sprekersmarkeringen die binnen 3 werkdagen na afloop van de vergadering beschikbaar en doorzoekbaar zijn in het RIS en worden getoond bij het terugkijken van een vergadering. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn. De nauwkeurigheid van de markeringen van de sprekers bedraagt 99%. Deze optie wordt afgenomen: - Totdat de live koppeling met het AV-systeem in de raadzaal aanwezig is en betrouwbaar werkt. - In geval de koppeling onverhoopt niet blijkt te werken.
------	--

E142	Op aanvraag levert Opdrachtnemer deze dienst. In het prijzenblad dient de prijs per uur te worden vermeld.
------	--

5.12.3 Specifieke eisen vergaderapp RIS en BIS

Functionele eisen aan de vergaderapp zijn reeds vermeld onder “User stories” bij de verschillende gebruikersgroepen.

Eisen vergaderapp:

E143	Opdrachtnemer maakt voor het RIS en BIS een vergaderapp beschikbaar die geschikt is voor gebruik op alle tablets, laptops en smart phones die gebruik maken van Microsoft, Android of iOS. Opdrachtnemer ondersteunt ten minste de versies van deze operating software die de afgelopen 3 jaar beschikbaar zijn gemaakt. Zie de begrippenlijst voor toelichting op de term “App”.
------	---

Wensen vergaderapp:

W21	Voor het raadplegen van agenda en bijlagen bieden de webomgeving en de vergaderapp dezelfde functionaliteiten aan de gebruiker.
-----	---

5.12.4 Overige publicatieomgevingen

Afhankelijk van de situatie of het vergaderorgaan kan worden gekozen informatie te plaatsen op andere socialmediakanalen zoals YouTube, Facebook en X (voorheen Twitter).

Eisen:

E144	Het RIS beschikt over een mogelijkheid om zowel handmatig als geautomatiseerd informatie, zoals agenda's, documenten, verslagen, audio- en audiovideo-opnamen te publiceren op ten minste: - YouTube - Facebook - X - Instagram - Andere toekomstige publicatieplatformen.
E145	Het RIS beschikt over een mogelijkheid livestreams te verzorgen via deze social mediakanalen.
E146	Het RIS en BIS beschikken over een mogelijkheid om bij delen van informatie via de openbaar toegankelijke webomgeving, zowel handmatig als automatisch linkjes te plaatsen naar een socialmediakanaal. Opdrachtgever gebruikt OBI4WAN. Opdrachtnemer stemt ten behoeve van de implementatie met Opdrachtgever af hoe deze functionaliteit met gebruik making van OBI4WAN het beste kan worden ingericht.
E147	De griffie kan videovergaderingen aanmaken, hiervoor een URL genereren en deze delen met gebruikers.
E148	Het is mogelijk vergaderingen live te streamen naar een social mediakanaal zoals YouTube. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de stream geschikt is voor deze toepassing.

5.13 Verslaglegging

De griffie stelt van iedere vergadering een besluitenlijst op met daarin de vermeldingen van de aanwezigen (deelnemers).

Vergaderingen in de raad- en commissiezalen worden door het nieuwe RIS audiovisueel opgenomen (videotulen).

Eis verslaglegging:

E149	Een besluitenlijst, verkort verslag of woordelijk verslag kan na afloop van de vergadering worden toegevoegd aan de agenda.
E150	Een besluit, een besluitenlijst, verkort verslag of woordelijk verslag kan na afloop van de vergadering worden toegevoegd aan de betreffende zaak dat tijdens een vergadering is behandeld.

5.14 Webcasting

Webcasting, encoding en opslag. Vergaderingen worden live gestreamd, opgenomen en later als Video On Demand (VOD) beschikbaar gemaakt binnen het RIS.

Eisen:

E151	Opdrachtnemer levert in totaal 3 encoders voor de 3 verschillende vergaderzalen waarmee alle vergaderingen live kunnen worden gestreamd en lokaal binnen de encoder worden opgenomen (als tijdelijke backup). Met live wordt bedoeld dat de vertraging in de live stream maximaal 45 seconden bedraagt.
E152	Opgenomen vergaderingen blijven op de encoder ten minste 2 weken beschikbaar totdat is vastgesteld dat zij ook in de cloud van Opdrachtnemer beschikbaar en compleet zijn.
E153	Alle vergaderingen worden door de encoder in de hoogste kwaliteit gestreamd en opgenomen; 1080i50 of beter. Het AV-systeem levert in iedere zaal een HD-SDI signaal aan op dit videoformaat SDI 1080i50.
E154	Alle vergaderingen zijn live of als VOD ook als stream beschikbaar voor bezoekers van de webomgeving in de genoemde hoogste kwaliteit. Vanzelfsprekend is de uiteindelijke kwaliteit voor de bezoeker afhankelijk van de beschikbare bandbreedte of capaciteit van het apparaat van de gebruiker.
E155	De VOD's worden automatisch onderdeel van het vergaderdossier.
E156	Opdrachtnemer levert een oplossing om een externe AV-opname (bijvoorbeeld gemaakt in het audiovisuele systeem) toe te voegen aan een vergadering, en deze daarna te voorzien van ondertiteling, agendapunt- en sprekersmarkeringen. Het is tevens mogelijk deze opname te classificeren als openbaar of geheim.
E157	Opdrachtnemer levert op verzoek kosteloos binnen uiterlijk een week de originele VOD van een vergadering of reeks vergaderingen aan op een door Opdrachtgever beschikbaar te stellen wijze of drager. De kosten van de drager zijn voor rekening van Opdrachtgever.
E158	Besloten vergaderingen zijn nimmer beschikbaar als livestream of VOD.

6 Eisen ten aanzien van Informatiebeheer

Dit hoofdstuk beschrijft de zaken die van belang zijn voor een goed Informatiebeheer, als ook het inpassen van het RIS en BIS in de informatiearchitectuur van Opdrachtnemer.

6.1 Generieke punten

Eisen:

E159	Opdrachtnemer neemt kennis van de iVisie van Katwijk, die is opgenomen in bijlage L. Opdrachtnemer stemt pro-actief met Opdrachtgever af indien de inpassing van het RIS en BIS in de informatiehuishouding afwijkt van deze visie.
E160	Bij alle werkzaamheden die Opdrachtnemer uitvoert en die andere dienstverlening, processen, applicaties of infrastructuur raakt van Katwijk, volgt Opdrachtnemer te allen tijde: Bijlage H – voorbeeld uitgewerkte projectaanpak Bijlage I – Handboek wijzigingsbeheer Bijlage J – Aansluitvoorwaarden cloud applicaties Bijlage K – Aanvraag-intakeformulier – NSW (Niet Standaard Wijzigingen)
E161	De oplossing en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd. Medewerkers van leverancier bieden ondersteuning in de Nederlandse taal in woord en geschrift.
E162	De oplossing kent geen maatwerk. Als toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld of op een later moment tijdens de duur van de overeenkomst, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de oplossing voor alle klanten.
E163	In het geval van relevante nieuwe of gewijzigde Europese en rijks wet- en regelgeving zijn relevante updates uiterlijk één maand voor inwerkingtreding van deze regelgeving beschikbaar in de oplossing.
E164	Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele contractperiode de beschikbaarheid van onderhoud van de te leveren applicatie.
E165	De leverancier is verantwoordelijk voor de kwalificaties en screening (VOG) van het eigen personeel. De opdrachtgever kan vragen om inzicht hierin.

6.2 Rapportages en overzichten

Het is voor de griffie en voor beheerders nodig een beeld te krijgen over het inrichting en het gebruik van het RIS. Het is nodig dat het RIS mogelijkheden heeft deze overzichten en rapportages te genereren.

Eisen:

E166	Het RIS en BIS bieden de mogelijkheid voor griffie, secretariaat College en beheerder gebruiksdata (statistieken) van de webomgeving (aantal bezoekers, aantal bezoeken, aantal gelijktijdige bezoekers, gemiddelde bezoekduur, gebruikte zoekwoorden, best bezochte pagina's, bezocht pad, top gedownloade bestanden) inzichtelijk te maken. Dit is mogelijk voor een geselecteerd tijdstip of een geselecteerde periode (dag, week, maand, kwartaal, jaar).
------	---

E167	Beheerder kan op basis van gecombineerde metadata, overzichten maken van opgeslagen gegevens en documenten en de omvang daarvan (gebruikte opslagcapaciteit).
E168	Beheerder kan binnen het RIS en BIS eenvoudig een overzicht genereren en exporteren met rollen, autorisaties en de leden van een rol of een autorisatie.
E169	Beheerder kan binnen het RIS en BIS eenvoudig een overzicht genereren en exporteren van alle beschikbare en afgenomen licenties per geleverd onderdeel of module.

6.3 Specifieke punten ten aanzien van de RIS en BIS SaaS oplossing

Eisen:

E170	Voor dagelijks gebruik door alle gebruikers dient de vereiste ondersteuning op HTML5 van de browsers (qua versie-updates van maximaal 3 jaar oud) te worden ondersteund door Opdrachtnemer.
E171	Gebruik of afhankelijkheid van webbrowser plug-ins is in verband met informatieveiligheid, beheer en onderhoud niet toegestaan.
E172	De oplossing draait volledig in een datacenter binnen de EU onder beheer van opdrachtnemer.
E173	Voor toegang tot de applicatie wordt op geen enkele manier gebruik gemaakt van remote-desktop oplossingen zoals Citrix / Microsoft RDP etc (zie ook eis 'zero footprint').
E174	De oplossing gaat uit van 'zero footprint' op de werkplek van de gebruiker. De oplossing heeft geen lokale installatie van software nodig op de werkplek om te functioneren en/of toegang te krijgen tot de applicatie. Dit geldt voor alle processen, alle koppelingen, maar ook bijvoorbeeld het bewerken van documenten. <i>Hieronder valt niet het installeren van de eerder beschreven 'vergader app' op een device.</i>
E175	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) het verlies van gegevens maximaal 8 uur kan bedragen. Opdrachtnemer test deze functionaliteit periodiek ten minste 1x per jaar en bevestigt dat deze test succesvol is uitgevoerd.

6.4 Specifieke punten t.a.v. Functioneel Beheer

Eisen:

E176	Opdrachtnemer verzorgt zelf en in samenspraak met de griffie en het secretariaat van het College, het functioneel beheer. De kosten hiervoor zijn door Opdrachtnemer opgenomen in de vaste jaarlijkse kosten.
E177	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties kunnen inrichten van gebruikers en beheren met begin- en einddatum. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur- en stamgegevens en het beheren van helpteksten.
E178	Voor het functioneel beheer van het RIS is geen programmeerkennis nodig.

E179	Door de functioneel beheerder kan snel en flexibel ingespeeld worden op wijzigingen in de processen. Dit betekent dat de functionaliteit en workflows (binnen marges) snel is aan te passen, zodat een optimale ondersteuning van het proces mogelijk blijft zonder verlies van historische data.
E180	In de oplossing moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk zijn. In de oplossing zit ofwel een signaalfunctie of er is een jaarlijkse systeemmeting waarmee het verschil in gebruik/licenties wordt getoond.

6.5 Specifieke punten t.a.v. de gebruikersinterface

Eisen:

E181	De applicatie normaliseert en valideert invoerdata tijdens invoering in de applicatie interface zoals een datum.
E182	Gebruiksvriendelijk: – In het RIS en BIS moet, conform de WCAG, een functie aanwezig zijn om teksten eenvoudig te kunnen kopiëren en plakken op andere plaatsen (zoals in Windows: kopiëren, knippen en plakken). – Er is per scherm een digitale helpfunctie. – De oplossing is, conform de WCAG 2.1, zowel met de muis als met het toetsenbord te bedienen.
E183	Het webdesign is responsive en draagt ervoor zorg dat dit geen gevolgen heeft voor de kwaliteit en de leesbaarheid van tekst, en de functionaliteiten van de webpagina blijven behouden.

6.6 Specifieke punten - Performance

Eisen:

E184	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever geen last heeft van onwenselijk gedrag van andere klanten. Bijvoorbeeld spam vanuit eenzelfde IP-adres, zoals bijvoorbeeld een DDOS aanval.
E185	Opdrachtnemer voorkomt dat gebruik van gedeelde componenten door andere klanten in de infrastructuur geen nadelige werking hebben op het gebruik van de Oplossing en hier ook niet van afhankelijk zijn.

6.7 Specifieke punten – standaarden en koppelingen

Eisen:

E186	De leverancier waarborgt dat de aangeboden oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ("neerwaartse comptabiliteit") zoals de webrichtlijnen en de landelijke standaarden, zoals de Zaak- en documentservices respectievelijk StUF-BG, RGBZ, ImZTC en RSGB die voor de oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door de leverancier binnen 12 maanden verwerkt, nadat deze niet meer door VNG Realisatie als geldende standaard worden
------	---

	ondersteund. Daarna wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E187	Indien de oplossing gebruik maakt van een StUF koppeling, en binnen de looptijd van het contract een nieuwe Stuf versie wordt uitgebracht dient de opdrachtnemer deze binnen 1 jaar na vaststelling van de nieuwe StuF-versie te ondersteunen.
E188	Databases van Opdrachtnemer zijn (voor wat betreft de data van Opdrachtgever) volledig koppelbaar aan externe zoekmachines zoals die van Raadzaam.nl, van AethiQs (MAAT) of vergelijkbaar.
E189	Databases zijn (voor wat betreft de data van Opdrachtgever) volledig toegankelijk voor leesacties door het binnen Opdrachtgever gebruikte PowerBI.

6.8 Specifieke punten – architectuur en innovatie

Eisen:

E190	Opdrachtnemer levert na gunning, op te stellen en uit te werken tijdens de designfase, een architectuurplaat in MS Visio (of Archimate) aan waarin zichtbaar is hoe de oplossing aansluit op de infrastructuur van de Opdrachtgever en houdt deze actueel.
------	--

7 Migratie

Het is nodig alle data te migreren van de huidige RIS en BIS omgevingen naar de nieuwe RIS en BIS omgevingen. Hierbij is het van belang dat de te importeren data ook wordt getoetst op de bruikbaarheid (records zijn door de tijd heen te lezen, te begrijpen en te interpreteren), de integriteit (de records zijn niet ongeautoriseerd veranderd), de authenticiteit (iets is wat het zegt te zijn) en de betrouwbaarheid (in overeenstemming met betrouwbare procedures). Dat zijn aspecten waar informatiebeheerders en archivariissen op letten bij migratie en conversie en is tevens conform de norm NEN 15489.

Het datamodel van de export van de huidige RIS leverancier NotuBiz is opgenomen in Bijlage A - NotuBiz Katwijk exportbeschrijving.

De migratie ziet Opdrachtnemer gefaseerd plaatsvinden. Dit vanwege de omvang, complexiteit en het belang van alle gegevens voor gebruikers.

Zie de paragraaf “Huidige gegevensopslag in het RIS” en “Huidige gegevensopslag in het BIS” voor een opsomming van alle aanwezige informatie. Er is tot op heden nog geen informatie van het RIS en BIS gearchiveerd die kan worden hergebruikt.

LET OP: de historie van de overige vergaderingen (papierloos vergaderen) die op dit moment aanwezig is in NotuBiz dienen NIET te worden geïmporteerd in de nieuwe omgeving.

Eisen RIS en BIS migratie:

E191	Opdrachtnemer draagt zorg voor migratie van de volgende datasets: 1. Alle informatie van iedere vergadering die beschikbaar is in het huidige RIS en BIS. Een vergadering kan worden gezien als een vergaderdossier. Wat hier precies mee wordt bedoeld is aangegeven in de paragraaf “Bewaren, vernietigen en archiveren”. 2. Alle informatie die niet direct tot een Politiek Thema of Vergadering behoort maar wel onder de WOO valt.
E192	Opdrachtnemer levert een resultaatverplichting om alle gegevens van de periode 2006 – heden op bovenstaande wijze eveneens te migreren naar het nieuwe RIS en BIS.
E193	Opdrachtnemer borgt dat de status van gegevens tijdens de migratie gewaarborgd blijft. Het betreft de status openbaar, niet-openbaar en geheim.
E194	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het opvragen van bovenstaande informatie bij de huidige RIS en BIS leverancier. Deze is op de hoogte en verwacht deze vraag.
E195	Opdrachtnemer draagt zorg voor een kopie van alle opgevraagde data, verzamelt deze in één bestand en maakt deze beschikbaar aan Opdrachtgever.
E196	Opdrachtnemer stelt een migratieplan op en hanteert daarvoor als uitgangspunt een migratieprotocol en volgt daarvoor de route van een wijziging die wordt aangevraagd via een Intakeformulier van Opdrachtgever dat is opgenomen als bijlage K. Opdrachtnemer organiseert voor het migratietraject ten minste de volgende stappen: 1. Opstellen migratieplan. 2. Opvragen proefmigraties van verschillende jaartallen van bovenstaande onderdelen. 3. Onderzoek van compleetheid. 4. Onderzoek naar verschillen tussen de datasets van verschillende jaren.

	5. Uitvoeren van testmigraties in een testomgeving van Opdrachtnemer. Deze testomgeving dient voor het verifiëren van de testmigraties, die representatief is aan de te realiseren productieomgeving. 6. Onderzoek naar privacygevoelige informatie en naar de status van geheime informatie, en de borging van deze statussen in het nieuwe RIS 7. Evalueren van de testmigraties met de griffie. 8. Aanpassen van het migratieplan en de migratieregels. 9. Opvragen complete set data van gehele periode. 10. Importeren van complete set data in productieomgeving. 11. Na import dient Opdrachtnemer de griffie te ondersteunen bij het wederom controleren op juistheid en compleetheid van alle geïmporteerde data en waar nodig bij het aanpassen en toevoegen van informatie.
E197	Opdrachtnemer borgt dat ook de linkjes die in documenten aanwezig zijn worden overgenomen en straks op gelijke wijze worden gepubliceerd. Ook de linkjes in specifieke documenten zoals “Opmerkingen”. Bijvoorbeeld: https://katwijk.raadsinformatie.nl/bijeenkomst/1147806/Raadscommissie%2028-09-2023 Zie document opmerkingen: https://katwijk.raadsinformatie.nl/document/13169601/3. Daarin staat een link naar stukken in NotuBiz onder punt 1, maar ook verder op in dit document.
E198	Opdrachtnemer borgt dat zolang de data niet compleet en gevalideerd is door de griffie in de nieuwe productieomgeving, de webomgeving een link bevat naar de oude RIS en de oude BIS omgeving van NotuBiz.
E199	Ook de gebruikers van de nieuwe vergaderapp dienen de oude agenda’s en stukken na migratie te kunnen raadplegen.
E200	Alle kosten voor het uitvoeren, en begeleiden van de migratie zoals hier beschreven dienen onderdeel te zijn van de aanbiedingsprijs.

NB: Bovenstaande eisen over migratie zijn ook van toepassing op de huidige RIS en BIS leverancier.

Wensen:

W22	Opdrachtnemer draagt zorg voor een technische oplossing waarmee linkjes die zijn opgenomen in bestaande documenten naar stukken in de NotuBiz omgeving blijven werken.
-----	--

8 Koppelingen

8.1 Generieke eisen

Eisen:

E201	Voor de gehele realisatie van de koppelingen en de implementatie daarvan volgt Opdrachtnemer de eisen die zijn beschreven onder “Eisen ten aanzien van Informatiebeheer”.
------	---

8.2 Koppeling met een e-Depot

Opdrachtgever dient conform de archiefwet en de WOO geselecteerde informatie van zowel RIS als BIS via een standaardkoppeling en na selectie van de informatie met één klik kan worden overgeplaatst (Overbrenging) naar een archief, een e-Depot.

Opdrachtgever heeft hiervoor, ook conform de WOO, een overéénkomst met cultuurhistorisch centrum Erfgoed Leiden en Omstreken (het regionale archief). Het RIS en BIS dienen daarmee te koppelen.

Informatie wordt in het RIS niet permanent bewaard. Voor nu is besloten dat alle informatie wel in het RIS en BIS beschikbaar blijft voor raadpleging.

Binnen het zaakstelsel is een wettelijk erkend archiefdeel aanwezig. Daar wordt op zaakniveau informatie gearhiveerd.

Leidend voor de eisen van deze koppeling zijn alle eisen en wensen die zijn opgenomen onder de paragraaf “Bewaren, vernietigen en archiveren”. Deze zijn en blijven allen van toepassing.

Het e-Depot dient de archieffunctie te vervullen voor de volgende informatie:

1. Alle informatie van iedere vergadering die beschikbaar is in het huidige RIS en BIS, inclusief alle audiovideo opnames.
Een vergadering kan worden gezien als een vergaderdossier. Wat hier precies mee wordt bedoeld is aangegeven in de paragraaf “Bewaren, vernietigen en archiveren”.
2. Alle informatie die aanwezig is in RIS en BIS, die niet direct tot een vergadering behoort maar wel onder de WOO valt.

Eisen:

E202	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met het e-Depot van Erfgoed Leiden en Omstreken voor overbrenging van een selectie van de in het RIS en BIS aanwezige informatie. Opdrachtnemer volgt voor de uitwerking van de koppeling de in bijlage F gespecificeerde Aanlevervoorwaarden Digitaal Archief Erfgoed Leiden. De koppeling bestaat initieel uit de mogelijkheid een bestand over te dragen dat voldoet aan de hier gespecificeerde eisen en direct kan worden geïmporteerd in het archiefsysteem van Erfgoed Leiden en Omstreken.
------	--

	Opdrachtnemer stemt tevens af op welke wijze de audiovideo-opnames (videotulen) en bijbehorende metadatering worden gearchiveerd, met als doel dat de relatie tussen de behandeling van agendapunten, sprekersinformatie en stemmingen geborgd blijven tussen enerzijds documentatie, anderzijds de het betreffende moment (markeerpunt) in een video-opname. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor als leidraad de standaard Open Raadsinformatie versie 1.1 of hoger waarin deze relaties als standaard zijn opgenomen. Opdrachtnemer pakt dit pro-actief op en organiseert designsessies met alle betrokkenen om deze koppeling zowel technisch als ook functioneel met IM en de griffie te ontwerpen, te testen, in gebruik en in beheer te nemen.
E203	Opdrachtnemer werkt met Opdrachtgever tijdens de designfase van deze koppeling uit: - Welke (uitsluitend archiefwaardige) informatie het precies betreft. - Over welke periode. - De frequentie van de overbrenging.
E204	Alleen archiefwaardige informatie is onderdeel van de overbrenging.
E205	Opdrachtnemer borgt dat overbrenging niet leidt tot verwijdering van de informatie uit het RIS en BIS. De informatie blijft in het RIS en BIS voor nu oneindig beschikbaar.
E206	Gedurende de looptijd zorgt Opdrachtnemer voor het up-to-date houden van deze standaard.
E207	Opdrachtnemer draagt er tezamen met Opdrachtgever voor dat na iedere overbrenging een migratieverklaring wordt ondertekend waarin is vastgesteld dat de overbrenging succesvol is verlopen. Een sjabloon van deze “migratieverklaring” is opgenomen als bijlage M.
E208	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verwerking van alle informatie in het RIS, het te ontwikkelen datamodel ondersteunt.

8.3 Optie B - Koppeling met het zaakstelsel van Djuma

Voor het vastleggen en volgen van zaken in de ambtelijke organisatie gebruikt Opdrachtgever het zaakstelsel Djuma van leverancier Visma Circle.

Momenteel wordt informatie tussen het RIS en het zaakstelsel via een uitwisselschijf handmatig, of semi-automatisch via een SFTPpSFTP verbinding overgezet van Djuma naar RIS of BIS. Deze handeling gebeurt voor zowel heen- als terugplaatsen (handmatig) van documenten. Deze stap vergt extra werk en verhoogt de kans op fouten. Het is nodig dat informatie direct vanuit het zaakstelsel naar het RIS en BIS geordend (per zaak) kan worden overgezet zonder tussenkomst van een ander medium zoals een uitwisselschijf.

Zaken die van het College naar de Raad worden overgedragen voor besluitvorming worden eerst door het secretariaat van het College terug in Djuma geplaatst en door de griffie weer opgehaald in het RIS.

Djuma heeft een koppeling ontwikkeld voor RIS en BIS. Een toelichting hiervoor is opgenomen in bijlage G – Specificatie_Zaak-_en_Documentservices_v1.2.

Binnen deze koppeling zijn de volgende functionaliteiten ondergebracht:

- a. Klaarzetten van een zaak met bijbehorende documenten.

Binnen het zaakstelsel wordt door de verantwoordelijke een zaak met alle voor het College of de Raad bedoelde documenten beschikbaar gemaakt aan het BIS en RIS. Het RIS heeft toegang tot deze locatie in het zaakstelsel en kan deze documenten importeren.

- b. Het terugplaatsen van documenten in een zaak.
Bijvoorbeeld na behandeling van een zaak. Denk aan een motie, amendement, een besluit of een verslag. Het BIS en RIS hebben toegang tot de juiste locatie in het zaakstelsel en kunnen deze documenten daarnaar verplaatsen.

Vervolgens kan deze koppeling functioneel worden gebruikt voor het overbrengen van een complete set data van een vergadering (de vergadering zelf, maar zonder VOD) naar het zaakstelsel of, indien de raad zelf een onderwerp start dat van belang is voor de ambtelijke organisatie, alle relevante documenten via een nieuw aan te maken zaak, daar direct in kan plaatsen.

Eisen:

E209	Opdrachtnemer handhaaft de huidige koppeling middels SFTP met een bestandslocatie van Opdrachtgever voor het binnenhalen van documenten op zaakniveau, die is beschreven in bijlage B – Koppelbeschrijving via SFTP met Djuma.
E210	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met het zaakstelsel die zowel het ophalen van een zaak met alle documenten als het terugplaatsen van documenten bij een zaak mogelijk maakt. Opdrachtnemer baseert deze koppeling op de Djuma koppelspecificaties die zijn opgenomen in bijlage G.
E211	Opdrachtnemer pakt de realisatie van deze koppeling pro-actief op en organiseert in de designfase sessies met alle betrokkenen om deze koppeling zowel technisch als ook functioneel met IM en de griffie te ontwerpen, te testen, in gebruik en in beheer te nemen.
E212	Opdrachtnemer borgt dat de relatie met het unieke zaaknummer in het zaakstelsel blijft en de integriteit van alle informatie van een zaak behouden blijft.
E213	Opdrachtnemer borgt dat alle geïmporteerde informatie uit het zaakstelsel op de juiste wijze bekend wordt gemaakt in het RIS. Zie hiervoor de eisen in de paragraaf “Documentbeheer in het RIS en BIS”.
E214	De koppeling vindt plaats tussen de SaaS omgeving van Djuma en Opdrachtnemer via een door certificaten beveiligde verbinding. De verbinding wordt gelegd naar een URL die een UUID bevat waarnaar de berichten worden gestuurd. Djuma verwacht daarbij een client-certificaat waarmee gecontroleerd wordt dat het bericht bij het RIS of BIS vandaan komt.

Wensen:

W23	Opdrachtnemer realiseert een oplossing waarmee binnen het RIS of BIS een zaaknummer met een van tevoren vastgesteld zaaktype automatisch kan worden aangemaakt in het zaakstelsel.
W24	Het RIS of BIS kan via een API koppelen met het zaakstelsel.

8.4 Optie C - Koppeling met VMT van het AV systeem op basis van C-meets

De firma Wuestman heeft de audiovisuele installatie in de 3 vergaderzalen enige jaren geleden volledig vernieuwd. De zalen zijn allen uitgerust met een vergadermanagementtoepassing (VMT) C-meets van de firma Arbor Media.

Eisen:

E215	Opdrachtnemer realiseert in samenwerking met de fa. Wuestman een koppeling met de vergadermanagementtoepassing van Arbor Media (C_meets) in de 3 vergaderzalen. Opdrachtnemer pakt dit pro-actief op en organiseert designsessies met alle betrokkenen om deze koppeling zowel technisch als ook functioneel met IM en de griffie te ontwerpen, te testen, in gebruik te nemen en in beheer te nemen.
E216	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat vergadermanagementtoepassing de volledige agenda kan importeren.
E217	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de vergadermanagementtoepassing de volledige deelnemerslijst binnen het RIS en binnen de vergadermanagementtoepassing synchroon houdt. Hiermee wordt bedoeld dat ten minste met elkaar in overeenstemming zijn: - Alle deelnemers aan een vergadering (raadsleden, voorzitter/vice voorzitter, griffier, collegeleden, gastsprekers) - De deelnemers in beide omgevingen per vergadering de juiste rechten en rollen hebben. Rechten die bepalen welke handelingen een deelnemer mag uitvoeren (zoals stemrecht, het bijhouden van spreektijden van een deelnemer). Rollen die aangeven wat de functie is een vergadering, zoals voorzitter, vicevoorzitter, raadslid, gastspreker of griffier. - Het gebruik van spreektijden vanuit het RIS wordt ondersteund.
E218	Opdrachtnemer haalt op en verwerkt ten minste de vergaderinformatie uit de vergadermanagementtoepassing: - Agendapuntmarkeringen (begin- en eindtijd per agendapunt). - Sprekersmarkeringen (begin- en eindtijd). - Stemuitslagen indien digitaal met het AV-systeem wordt gestemd (hoofdelijk). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze informatie zowel: 1. Automatisch per markering (dus live) wordt binnengehaald en verwerkt. 2. Na afloop van een vergadering middels een bestand geautomatiseerd kan worden binnengehaald en verwerkt. 3. Na afloop van een vergadering handmatig kan worden toegevoegd.
E219	In aanvulling op bovenstaande eisen realiseert Opdrachtnemer ook de mogelijkheid tijdens een vergadering zowel de agenda als de deelnemerslijsten (met rechten en rollen) te kunnen aanpassen en synchroniseren met de vergadermanagementtoepassing. Opdrachtnemer borgt het in stand houden en de juistheid van alle informatie die wordt uitgewisseld.
E220	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het wegvallen van de koppeling (bijvoorbeeld door een storing in de netwerkverbinding) niet leidt tot verstoring van de werking van het RIS en de web-omgeving.
E221	Opdrachtnemer gebruikt de hierboven vermelde gegevens tijdens vergaderingen door deze gegevens live te tonen in de webcasting en te tonen bij het terugkijken van een vergadering.

E222	Opdrachtnemer handelt pro-actief richting de AV leverancier en organiseert zelf alle afstemmingsoverleggen.
E223	Tijdens de designfase werkt Opdrachtnemer samen met de AV leverancier en Opdrachtgever de details uit van deze koppeling, zowel functioneel als technisch.
E224	Het in productie nemen van de koppeling geschiedt op de wijze zoals beschreven in het hoofdstuk "Projectaanpak". In het bijzonder wordt aandacht gevraagd voor het begeleiden van alle functionele testen met de griffie en het intensief begeleiden van de livegang van deze koppeling.
E225	In de aanbiedingsprijs voorziet Opdrachtnemer alle kosten die aan zijde van Opdrachtnemer worden gemaakt om deze koppeling te realiseren als ook de jaarlijkse kosten om de koppeling in stand te houden.

8.5 Gegevensuitwisseling op basis van Open Raadsinformatie (ORI)

Opdrachtgever wil graag dat, zoals nu ook mogelijk is via het Platform Open Overheidsinformatie, afgekort tot PLOOI, alle vergaderinformatie openbaar beschikbaar wordt gemaakt volgens de "Open Raadsinformatie" standaard.

Zie ook: [Open Raadsinformatie | VNG](#)

Eisen:

E226	Opdrachtnemer realiseert en implementeert de mogelijkheid om direct gegevens uit te wisselen met een ander platform dat geschikt is voor het overnemen en publiceren van gegevens van Open Raadsinformatie. Momenteel is door het ministerie van Binnenlandse Zaken nog geen publicatieplatform aangewezen en heeft VNG hiervoor nog geen platform beschikbaar. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zodra, gedurende de looptijd, een platform beschikbaar komt, deze vanaf de datum van de in gebruik name, door Opdrachtnemer wordt voorzien van gegevens van Opdrachtgever. De kosten voor gebruik van dit nieuwe platform vallen buiten de scope van deze eis. Alle overige kosten dienen wel inbegrepen te zijn.
E227	Deze koppeling is gebaseerd op de ORI versie 1.1.

Wensen:

W25	Deze koppeling is gebaseerd op de ORI versie 1.2.
W26	Als onderdeel van deze aanbidding implementeert Opdrachtnemer binnen een jaar na het beschikbaar komen van de ORI-versie die de WOO voor de Raad (conform deze wet) ondersteunt en automatisch publiceert op een door de VNG aangewezen platform.

9 Informatiebeveiliging en privacy

Eisen:

E228	De gehele oplossing valt onder het “Basis beveiligingsniveau (BBN) 2”. De geboden oplossing dient conform het Baselinedocument Informatiebeveiliging (de BIO) hieraan te voldoen.
E229	De infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 of vergelijkbaar en voldoen aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer vult daartoe de verwerkersovereenkomst in en levert deze ondertekend aan.
E230	De opslag en verwerking van gegevens vindt plaats binnen Europa en alle infrastructuur bevindt zich fysiek in een datacenter in Europa.
E231	Twefactor authenticatie is de standaard “by default” voor toegang tot de applicatie. Hierbij is het mogelijk om op basis van een lijst IP-adressen (whitelist) dit te onderdrukken voor gebruikers die aanmelden vanuit de betreffende IP-adressen. Twefactor authenticatie verloopt via een OTP smscode en/of Microsoft authenticator.
E232	De Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de data en de Opdrachtnemer stelt alle data binnen de oplossing beschikbaar aan de toepassing PowerBi van Opdrachtgever. Deze data worden niet voor andere doeleinden gebruikt door de Opdrachtnemer.
E233	De Opdrachtnemer garandeert dat ongeautoriseerde personen geen toegang hebben tot gegevens of gegevensdragers (zoals harde schijven en back-upmedia) die tussentijds of na beëindiging van de overeenkomst worden verwijderd c.q. vervangen.
E234	Indien een medewerker wisselt in rol van gebruiker naar beheerder, dan is dit expliciet zichtbaar in de interface van de applicatie.
E235	Authenticatie moet verlopen via Microsoft Azure AD (Microsoft EntraID) van de Opdrachtgever. Dit op basis van SAML 2.0 / ADFS 3.0. Kosten hiervan zijn volledig inbegrepen in de aanbidding.
E236	Na authenticatie via de Azure Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Met SSO hoeft de gebruiker niet apart in te loggen in de oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk/de gemeentelijke werkplek (via Active Directory). Alleen om specifieke beheerrechten te krijgen, is het toegestaan dat er een handmatige login via 2FA nodig is.
E237	Gegevens die van en naar het RIS en BIS worden getransporteerd, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL protocol op basis van TLS1.3 of beter of gelijkwaardig.
E238	Gegevens binnen het RIS en BIS dienen versleuteld opgeslagen te worden waarbij minimaal gebruik wordt gemaakt van AES-256.
E239	Binnen de OTA-omgevingen wordt zonder toestemming geen gebruik gemaakt van productiedata. De leverancier faciliteert testdata via scripts of andere wijze, zodat gegevens niet herleidbaar zijn naar bijvoorbeeld personen.
E240	Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld (totaal 2 omgevingen) inclusief alle in dit PvE geëiste koppelingen. De test/acceptatieomgeving geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving en moet continu beschikbaar zijn.

E241	Applicaties worden ontwikkeld en jaarlijks getest op basis van landelijke normen en richtlijnen voor beveiliging, zoals de richtlijnen voor beveiliging van webapplicaties. Er wordt tenminste getest op bekende kwetsbaarheden zoals vastgelegd in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10. Een PEN test dient hier onderdeel van te zijn. Opdrachtnemer deelt de resultaten van deze testen via een rapportage met Opdrachtgever.
E242	Opdrachtnemer werkt actief mee met dezelfde testen die door Opdrachtgever zelf worden gehouden.
E243	Alle verkeer verloopt via https (waar relevant).
E244	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaard wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.
E245	Er is op geen enkele wijze sprake van inlogmogelijkheden voor leverancier (backdoor) waar opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving wordt altijd vooraf overlegd.
E246	De test/acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving.
E247	Een actieve sessie met de software heeft een instelbare timeout (deze staat standaard op 15 minuten).
E248	De Oplossing ondersteunt DNSSEC voor de webservices.
E249	Leverancier zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen aan de Opdrachtgever worden gerapporteerd.
E250	Er is een totaaloverzicht beschikbaar van autorisaties van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
E251	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van gegevens door een gebruiker of applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren. Dit wordt ook wel een audit-trail genoemd.
E252	Een logregel bevat minimaal: - Een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID. - De gebeurtenis. - Waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie. - Het object waarop de handeling werd uitgevoerd. - Het resultaat van de handeling. - De datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
E253	De logging is voor een periode van minimaal 3 jaar beschikbaar te maken.
E254	De logging is alleen beschikbaar voor daartoe geautoriseerde medewerkers.
E255	De logging is read-only. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.
E256	Als er een Third Party Mededeling is (verklaring van een onafhankelijke externe deskundige met een oordeel over de maatregelen die een bewerker heeft getroffen) dan kan de Opdrachtgever deze inzien.
E257	Audit informatie over de toegang tot gegevens is eenvoudig en kosteloos te raadplegen door de verantwoordelijke functionarissen.

10 Projectaanpak

10.1 Planning

De planning van het aanbestedingsproces is opgenomen in de Leidraad.

De implementatie van het RIS en BIS wordt opgeknipt in delen:

Deel 1 – Het RIS en BIS in productie brengen zonder de opties.

Deel 2 – Het implementeren van de opties.

De planning van de implementatie is als volgt:

	Datum uiterlijk gereed
Deel 1 – Het RIS en BIS in productie brengen zonder de opties	
Testen van de gehele oplossing – gereed voor productie	19 juli'24
Trainen van de gebruikersgroepen	23 aug'24
In productie	23 aug'24
Eerste vergadering via nieuwe RIS en BIS	26 aug'24
Deel 2 – Het implementeren van de volgende opties	
Migratie van data oude RIS en BIS afgerond	23 aug'24
Optie A – Digitaal Ondertekenen – gereed voor productie	23 aug'24
Optie B - Koppeling met Djuma – gereed voor productie	25 okt'24
Optie C - Koppeling met AV systemen – gereed voor productie	25 okt'24
Koppeling met e-Depot – gereed voor productie	25 okt'24

Toelichting op deze planning:

1. Met “gereed voor productie” wordt bedoeld dat alle technische en functionele testen succesvol zijn afgerond en er geen belemmeringen zijn om het nieuwe RIS en BIS in de productie-omgeving beschikbaar te maken.
LET OP: voor RIS en BIS zijn andere gebruikersgroepen aan zet met wie individueel moet worden afgestemd.
2. De datums voor de opties is alleen van toepassing indien deze bij het afsluiten van de Overeenkomst worden afgenomen. Zo niet, dan gaan partijen in gesprek over de opleverdatum.
3. Tijdige migratie van data voor genoemde data: U dient hierbij ervan uit te gaan dat nadat het verzoek bij de huidige leverancier is geplaatst, de gevraagde data binnen 4 werkweken bij Opdrachtnemer beschikbaar is.

Eisen:

E257	Opdrachtnemer realiseert de bovenstaande planning.
------	--

10.2 Generieke punten

Eisen:

E259	Opdrachtnemer werkt gezamenlijk met Opdrachtgever de projectaanpak uit. In Bijlage H - Voorbeeld uitgewerkte projectaanpak is een voorbeeld van de uitwerking van een projectaanpak opgenomen.
E260	Opdrachtnemer borgt dat bij de projectaanpak verwachtingsmanagement van alle gebruikers een centrale plaats heeft. Daartoe zorgt Opdrachtnemer ervoor steeds ook vanuit het perspectief van de gebruiker (zoals de voorzitters, alle medewerkers van de griffie, de raadsleden en overige gebruikers) naar de te bouwen, testen en te beheren oplossingen te kijken. Vanuit dit perspectief borgt Opdrachtnemer dat de gebruiker steeds gestuurd wordt in haar verwachtingen (de gebruiker weet wat zij krijgt en is het daarmee eens), en in haar deelname bij de realisatie en in gebruik name van de oplossingen.
E261	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de RIS en BIS oplossingen als een werkend geheel en conform alle gestelde eisen wordt opgeleverd (ook wel turn-key oplevering genoemd). LET OP: Indien opties later worden afgenomen dan dient bij de realisatie van opties de Projectaanpak als basis voor de implementatie. Uiteraard kan per optie samen met Opdrachtgever worden onderzocht welke elementen van deze Projectaanpak kunnen vervallen.
E262	Opdrachtnemer garandeert dat haar organisatie beschikt over de gewenste professionele mankracht, zodat de uitvoering van de opdracht conform het programma van eisen is gewaarborgd. Gedurende de implementatie en nazorg levert Opdrachtnemer voldoende capaciteit (dus ook vervanging bij vakanties en ziekte).
E263	De Opdrachtnemer draagt samen met Opdrachtgever zorg voor het opslaan en uitwisselen van alle projectdocumentatie, die uitsluitend toegankelijk is voor door Opdrachtgever goedgekeurde personen, in een beveiligde omgeving die alleen toegankelijk is door 2-traps verificatie. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor de Teams omgeving van Opdrachtgever. Tijdens het design wordt bepaald hoe deze wordt ingericht.
E264	De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de implementatie vanuit haar organisatie één persoon beschikbaar als projectleider en een plaatsvervangend contactpersoon i.v.m. de achtervang. De projectleider is aantoonbaar ervaren in het managen van een project conform de in dit hoofdstuk beschreven projectaanpak en projectinrichting, en heeft ervaring met het vervullen van de rol van System Integrator in verband met de realisatie van alle koppelingen.
E265	De projectorganisatie van de Opdrachtnemer houdt zich bezig met de uitvoering van het totaalproject voor wat betreft de inrichting en installatie van alle hard- en software. De eindverantwoordelijkheid voor het correct, tijdig en volledig implementeren van het RIS/BIS en de koppelingen aan de zijde van Opdrachtnemer, ligt bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de tijdigheid en de kwaliteit van de op te leveren producten en voor de inzet van haar professionals.
E266	Opdrachtnemer zorgt voor het op een beheersbare, gecontroleerde wijze, en conform alle eisen gesteld in dit hoofdstuk Projectaanpak, behalen van de mijlpalen, zoals opgenomen in tabel 'Planning van de Implementatie'.
E267	Opdrachtnemer acteert in de rol van Systems Integrator. Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer zowel projectmatig als inhoudelijk de leiding heeft over de realisatie van de gehele RIS oplossing inclusief alle koppelingen, en daarbij zelf proactief afstemt met alle betrokken partijen.

	Dit zijn: 1. Gemeente Katwijk: a. Team griffie b. Team I&A, waaronder: i. Informatiemanagement ii. ICT c. Projectteam realisatie RIS en BIS oplossing 2. Leverancier Zaaksysteem – Djuma van Visma Circle 3. Leverancier e-Depot Erfgoed Leiden en omstreken 4. Leverancier AV systeem vergaderzalen – Wüstman (met onderaannemer Arbor Media) Uiteraard is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor de prestaties van betrokken partijen die buiten de invloed vallen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient wel tijdig aan Opdrachtgever te rapporteren indien de prestaties van betrokken partijen niet voldoen aan de verwachtingen. Denk hierbij aan een pro-actieve houding, het nakomen van afspraken over de planning, het aanwezig zijn bij workshops, het tijdig opleveren van informatie, zoals designdocumenten.
E268	Opdrachtnemer maakt gedurende de looptijd een volwaardige testomgeving beschikbaar en richt deze in. Deze testomgeving zal tevens dienst doen als acceptatie-omgeving. De testomgeving bevat alle onderdelen van de levering van de RIS en BIS oplossing, zoals het RIS en BIS, haar publicatie-omgevingen (zoals de webomgevingen en de vergaderapp), maar ondersteunt ook de koppelingen “in test” met de partijen. Opdrachtnemer borgt dat ook de partijen waarmee gekoppeld wordt hiervoor een testomgeving beschikbaar maken.

11 Beheer en Support

11.1 Generieke eisen

Eisen:

E269	De Opdrachtnemer dient een vaste (account)manager aan Opdrachtgever toe te wijzen die de complete dienstverlening kan overzien en beoordelen en voldoende mandaat heeft om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen.
E270	Opdrachtnemer heeft de beheer- en supportprocessen ingericht conform beheerprocessen die gebaseerd zijn op ITIL of vergelijkbaar.
E271	Opdrachtnemer werkt tijdens de designfase een Beheerplan uit tezamen met alle betrokken partijen en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. In dit plan zijn zaken opgenomen zoals een procesoverzicht van storingsopvolging met verantwoordelijken (zowel het oplossen van een storing als de communicatie daarover), beschikbaarheid en maximale doorlooptijden.
E272	Opdrachtnemer is ingaande vanaf ingebruikname 2 maanden actief beschikbaar voor het leveren van support aan alle gebruikersgroepen en beheerders. De kosten hiervoor dienen te zijn inbegrepen in de éénmalige projectkosten in het prijzenblad. Dit aantal dagen kan hoger worden (op kosten van Opdrachtnemer) indien het RIS te veel gebruikersvragen kent of te storingsgevoelig blijkt waardoor nog geen voorlopige acceptatie heeft plaatsgevonden. In dit geval kan Opdrachtgever ook besluiten extra on-site (zonder kosten) aanwezigheid van Opdrachtnemer te verlangen.
E273	Opdrachtnemer heeft: - tijdens werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur - tussen 18.00 en aanvang vergaderingen (meestal 19.30 uur) - tijdens vergaderingen binnen maximaal 5 minuten een supportmedewerker telefonisch bereikbaar, en binnen maximaal 10 minuten een ter zake deskundig persoon (iemand die functioneel en technisch goed op de hoogte is van de installaties) telefonisch beschikbaar. Het vergaderschema van de gemeenteraad kan geraadpleegd worden via de kalender van het geleverde RIS en BIS. Opdrachtnemer zorgt voor het voorafgaand aan een vergadering mede testen van de live stream.
E274	De helpdesk van Opdrachtnemer fungeert als eerste en enige aanspreekpunt voor haarzelf en haar toeleveranciers bij incidenten. De voertaal is Nederlands. Voor niet-incident gerelateerde zaken zijn er ook rechtstreeks contacten met bij voorbeeld de accountmanager van Opdrachtnemer.
E275	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een beschikbaarheid van de systemen van 99% gedurende alle kalenderdagen van het gehele jaar; echter tijdens kantooruren dient de beschikbaarheid 99,5% te bedragen. Systeembeschikbaarheid en -bruikbaarheid worden als Kritische Prestatie Indicatoren per kwartaal vastgelegd, zodat de Opdrachtnemer hierover kan rapporteren.
E276	Opdrachtnemer hanteert 3 verschillende prioriteringen voor incidenten:

	Prio 1 – Blocking - De RIS oplossing wordt ernstig verstoord; vergaderingen of evenementen kunnen niet ongestoord doorgang vinden of kunnen niet ongestoord worden voorbereid. Interventie binnen 30 minuten na melding. Het probleem wordt onmiddellijk, en wel binnen maximaal 8 uur opgelost door Opdrachtnemer of teruggebracht tot een Prio 2; ongeacht tijdstip of dag. Prio 2 – Major – De RIS/BIS oplossing kent verstoringen maar vergaderingen en evenementen, en de voorbereidingen daarvan, kunnen doorgang vinden. Volledige functionaliteit is binnen 2 werkdagen beschikbaar. Interventie binnen 2 uur na melding (indien door Opdrachtgever gewenst). Het probleem wordt op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur uiterlijk binnen 4 werkdagen opgelost door Opdrachtnemer. Prio 3 – Minor - Er zijn onvolkomenheden die niet direct van invloed zijn op de dienstverlening. De onvolkomenheden zijn binnen 10 werkdagen opgelost. De classificatie van de Prio (het Probleem ofwel incident) gebeurt door de Opdrachtgever en is onder andere afhankelijk van: – Ernst van het incident. – Urgentie vanuit het perspectief van de Opdrachtgever. – Beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing (workaround). – Wetgeving. – Imagoschade. – Complexiteit van een aangeboden workaround. Na afhandeling van een incident rapporteert Opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: – Evaluatie van verstoring. – Oorzaak van verstoring. – Besloten en toegepaste tijdelijke (workaround) en/of structurele oplossing. – Maatregelen ter voorkoming van herhaling. – Verbeterplan met opvolging op technisch vlak (SIP) als Organisatorisch vlak (OIP) SIP = service improvement Plan, OIP = Organisation Improvement Plan
E277	Opdrachtnemer rubriceert alle meldingen in ten minste de volgende categorieën: – Support verzoeken. – Incidenten – verstoringen in de RIS dienstverlening. – Beveiligingsincidenten. – Wijzigingen. – Klachten omtrent dienstverlening. NB: meldingen uit de eigen organisatie van Opdrachtnemer met betrekking tot dit contract worden ook geregistreerd.
E278	Opdrachtgever heeft continu toegang tot een overzicht van alle meldingen en hun status. De Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een overzicht hiervan per type melding, aantallen en oplostijd, de zogenoemde “Service Level Rapportage”. De wijze waarop rapportages plaatsvinden dient tijdens de designfase als onderdeel van het Beheer- en Supportplan te worden uitgewerkt.

E279	Het uitvoeren van werkzaamheden aan de RIS/BIS oplossing worden van tevoren afgestemd met de Opdrachtgever. Deze werkzaamheden worden, in geval deze niet-kritisch (niet prio-1 of 2) zijn, minimaal 10 werkdagen van tevoren afgestemd. Uitzondering hierop zijn werkzaamheden die een spoedkarakter hebben, bijvoorbeeld ter voorkomen van beveiligingsrisico's of het installeren van fixes voor het oplossen van acute problemen (Prio 1 of 2). Ook in deze gevallen vindt afstemming plaats met Opdrachtgever voordat deze werkzaamheden worden uitgevoerd.
E280	Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever een klachtenregeling af, waarvoor het volgende geldt: - Klachten over de dienstverlening door Opdrachtnemer worden binnen twee werkdagen voorzien van een reactie. - Binnen vijf werkdagen komt Opdrachtnemer na melding met een voorstel voor afhandeling van deze klacht. - De klacht kan pas worden afgesloten indien Opdrachtgever daarop een akkoord heeft afgegeven.
E281	Te allen tijde werkt Opdrachtnemer alle documentatie, configuratiebestanden, scripts, et cetera bij na een wijziging, en stelt deze onmiddellijk beschikbaar aan Opdrachtgever.
E282	Opdrachtnemer houdt een gedetailleerd overzicht bij van alle werkzaamheden die op het RIS zijn uitgevoerd in een zogenaamd "logboek", bijvoorbeeld als onderdeel van het meldingsplatform (ticketsysteem). Dit logboek wordt gedeeld met de Opdrachtgever.
E283	Er is een (online) kennisbank van de leverancier. Deze kennisbank zal vrij door medewerkers van de gemeente te raadplegen zijn. De Opdrachtgever doelt hiermee op toegang tot o.a. handleidingen, FAQ's en standaard rapportages.
E284	Opdrachtnemer draagt zorg voor het ondersteunen van de actuele OS en browser versies op HTML5, en borgt dat de benodigde RIS/BIS-, webomgeving-, en vergaderapp versies door de fabrikanten van het OS en de browsers worden ondersteund. De kosten voor eventuele upgrades om dit bij te houden tijdens de looptijd van de gehele overeenkomst, dienen te zijn inbegrepen in de aannamesom.
E285	Alleen de Opdrachtgever mag toestemming geven tot het vernietigen van data.
E286	Tactisch contact: minimaal elk kwartaal wordt er een serviceoverleg gehouden waarin de rapportage meldingen en incidenten besproken wordt en de verdere naleving van de service level agreement. De verslagen van dit overleg dienen als input voor het jaarlijkse strategisch overleg.
E287	Strategisch contact: minimaal jaarlijks vindt er een strategisch overleg plaats waar de samenwerking en de service level agreement (SLA) worden besproken. De basis voor dit overleg zijn de meldingen en de rapportages daarover in het afgelopen jaar. Zowel tijdens als buiten dit overleg kunnen er wijzigingsvoorstellen ingediend worden ter aanvulling of aanpassing van de reeds gemaakt afspraken en dienstverlening.
E288	De Opdrachtnemer speelt in op de wensen van haar klanten om de standaard software door te ontwikkelen. Minimaal elk half jaar wordt de Opdrachtgever geïnformeerd over de roadmap en de prioritering.

E289	De Opdrachtgever heeft invloed op keuze en prioritering van nieuwe functionaliteiten door deel te nemen aan de door Opdrachtnemer georganiseerde klankbordgroepen/ gebruikersvereniging.
E290	De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel-, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in het RIS. Indien dit niet (geheel) mogelijk is dan wordt dit afgestemd met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt aanpassingen aan de dienstverlening in als “wijziging”.
E291	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en tijdige vervanging van alle benodigde certificaten (zoals PKIO- en netwerkcertificaten) die nodig zijn om de gehele RIS oplossing te laten functioneren, en communiceert hierover tijdig aan de Opdrachtgever.

11.2 Specifieke eisen – preventief onderhoud, software updates en release management

Eisen:

E292	Opdrachtnemer verzorgt preventief onderhoud aan alle fysieke componenten van het RIS/BIS die bij Opdrachtgever zijn geplaatst; in casu de encoder voor de raadzaal. Het preventief onderhoud wordt uitgevoerd conform de aanbevelingen van de fabrikant.
E293	Software updates zijn onderdeel van het preventieve onderhoud en dienen te zijn inbegrepen in de supportovereenkomst, evenals de installatie (en de kosten daarvan) van deze software updates.
E294	Opdrachtnemer voorziet alle componenten van het RIS altijd onmiddellijk (binnen maximaal 10 werkdagen) van de laatste beveiligingspatches. Het betreft hier ten minste: - De RIS SaaS omgeving in de cloud. - De web-omgevingen. - De vergaderapp. - De encoder(s).
E295	Installatie van deze updates worden altijd van vooraf met Opdrachtgever afgestemd.
E296	Opdrachtnemer maakt dagelijks backups van alle aanwezige data en van alle settings- en configuratiebestanden. Dit mogen incremental back-ups zijn. Deze back-up bestanden worden door Opdrachtnemer op een andere fysieke locatie geplaatst en bewaard dan de hostingomgeving waar de SaaS toepassing actief is.

11.3 Specifieke eisen – wijzigingenbeheer, releasemanagement en installatie van patches, updates en upgrades

Eisen:

E297	Ook voor deze zaken volgt Opdrachtnemer als uitgangspunt de procedures van Katwijk die zijn opgenomen in: Bijlage H – voorbeeld uitgewerkte projectaanpak
------	--

	Bijlage I – Handboek wijzigingsbeheer Bijlage J – Aansluitvoorwaarden cloud applicaties Bijlage K – Aanvraag-intakeformulier – NSW (Niet Standaard Wijzigingen)
E298	Installatie van deze updates en andere wijzigingen worden altijd van vooraf (minimaal 10 werkdagen) door Opdrachtnemer met Opdrachtgever en met alle andere betrokken leveranciers afgestemd. De Opdrachtnemer wordt meegenomen in de communicatie met de betrokken partijen. Deze coördinatie en afstemming van een wijziging is onderdeel van de Overeenkomst en niet optioneel.
E299	Voordat de RIS en BIS oplossing wordt voorzien van een nieuwe patch, update of upgrade, test Opdrachtnemer deze versie uitgebreid op de testomgeving.
E300	Opdrachtnemer stemt de aard en impact van iedere wijziging af met Opdrachtgever. Dit doet Opdrachtnemer ook indien de wijziging een aanpassing in de omgeving van een leverancier plaatsvindt en ook de koppeling met het RIS raakt. Opdrachtgever bepaalt of de wijziging een migratieplan vereist. Indien deze is vereist, stelt Opdrachtnemer een migratieplan op. Dit migratieplan bevat steeds de volgende onderdelen: 1. Omschrijving van de wijzigingen. 2. Gevolgen voor de gebruiker. 3. Eventueel benodigde extra trainingen. 4. Omschrijving van het onderdeel van het RIS (of onderdelen) die worden voorzien van een nieuwe versie. 5. Tijdschema, waarin aandacht voor: ○ Evalueren van de aanpassing met de gebruikers en beheerders. ○ Testen van de aanpassing met de gebruikers en beheerders. ○ Trainen van gebruikersgroepen die met de wijziging te maken krijgen. 6. Tijdschema, waarin aandacht voor: ○ Maken van (of: verifiëren van reeds gemaakte) backups van de huidige situatie, inclusie de betreffende configuratiebestanden. ○ Geschatte duur van de installatie. ○ Tijdsduur voor het testen van de installatie. ○ Geschatte tijdsduur van een eventuele roll-back indien de installatie is mislukt. Een “roll-back” scenario dient te borgen dat tijdig terug kan worden gekeerd naar de oude situatie. In alle gevallen wordt na een wijziging het RIS volledig en end-to-end getest. Pas na uitdrukkelijk akkoord van Opdrachtgever op dit migratieplan kan worden overgegaan tot het doorvoeren van de wijzigingen.

11.4 Exitplan - migratie en overdracht bij aflopen van de Overeenkomst

Eisen:

E301	Opdrachtnemer stelt een exit plan op tijdens de designfase die voorziet in een correcte afronding en overdracht indien de overeenkomst afloopt of stopgezet wordt. Dit exitplan voorziet minimaal in de volgende zaken: 1. Overdracht aan Opdrachtgever van alle in het RIS aanwezige gegevens conform de uitgewerkte exportmodellen, de eerder beschreven
------	--

	documentatie, software licenties, configuratie- en installatiebestanden, scripts en back-ups. Deze zaken corresponderen 1:1 met de huidige installatie van dat moment. - Opdrachtnemer werkt pro-actief mee met de overdracht van beheer- en support aan een eventuele andere partij. - Opdrachtnemer vernietigt, verifieerbaar voor Opdrachtgever, na overdracht alle informatie (genoemde gegevens, documenten en bestanden, inlogcodes, et cetera).
E302	Indien de beheer en support wordt overgedragen aan een andere leverancier, werkt Opdrachtnemer proactief mee aan de overdracht van het beheer en support aan een andere partij. De Opdrachtnemer: - Reageert binnen 1 werkdag op supportaanvragen van Opdrachtgever - Levert gevraagde informatie binnen 1 werkweek op aan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzorgt gedetailleerde uitleg over de werking en het benodigde onderhoud op alle geleverde installaties.
E303	Op een nader af te stemmen datum draagt Opdrachtnemer een bewijs van vernietiging over, van alle aanwezige informatie van en over de geleverde systemen en dienstverlening. Hieronder worden ten minste verstaan: - Alle ontwerpdocumenten. - Alle scripts en configuratiebestanden. - Alle inlogcodes.