



**Openbare Europese Aanbesteding Vervanging afvalinzamelingssysteem
Gemeente Almere**

Aanbestedingsnummer: IA2023.01.06

Programma van Eisen en Wensen - Niet Functioneel

Opdrachtgever: Gemeente Almere

Leverancier beoordeeld:

Datum beoordeling:



Inhoud

1	Certificaten (CR)	3
2	Contract- en Leveranciersmanagement (CC – CD - CB - CK - CF - CE)	4
3	Architectuur (AA - AG - AU - AS)	10
4	Informatieveiligheid (IV)	14
5	Privacy (PR)	15
6	Informatiebeheer (IB - IN - IT - IW - IA - IO - II)	17
7	Implementatie (IM)	18
8	Functioneel beheer (FB)	19
9	Implementatie processen (IP)	20
10	Koppelingen in het landschap (KB - KA – KD)	21



1 Certificaten (CR)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
CR01	E	Als Opdrachtnemer werkt u volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging (conform register van NOREA), te weten: Bij een systeem met een <u>BBN classificatie 2</u> of hoger voor Beschikbaarheid en/of een 2 of hoger voor Vertrouwelijkheid: ISO27001 (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS) en is volgens deze norm wel gecertificeerd. De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende: • Opdrachtnemer verstrekt een actueel en geldig certificaat en verklaring van toepasselijkheid (VVT); • Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3402 SOC type II); • Een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA; • Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO, een ICV):		
CR02	W	De Oplossing is/wordt ingericht conform de normen van ISO NEN-16175 of vergelijkbaar. <u>Toelichting:</u> <i>De norm NEN-ISO 16175 biedt principes en functionele eisen voor software om digitale informatie te creëren en te beheren in kantooromgevingen, die internationaal zijn afgesproken in de International Council on Archives (ICA).</i> <i>Dit eerste deel NEN-ISO 16175-1 geeft een overzicht en beschrijft de principes voor het beheer van records in een digitale omgeving.</i> <i>Het tweede deel NEN-ISO 16175-2 geeft de functionele eisen voor softwaresystemen voor recordmanagement.</i> <i>In het derde deel NEN-ISO 16175-3 staan de functionele eisen voor het informatiebeheer in bedrijfssystemen.</i>		0,79 pt



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
CR03	E	Wanneer er mails worden gestuurd vanuit of via de Oplossing waarin persoonsgegevens staan, worden deze mails verstuurd conform NTA 7516 of vergelijkbaar.		
CR04	E	De logbestanden dienen voor Opdrachtgever beschikbaar en bruikbaar (volgens, in overeenstemming met NEN-7510 of vergelijkbaar) te zijn, bijvoorbeeld voor de functionaris gegevensbescherming van de gemeente Almere.		

2 Contract- en Leveranciersmanagement (CC – CD - CB - CK - CF - CE)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		<u>CONTRACT</u>		
CC01	E	De gemeente Almere hanteert binnen inkooptrajecten van ICT (gerelateerde) producten en/of diensten de GIBIT. GIBIT staat voor Gemeentelijke Inkoop bij IT. Deze uniforme inkoopvoorwaarden zijn door de afdeling Inkoop/ Contract- en leveranciersmanagement van de gemeente Almere onverkort van toepassing verklaard en in het gemeentelijk inkoopbeleid opgenomen. Aan de Opdrachtnemer/ externe dienstverlener worden de relevante artikelen in de hoofdstukken II en III van de GIBIT, t.w. Privacy, beveiliging en archivering en Hosting onverkort van toepassing verklaard en opgelegd.		
CC02	E	Er is een Service Level Agreement (SLA) voor klanten die de Oplossing gebruiken voor het in stand houden van de dienstverlening. Deze SLA maakt onderdeel uit van de offerte. 1. De helpdesk van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten met betrekking tot de Oplossing		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP – zie CD01). - De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Dit met als uitgangspunt de impact op gebruikers en dienstverlening van de Opdrachtgever en dit wordt vastgelegd in DAP. - Opdrachtnemer maakt voor Opdrachtgevers inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. - Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. De Opdrachtnemer werkt een concept SLA uit welke aansluit op de checklist in bijlage 10 - richtlijnen inhoud SLA - VNG.		
CC03	E	De Opdrachtnemer is als Hoofdaannemer hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering. De Hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele Wederpartij van de aanbestedende dienst. Met de Onderaannemers heeft de Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.		
CC04	E	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren een governance structuur waarbij de agenda, frequentie en uiteindelijke feitelijke invulling in overleg met Opdrachtnemer wordt vastgesteld. Een voorbeeld van een dergelijke beoogde structuur is: Strategisch: - Frequentie (2 x per jaar) - Overleg tussen de contracteigenaren, eventueel aangevuld met (informatie van) leverings- en vraageigenaren. Onderwerpen op de agenda zijn: - Algehele beeld over de prestaties van de afgelopen periode; - Ontwikkelingen in de organisatie en de overeengekomen prestatie (verwoord in contract, SLA en DAP), zowel bij de Opdrachtnemer als gemeente Almere;		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		○ (Operationele) knelpunten; ○ Roadmap Opdrachtnemer en de mogelijkheden die dit biedt voor Gemeente Almere; ○ Interne roadmap/ontwikkelingen binnen Gemeente Almere met gevolgen voor de Opdrachtnemer; ○ Tevredenheid over het contract t.a.v. contractdoelstellingen; ○ Uitkomsten van tevredenheidsmetingen; ○ Definitief maken van contractwijzigingen. Tactisch: • Frequentie (1 x per kwartaal) Overleg tussen de contractmanager/senior FB van gemeente Almere en de Opdrachtnemer. Onderwerpen op de agenda zijn: ○ Prestaties over de afgelopen periode o.b.v. voortgangsrapportage (gemeten vanuit de opgenomen KPI's in SLA en DAP); ○ Afwijkingen in de levering en de acties die daarop nodig zijn, zoals verbeterplannen; ○ Verwacht gebruik van de prestaties in de komende periode; ○ Facturatie en andere financiële aspecten, zoals bonus/malus en kortingsregelingen; ○ Bespreken en uitonderhandelen van contractwijzigingen; ○ Escalaties. Operationeel: • Frequentie (1 x per maand) Onderwerpen op de agenda zijn: • Status van de gerapporteerde afwijkingen van de leveringen; • Nieuwe gerapporteerde afwijkingen;		

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		• Voorbereiden van contractwijzigingen of aanpassing van de levering in de DAP; • Oplossen van operationele kwesties gerelateerd aan de levering.		
		<u>DIENSTVERLENING/ OPERATIONELE AFSPRAKEN</u>		
CD01	E	Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen alle afspraken en procedures met betrekking tot beheerprocessen vast in een separaat document genaamd Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP is van toepassing tijdens de levering van de diensten. • Voorafgaand aan de eerste (deel-)opleveringen komen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer het DAP overeen; • De DAP wordt opgesteld conform het door de Opdrachtgever voor te schrijven format. (zie bijlage 12 - voorbeeld inhoud DAP).		
CD02	E	De Opdrachtnemer levert periodiek een rapportage aan, waarin op onder andere de volgende punten worden gerapporteerd/geagendeerd: • Status van de gerapporteerde afwijkingen van de leveringen; • Nieuwe gerapporteerde afwijkingen; • Voorbereiden van contractwijzigingen of aanpassing van de levering in de DAP; • Oplossen van operationele kwesties gerelateerd aan de levering.		
CD03	E	De Opdrachtnemer beschrijft in het Business Continuity Plan (BCP) hoe wordt omgegaan met crisissituaties door te beschrijven welke uitwijkprocedures beschikbaar zijn.		
CD04	W	Er is een gebruikersvereniging en deze heeft invloed voor de opname van nieuwe of gewijzigde functionaliteit in de releasekalender/ backlog.		0,79 pt
CD05	E	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om invulling te geven aan eerstelijns servicedesk voor gebruikers.		
		<u>BESCHIKBAARHEID</u>		
CB01	E	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd. Voor de overige uren van de		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		werkwEEK en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Voor deze berekening wordt uitgegaan van een “up-time” van “infrastructuur” vanuit de gemeente Almere van 100%. Met infrastructuur in deze bedoelen we die zaken, die nodig zijn om de Oplossing te ontsluiten of die of een andere manier nodig zijn om de functionaliteiten in de Oplossing te gebruiken. Gepland onderhoud, van een van de partijen, wordt niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid.		
CB02	E	De Oplossing blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de scope van levering. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.		
CB03	E	De Recovery Point Objective, Recovery Time Objective en Beschikbaarheid sluiten aan bij de taak van Stadsreiniging. De Opdrachtnemer beschrijft dit in de DAP.		
CB04	E	Opdrachtnemer voldoet aan de minimale reactie- en oplostijden van incidenten, zie Tabel 1.		
		<u>KWALITEIT</u>		
CK01	E	De Opdrachtnemer beschrijft hoe kwaliteitsstandaarden, bijbehorende beheersmaatregelen en audit-resultaten worden gebruikt.		
CK02	E	De Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van de Opdrachtgever of door de Opdrachtgever ingehuurde accountants- of onderzoeksbureau.		
		<u>KOSTEN</u>		
CF01	E	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Overeenkomst (waaronder Programma van Eisen en de Nota's van inlichtingen) dienen verdisconteerd te zijn in de Prijs. Alle kosten en eventuele kortingen zijn door Opdrachtnemer in de aanbieding verwerkt en zichtbaar voor Opdrachtgever.		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
CF02	E	Nieuwe functionaliteit die standaard beschikbaar komt als gevolg van updates en/of release upgrades in de door Opdrachtgever gebruikte Oplossing, leidt niet tot toename van structurele kosten.		
		<u>BEEINDIGING CONTRACT</u>		
CE01	E	De Opdrachtnemer is verplicht verhuizing naar een andere leverancier mogelijk te maken en in redelijkheid te ondersteunen. Hiervoor is een jaarlijks bij te werken Exitplan de basis voor de beschrijving van de overdracht activiteiten en informatie die het betreft. De Opdrachtnemer levert een concept Exitplan op beschrijft b.v. hoe hij een migratie naar andere leveranciers ondersteunt door een beschrijving van de formaten waarin gegevens beschikbaar worden gesteld en welke vorm van documentatie hierbij hoort. De Opdrachtnemer moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden en bijbehorende metadata overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. De Opdrachtnemer verwijdt daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. De Opdrachtnemer werkt een concept Exitplan uit welke aansluit op de checklist in bijlage 9 - Exit procedure Almere. Het Exit-plan zal vormgegeven worden conform artikel 22 uit de GIBIT (versie 2020).		
CE02	E	Data in de Cloud zijn en blijven eigendom van de gemeente.		
CE03	W	Software dient geen softwarematig maatwerk te bevatten. Wanneer er nieuwe functionaliteiten moet worden ontwikkeld binnen kaders van de aanbesteding of specifiek ontwikkeld zou moeten worden, b.v. als gevolg van een wijziging in de wet- en regelgeving, dient deze in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit.		0,79 pt

Tabel 1: Behorende bij **CB04**: tabellen voor prioriteitsbepaling incidenten als onderdeel SLA.

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

3 Architectuur (AA - AG - AU - AS)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		<u>APPLICATIE</u>		
AA01	E	De Opdrachtnemer waarborgt dat de geboden Oplossing, voor zover relevant, voldoet aan de open standaarden van het Forum Standardisatie.		
AA02	E	De Oplossing is een standaardapplicatie of een samenhangende cluster van standaardapplicaties waarmee de beschreven processen worden ondersteund.		
AA03	E	De Oplossing scheidt functionaliteit en gegevensopslag.		
AA03a	W	De Oplossing slaat geen (of zo min mogelijk) gegevens zelf op maar vraagt deze op bij de bron.		0,79 pt
AA03b	W	De Oplossing maakt alleen gebruik van die gegevens die noodzakelijk zijn om een bepaalde taak uit te voeren.		0,79 pt
AA04	E	De Oplossing levert standaard operationele rapportages om de kwaliteit van <u>de gegevens</u> te kunnen beoordelen en daarop te kunnen sturen.		
AA05	E	De Oplossing levert standaard operationele rapportages om te kunnen sturen op <u>de processen</u> die door het systeem worden ondersteund.		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
AA06	E	Door de Oplossing moeten alle voorkomende diakrieten correct kunnen worden getoond, geëxporteerd en afgedrukt. De zoekfunctie moet de diakrieten negeren. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.		
AA07	W	De Oplossing voorziet in de werking in combinatie met werkplek voorzieningen/applicaties om gebruik door medewerkers met een beperking mogelijk te maken.		0,79 pt
AA08	E	De vormgeving van de Oplossing moet responsive zijn. Dat wil zeggen dat de schermopbouw zich technisch en functioneel aanpast aan de schermresolutie van het device.		
AA09	W	De Oplossing voorziet in een functionaliteit waarbij de gebruikersinterface aangepast kan worden aan de wensen van een gebruiker.		0,79 pt
AA10	W	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).		0,79 pt
AA11	E	De Oplossing moet goed kunnen werken met de laatste versies (n of n-1) van de meest gangbare browsers Edge Chromium, Google Chrome, Safari en Firefox. Inclusief de standaard beschikbare plug-ins.		
AA12	E	De Oplossing moet, voor zover relevant, goed kunnen werken met huidige en toekomstige versies van MS 365 Apps for Enterprise.		
AA13	E	De Opdrachtnemer faciliteert voor de Oplossing minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving. Beide omgevingen zijn door de Opdrachtgever te benaderen.		
		<u>GEGEVENSCHUISHOUDING</u>		
AG01	E	Opdrachtgever is eigenaar van de gegevens die verwerkt worden in de Oplossing.		
AA02a	E	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om de volledige, genormaliseerde dataset te onttrekken uit de Oplossing middels een aantal gangbare technieken (zie gegevensuitwisseling).		
AG02b	E	Opdrachtgever kan zelf de dataselectie bepalen en op elk moment wijzigen.		
AG03	E	Als de Oplossing zaakgegevens verwerkt, dan worden deze verwerkt conform de gegevensstandaarden RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken),		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		versie n of n-1. Mocht deze standaard nog niet geïmplementeerd zijn, dan voorziet inschrijver in een roadmap waarin dit op redelijke termijn worden geïmplementeerd.		
AG05	E	De Oplossing houdt een logging bij van alle transacties. De logbestanden dienen voor Opdrachtgever beschikbaar en bruikbaar te zijn.		
AG06	E	De Oplossing is zo opgezet dat bij storing en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens wordt gewaarborgd.		
		<u>GEGEVENSUITWISSELING</u>		
AU01a	E	Als “de dienst” een DIGID aansluiting vraagt, dan moet de Oplossing koppelen met de Almeerse aansluiting op DIGID. Mocht aanbieder een eigen DIGID-ID aansluiting hebben, dan conformeert aanbieder zich met het aansluiten op de Almeerse aansluiting.		
AU01b	E	Als “de dienst” een aansluiting vraagt op e-Herkenning, dan moet de Oplossing koppelen met de Almeerse aansluiting op e-Herkenning. Mocht aanbieder een eigen e-Herkenning aansluiting hebben, dan conformeert aanbieder zich met het aansluiten op de Almeerse aansluiting.		
AU01c	E	Als “de dienst” een aansluiting vraagt op eIDAS, dan moet de Oplossing koppelen met de Almeerse aansluiting op eIDAS. Mocht aanbieder een eigen eIDAS aansluiting hebben, dan conformeert aanbieder zich met het aansluiten op de Almeerse aansluiting.		
AU02	E	De Oplossing wisselt gegevens met andere systemen uit via de Almeerse integratie omgeving (behoudens waar het gaat om Azure AD voor toegang en BI/BA toepassingen en gegevensleveranciers).		
AU03	E	Conform norm B3 uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bij de GIBIT gebruikt/ implementeert Opdrachtgever gemeentelijke API-standaarden, voor zover het werkingsgebied van deze standaarden overeenkomt met het organisatorische of functionele werkingsgebied van het betreffende deel van de Oplossing.		
AU04	E	De Oplossing moet kunnen koppelen op basis van standaard BRP API's ('Haal Centraal' API's) voor het ophalen van gegevens uit de landelijke basisregistraties voor zover deze beschikbaar zijn.		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
AU05	E	Indien deze API's nog niet beschikbaar zijn moet gebruik gemaakt worden van StUF-BG (versie n of n-1) voor het uitwisselen van basis- en kerngegevens uit het informatiemodel RSGB.		
AU06	E	Als de Oplossing zaakgegevens verwerkt en uitwisselt, dan moet de Oplossing kunnen koppelen op basis van standaard Zaakgericht Werken API's (ZGW API's) voor het uitwisselen van zaak- en documentgegevens.		
AU06.1	E	Indien deze API's nog niet beschikbaar zijn kan gebruik gemaakt worden van StUF-ZDS (versie n of n-1) voor het uitwisselen van zaak- en documentgegevens.		
AU07	E	Opdrachtnemer documenteert haar API's volgens OAS 3.0.		
AU08	E	Interfaces voor het uitwisselen van sectorale gegevens worden conform sectorale standaarden ingericht. Webservices hebben de voorkeur en anders via bestandsuitwisseling (SFTP).		
AU09	E	De Oplossing moet koppelen met Microsoft Azure Active Directory voor authenticatie conform de gangbare SAML of OAUTH oplossing.		
AU10	E	De Oplossing moet koppelen met Microsoft Azure Active Directory voor synchronisatie van gebruikersgegevens conform openID of SCIM. Op basis hiervan bepaalt het systeem de autorisaties.		
AU11	E	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om de volledige, genormaliseerde dataset te onttrekken uit de cloudoplossing. De gemeente kan zelf de dataselectie bepalen en op elk moment wijzigen. Webservices hebben de voorkeur (ODATA, REST/JSON) en anders via bestandsuitwisseling (SFTP).		
AU12	E	Als er geografische gegevens worden uitgewisseld, dan conform gangbare webservices zoals OGC webservices WMS & WFS.		
AU13	E	Bij datacommunicatie voor gegevensuitwisseling en voor de user interface wordt gebruik gemaakt van de gangbare versie van TLS en cliënt- en servercertificaat technologie: · User -> SaaS TLS en enkelvoudig geldig certificaat; · LAN <--> SaaS: Tweezijdig authenticatie middels certificaten.		
AU14	W	Gemeente Almere voorziet dat in de nabije toekomst een ketenmonitoring oplossing ingericht gaat worden. Gemeente Almere zal hier op termijn een		0,79 pt



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		markconforme uitvraag voor gaan doen. De Oplossing moet aangesloten kunnen worden op deze toekomstige marktconforme ketenmonitoring oplossing van de gemeente Almere.		
		STANDAARDEN		
IS01	W	Opdrachtnemer heeft het 'Groeipact Common Ground' ondertekend.		0,79 pt
IS02	W	Opdrachtgever wil graag dat de Opdracht/ Prestatie, conform het open standaarden beleid van de Nederlandse overheid, werkt op basis van open standaarden (met als achterliggende doelen de bevordering van de interoperabiliteit en de vergroting van de Opdrachtnemersonafhankelijkheid). Opdrachtgever verwijst hiervoor naar de relevante, verplichte open standaarden die op de ' pas toe of leg uit '-lijst van Forum Standaardisatie staan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer doorlopen samen een proces, om deze lijst te toetsen op relevantie, en daar waar bij relevante eisen wordt afgeweken, dit te onderbouwen.		0,79 pt

4 Informatieveiligheid (IV)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
IV01a	E	De Oplossing, en in het geval van SaaS ook de technische omgeving waar deze op draait, voldoet aan de eisen die de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), het gemeentelijk Beleid Informatiebeveiliging (zie bijlage 13), gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen , de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), de GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) en andere relevante wetgeving stellen aan applicaties en verwerkers.		



IV01b	E	De Oplossing, en in het geval van SaaS ook de technische omgeving waar deze op draait, voldoet aan het gemeentelijk Beleid Informatiebeveiliging. Deze is een afgeleide van landelijke kaders.		
IV02	E	De relevante eisen die Opdrachtgever vaststelt door middel van de wizard <i>Inkoopeisen Cybersecurity Overheid</i> ICO Wizard - bio-overheid (zie bijlage 14) worden onverkort van toepassing verklaard.		
IV03	E	De Oplossing voldoet aan de technische beveiligingsspecificaties zoals opgenomen in het overzicht met Standaarden van het Forum van Standaardisatie (zie ook IA02; 'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht) Forum Standaardisatie , daar waar relevant.		

5 Privacy (PR)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
PR01	E	De Opdrachtnemer mag de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de gemeente verwerken. Persoonsgegevens mogen bovendien alleen worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de Oplossing. De Opdrachtnemer mag persoonsgegevens dus niet voor eigen doeleinden gebruiken.		
PR02	E	De Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een (sub)Verwerkersovereenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen conform de Verwerkersovereenkomst (bijlage 11) die door de gemeente wordt afgesloten met de Opdrachtnemer.		
PR03	E	De Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk om de clouddiensten (De Oplossing) aan de gemeente te leveren. De Opdrachtnemer moet garanderen en aantonen dat de gegevens na beëindiging van de overeenkomst worden vernietigd. Dit wordt vastgelegd in het DAP/Exitplan.		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
PR04	E	Met de Privacy Officer van Almere wordt een procedure afgesproken inzake rechtmatige inzageverzoeken van bevoegde autoriteiten.		
PR05	E	De Opdrachtnemer moet meewerken aan rechtmatige verzoeken van burgers om inzage, correctie en verwijderen van hun persoonsgegevens. Dit inzagerecht verloopt via een bestaand proces conform gemaakte afspraken binnen de wettelijke termijn.		
PR06	E	De Opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen inzake de Meldplicht Datalekken (art 4 AVG) conform de beleidsregels van Autoriteit Persoonsgegevens en de voorschriften van de Privacy Officer.		
PR07	E	De data moeten worden versleuteld bij transport en opslag waarbij de private key uitsluitend in handen is van de gemeente of van een door de gemeente aangewezen gedelegeerde partij.		
PR08	E	De Opdrachtnemer is verplicht de persoonsgegevens adequaat te beveiligen. De Opdrachtnemer maakt expliciet welke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens worden genomen. Bij de beveiligingsmaatregelen moet worden gedacht aan de eisen die hierboven onder Informatieveiligheid zijn omschreven. Tevens moet een actuele en volledige beschrijving van het gehanteerde beveiligingsbeleid beschikbaar zijn voor de gemeente.		
PR09	E	Opdrachtnemer geeft inzicht in gebruikte AI en algoritmische systemen, waarin of waarmee zaken rondom de directe dienstverlening worden uitgevoerd. Opdrachtnemer geeft, indien gevraagd, inzicht in het proces dat tijdens het ontwikkelen en toepassen van het algoritme gevolgd is.		
PR10	E	Per gebruiker (accountnaam) dient gelogd te worden welke (persoons-)gegevens zijn bevestigd. De technische mogelijkheid tot logging kan gezien worden als een noodzakelijke maatregel om de gegevens adequaat te beveiligen (vermindert de kans op misbruik).		
PR11	E	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever <u>geen</u> persoonsgegevens buiten de EER verwerken.		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
PR12	W	Opdrachtnemer richt de applicaties waarin persoonsgegevens worden verwerkt zodanig in dat betrokkenen rechtstreeks inzageverzoeken kunnen indienen om in te zien welke persoonsgegevens van hem/haar worden verwerkt.		0,79 pt
PR13	W	Het systeem biedt de mogelijkheid tot anonimiseren en/of pseudonimiseren.		0,79 pt
PR14	E	De via authenticatie (zoals Digi-D) opgevraagde persoonsgegevens, zijn rechtmatig en noodzakelijk.		

6 Informatiebeheer (IB - IN - IT - IW - IA - IO - II)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		<u>INFORMATIEBEHEER</u>		
IB01	E	De Opdrachtnemer moet tijdige en volledige medewerking verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de gemeente of andere daartoe bevoegde partijen.		
IB02	W	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.		0,79 pt
IB03	W	Gemeente Almere wil inzichtelijk krijgen hoe Opdrachtnemer omgaat met de wet Open overheid (WOO). Met de WOO wil de overheid de Wet openbaarheid van bestuur (WOB) vervangen. De wet verplicht overheden om informatie die openbaar is, rechtstreeks toegankelijk te maken. Dit stelt eisen aan de wijze van digitaal werken en onze informatiehuishouding. De wet geeft regels over het actief openbaar en toegankelijkheid maken van overheidsinformatie en moet ervoor zorgen dat deze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. De Opdrachtnemer is in staat het volgende te leveren:		0,79 pt



		1. Beschrijving op welke de Oplossing bij kan dragen aan het actief openbaar maken van de elf categorieën genoemd in de wet; 2. Beschrijving hoe de Oplossing bijdraagt aan een goede, geordende en toegankelijke staat van de gemeentelijk documenten.		
IB04	E	Bij nieuwe updates en aanpassingen van de oplossing moeten bestaande informatieobjecten ongewijzigd blijven (zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit).		

7 Implementatie (IM)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
IM01	E	Voor alle relevante koppelingen, waarvoor anderen een koppelvlak hebben ingericht en beschikbaar gesteld hebben geldt: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van werkende koppelingen en draagt zorg voor afstemming met derde partijen (ook indien de te koppelen Applicatie/Data bron niet door Opdrachtnemer zelf wordt geleverd).		
IM02	W	Opdrachtgever gaat ervanuit dat de inrichting van de test-/acceptatie en productieomgeving gelijk is, zoals gebruikelijk bij SaaS-oplossingen. Mocht dit niet het geval zijn dan levert Opdrachtnemer een beschrijving hoe de inrichting in de test-/ acceptatieomgeving gelijk gemaakt kan worden aan de productieomgeving.		0,79 pt



8 Functioneel beheer (FB)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
FB01	E	Opdrachtnemer dient bekend te zijn met marktconforme beheerprocessen zoals ITIL Servicemanagement, hanteert deze, past ze toe en zorgt ervoor dat deze aansluiten op de beheerprocessen van de Opdrachtgever.		
FB02	E	De Opdrachtnemer biedt een Nederlandstalige servicedesk waar medewerkers van Opdrachtgever aanbestedende dienst contact kunnen opnemen voor ondersteuning.		
FB03	E	De helpdesk van de Opdrachtnemer is het single point of contact voor Opdrachtgever m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.		
FB04	E	Onderhoudswerkzaamheden worden altijd in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd op voor beide partijen geschikte momenten. Opdrachtgever verstaat onder het onderhoud: • Preventief onderhoud, Het in stand houden van de programmatuur, d.w.z. door het nemen van geëigende maatregelen, zowel preventief als correctief voor de duur van deze overeenkomst het bepaalde zoals afgesproken in de gebruiksovereenkomst zal functioneren; • Correctief onderhoud, Het opsporen en herstellen van gebreken in de programmatuur en documentatie, nadat deze door afnemer zijn gemeld; • Vernieuwend onderhoud, Het beschikbaar stellen van minimaal 1 nieuwe versie van de programmatuur per jaar.		
FB05a	E	Er worden minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de Opdrachtgever te benaderen.		
FB05b	W	Naast Acceptatie- en productieomgeving, zijn ook andere omgevingen mogelijk, zoals een testomgeving.		0,79 pt



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
FB06	W	Opdrachtgever dient toegang te hebben tot het documentenbeheer en rechten om de standaarddocumenten te wijzigen.		0,79 pt
FB07	E	De functioneel beheerder kan in de Oplossing zelf het autorisatiebeheer op basis van verschillende rechten (raadpleeg en muteerrechten) en rollen regelen en op een eenvoudige wijze autoriseren. Er is een functiescheiding tussen functioneel applicatiebeheer, superuser, gewone gebruikers en raadplegers. De autorisaties kunnen door een functioneel beheerder per administratie op een centrale plek worden bijgehouden.		
FB08	E	De Oplossing biedt de beheerder van de Opdrachtgever de mogelijkheid om een overzicht te genereren en op te slaan met alle autorisaties van de gebruikers met bijbehorende functies.		
FB09	W	Opdrachtnemer verzorgt een koppeling tussen zijn servicemanagement tool en de servicemanagement tool van de Opdrachtgever, op basis van een bi-directionele API-koppeling, waardoor het voor Opdrachtgever mogelijk om incidenten te melden aan de Opdrachtnemer.		0,79 pt
FB10	E	De Opdrachtgever wordt in staat gesteld nieuwe functionaliteit te testen voordat deze functionaliteit in productie wordt aan geboden aan de gebruikers.		
FB11	E	Foutmeldingen die het systeem weergeeft dienen eenduidig te zijn, in begrijpelijke taal aan te geven wat de reden van de foutmelding is en wat van de gebruikers verwacht wordt om het probleem op te lossen.		
FB12	E	Er dient bij implementatie een overdracht te zijn van handleidingen en gebruikersspecifieke trainingen.		

9 Implementatie processen (IP)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
---	----------	--------------	---	-----------------------------



IP01	W	De Opdrachtnemer biedt vooraf aan de implementatie van de Oplossing (proces)beschrijvingen van de standaard workflows van de Oplossing aan.		0,79 pt
IP02	W	De Opdrachtnemer biedt vooraf aan de implementatie van de Oplossing (proces)beschrijvingen van de standaard workflows van de oplossing aan in een van de volgende bestandsformaten: Engage (.emd/.empz), XPD Bestand, BPMN betand, BPMOne (BPMOne XML), Protos (.pal), Mavin (Mavin XML).		0,79 pt

10 Koppelingen in het landschap (KB - KA – KD)

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
		De Opdrachtnemer levert de volgende koppelingen (tenzij aangeboden alternatief van de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever is goedgekeurd) inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen (van de Opdrachtgever):		
		TBV BASIS- EN KERNGEGEVENS		
KB01	W	De Oplossing importeert op regelmatige basis, gegevens van (woon)objecten uit het BAG of biedt de mogelijkheid om BAG gegevens te importeren uit een andere applicatie.		0,79 pt
KB02	W	De Oplossing importeert op regelmatige basis, gegevens van het KVK of biedt de mogelijkheid om KVK-gegevens te importeren uit een andere applicatie.		0,79 pt
KB03	W	Met V-Consyst (Dynamics) voor stortingen en whitelist waarbij koppeling op basis van STOSAG-koppelvlak 3 plaatsvindt.		0,79 pt
KB04	W	De Oplossing biedt de mogelijkheid om facturatiegegevens te exporteren naar een financiële applicatie. Bij voorkeur Oracle EnterpriseOne.		0,79 pt
KB05	W	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaakgegevens te exporteren naar een andere (zaak) applicatie. Bij voorkeur naar Djuma.		0,79 pt
KB06	W	Met Welvaarts (Kilogram.nl) t.b.v. automatisch koppelen van gewichten aan orders.		0,79 pt
KB07	W	Met Keri voor stortingen op Ondergronds Afval Transport (OAT) en autorisatie.		0,79 pt

#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
KB08	W	De Oplossing biedt de mogelijkheid om geautomatiseerd gegevens van afvalinzamelmiddelen zoals containers te exporteren in een algemeen formaat zoals CSV, XML of JSON of via een API-koppeling t.b.v. gebruik in eigen maatwerkoplossingen van de gemeente Almere zoals Almere in Kaart, WebGIS.		0,79 pt
KB09	W	Met RSOFFICE - WSS voor stortingen en whitelist waarbij koppeling op basis van STOSAG-koppelvlak 3 plaatsvindt.		0,79 pt
KB10	W	Met Signalen.org voor het ontvangen van meldingen uit het publieke domein.		0,79 pt
KB11	W	Met Jewel voor het ophalen van de ingetekende routes en het beschikbaar stellen van de planning voor de navigatie.		0,79 pt
KB12	W	Met AFAS (HR-applicatie) voor het uitwisselen van medewerkers, roosters, afwezigheid en uren ter verloning.		0,79 pt
KB13	W	Met AutomaatGo voor het uitwisselen van aan-en afwezigheid van materieel		0,79 pt
KB14	W	Met Qlik voor het ontsluiten van de stuur-en verantwoordingsinformatie		0,79 pt
KB15	W	Met een assetmanager zoals bijvoorbeeld GBI.		0,79 pt
		TBV AUTHENTICATIE		
KA01	E	Microsoft (Azure) Active Directory tbv Single Sign On		
KA02	E	eHerkenning		
		DOMEINSPECIFIEK		
KD01	E	STOSAG 3		
KD02	E	EBA 2.1		
KD03	E	Aanpassingen in de koppelvlakken genoemde standaarden en/of vervangende standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden na publicatie of eerder indien dat wettelijk is vereist waarbij Opdrachtgever (minimaal) 6 weken tijd heeft om te testen.		
KD04	E	Gegevensuitwisseling tussen systemen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn koppelen op basis van REST API's.		
KD05	E	De werking van het koppelvlak is volledig gedocumenteerd en ter beschikking gesteld, in het geval REST, door middel van Open API.		



#	Eis/wens	Omschrijving	Bij alle wensen in onderstaande kolom dient een JA of NEE ingevuld te worden. Deze velden zijn groen gearceerd.	Aantal te verdienen punten.
KD06	W	Het systeem controleert aantoonbaar de volledigheid en de integriteit van berichten en gegevens die via interfaces van het systeem worden ontvangen of verstuurd.		0,79 pt