

gemeente **Overbetuwe**



Programma van Eisen

Enterprise Service Bus & API-gateway

Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Huidige situatie	3
3	Gewenste situatie.....	3
4	Programma van Eisen.....	5
4.1	Algemeen.....	5
4.1.1	Architectuur en standaarden	5
4.1.2	Common ground	5
4.1.3	Continuïteit en Exit strategie	5
4.2	Functionaliteiten	6
4.3	Techniek	6
4.3.1	Technische eisen	6
4.3.2	Privacy en Beveiliging	7
4.4	Dienstverlening.....	8
4.4.1	Implementatie Migratie.....	8
4.4.2	Beheer.....	8
4.4.3	Consultancy	9
4.4.4	Service level agreement.....	10
	Bijlage 1: Overzicht huidige koppelingen	1

1 Inleiding

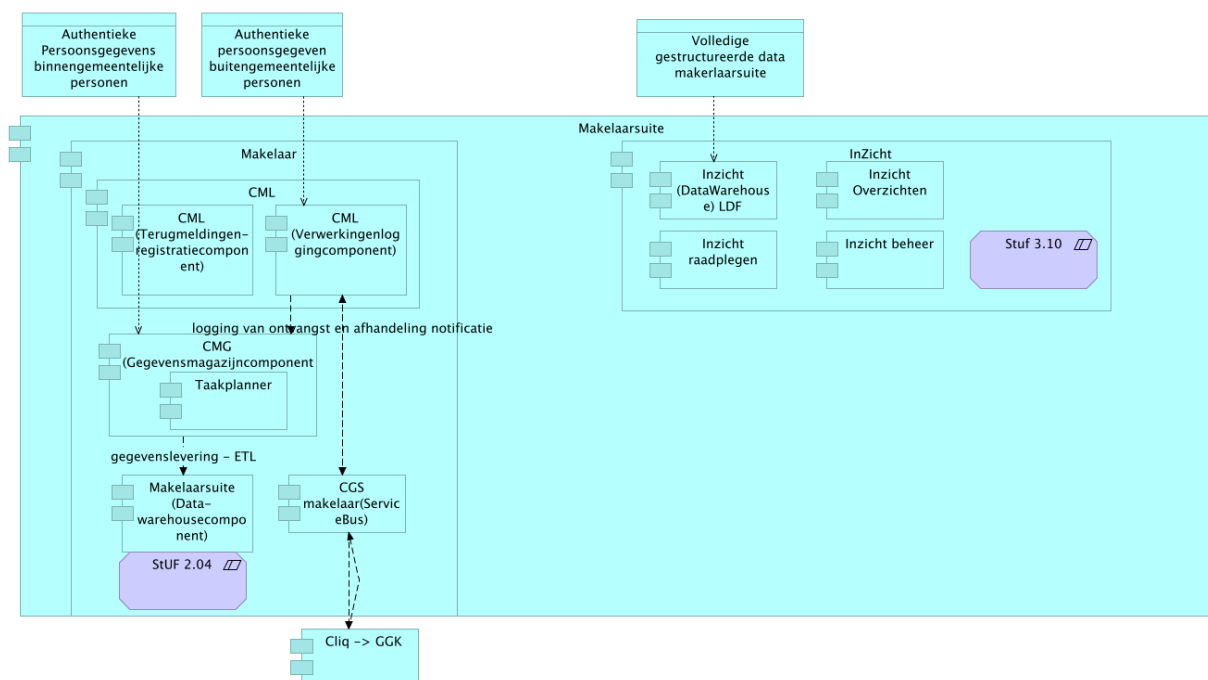
In dit document vindt u het Programma van Eisen. De eisen zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen uit dit document heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

De gemeente Overbetuwe omarmt de principes van Common Ground. Doel is om een nieuwe architectuur binnen het applicatielandschap te implementeren, waarbij data wordt losgekoppeld van werkprocessen en applicaties. Dubbel opslaan van informatie is uit den boze, en meervoudig gebruik wordt gestimuleerd. Een goede integratieoplossing is daarvoor onontbeerlijk. De integratieoplossing is een servicelaag die informatiesystemen, zowel on premise als in de Cloud, op een veilige manier met elkaar verbindt voor het uitwisselen van data.

De gemeente Overbetuwe wil middels een Europese aanbesteding overgaan tot inkoop een integratieoplossing (Enterprise Service Bus en API-gateway). Deze nieuw aan te bieden oplossing komt in de plaats van de huidige oplossing en dient als een SaaS-oplossing te worden aangeboden. Naast technisch beheer dient ook functioneel beheer te worden uitgevoerd door Inschrijver conform dit programma van eisen. Vanuit de gemeente Overbetuwe is de regisseur 'Koppelvlakken' het vaste aanspreekpunt.

2 Huidige situatie

Op dit moment beschikt gemeente Overbetuwe over een on premise versie van de Makelaarsuite van leverancier PinkRocade. Om diverse redenen moet deze applicatie vervangen worden door een nieuw aan te schaffen oplossing. In onderstaande figuur is schematisch aangegeven uit welke componenten de huidige oplossing bestaat.



De scope van deze aanbesteding is beperkt tot de linkerkant van de figuur, het component 'Makelaar'. Het component 'InZicht' maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding, met uitzondering van het Stuf 3.10 koppelvlak, deze is wel in scope.

3 Gewenste situatie

Als het gaat om de aan te bieden integratieoplossing, dan dient deze oplossing in elk geval te voldoen aan de volgende belangrijkste eisen:

1. De aan te bieden oplossing wordt volledig als een veilige SaaS-oplossing aangeboden. Enkel een gateway mag nog in het DMZ van Gemeente Overbetuwe worden geplaatst om aan te kunnen sluiten op de on premise informatiesystemen bij gemeente Overbetuwe;
2. De integratieoplossing zorgt voor optimale connectiviteit en integratie via beveiligde verbindingen tussen overheidspartijen, landelijke voorzieningen, applicaties in de cloud en applicaties on-premise;
3. De integratieoplossing biedt een digikoppelingadapter en een api-gateway;
4. De integratieoplossing biedt orkestratie-, validatie-, routeer- en transformatiefunctiealliteit voor een zo volledig mogelijke integratie van systemen;
5. De aangeboden integratieoplossing dient ook authenticatie via 'DigiD', 'eHerkenning' en 'eIDAS' mogelijk te maken als gemeente Overbetuwe deze wil inzetten. Dit is op dit moment niet het geval, en vandaar dat deze modules niet initieel hoeven te worden aangeboden, maar wel optioneel. De kosten hiervoor kunt u opnemen in het prijzenblad; Nieuwe authenticatiemethoden volgens de landelijke of Europese standaarden dienen in de toekomst ook te worden gefaciliteerd door de aangeboden oplossing;
6. De integratieoplossing ondersteunt tenminste de standaard koppelvlakken volgens de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de standaarden uit de GEMMA;
7. De integratieoplossing ondersteunt het inrichten van maatwerkkoppelingen;
8. De integratieoplossing bestaat uit een productie en een testomgeving;
9. De integratieoplossing zet maximaal in op het hergebruiken van services en configuraties, wat niet alleen de snelheid van het realiseren van nieuwe koppelingen gunstig beïnvloedt, maar ook de ontwikkelkosten minimaliseert;
10. De aan te bieden oplossing voorziet in de logging van het dataverkeer en in de technische logging van verbindingen en infrastructuur;
11. Het functioneel-, applicatie- en technisch beheer van servers, dataverkeer, certificaten en infrastructuur wordt door inschrijver uitgevoerd.

De migratie van de huidige omgeving naar de nieuwe maakt onderdeel uit van deze opdracht. De migratie van de huidige omgeving naar de nieuwe omgeving dient voor onze klanten 'geruisloos' te geschieden, zonder downtime (hooguit een kort overschakelmoment van zo'n 15 minuten buiten kantoor tijd). Bestaande functionaliteit aan koppelingen en beveiligde toegang zal één op één worden gemigreerd volgens een nader af te spreken detailplanning.

Maar met de oplossing alleen zal het gewenste resultaat niet optimaal zijn. De organisatie die deze oplossing 'bespeelt' en beheert is daarin net zo belangrijk. We zoeken dan ook een organisatie die ons als gemeente op het gebied van integraties faciliteert:

1. Door een heldere en duidelijke communicatie met de regisseur koppelvlakken, applicatie- en systeembeheerders en andere relevante functies binnen Overbetuwe;
2. Voor de regisseur koppelvlakken wordt een dashboard aangeboden om zo inzicht te krijgen in de status van alle koppelingen;
3. Tevens krijgt gemeente Overbetuwe op een gebruiksvriendelijk manier toegang tot logging-informatie voor informatiebeveiligingsdoeleinden;
4. Inschrijver levert kundige medewerkers die de aangeboden oplossing implementeren en onderhouden (zowel technisch als functioneel);
5. Inschrijver levert consultants om nieuw te realiseren koppelingen uit te schrijven in een functioneel- en technisch ontwerp, waarna Inschrijver overgaat tot het implementeren van de nieuwe koppeling.

4 Programma van Eisen

4.1 Algemeen

4.1.1 Architectuur en standaarden

Nr	Omschrijving
AES01	De Inschrijver garandeert dat de Oplossing voldoet aan geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving, standaarden (koppelingen) en afspraken (zie ook het katern Gemma Verbinden: https://www.gemmaonline.nl/index.php/KV2_Referentiecomponenten).
AES02	De volledige Oplossing en ondersteunende tools wordt geleverd als Software as a Service, in de Cloud gehost, inclusief beveiligde verbindingen. Enige uitzondering hierop is, indien nodig, een gateway in het DMZ van gemeente Overbetuwe (ook deze gateway wordt volledig beheerd door Inschrijver).
AES03	De Inschrijver levert na definitieve gunning, en voor het implementatietraject, een informatiearchitectuur voor de nieuwe situatie waarin de voorzieningen, alle koppelingen en afhankelijkheden met andere informatievoorzieningen in kaart zijn gebracht en beschreven.
AES04	De Inschrijver waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Leverancier verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online.
AES05	Indien de Oplossing gebruik maakt van email servers (e-mailen vanuit de Oplossing) dan geldt onderstaande eis: De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de instellingen van striktheidsvormen in te stellen zonder dat de maildienst verstoord wordt. Dit is van toepassing voor de (verplichte) open standaarden SPF, DKIM en DMARC en het betreft het maildomein Overbetuwe.nl.
AES06	De Oplossing moet gegevens uit kunnen uitwisselen via standaard koppelingen (gebaseerd op GEMMA) met andere systemen/applicaties, ook als deze binnen de gemeentelijke infrastructuur staan en/of van een andere leverancier zijn. Hieronder vallen o.a. het datadistributiesysteem, Zaaksysteem/DMS, maar ook bestandsdeling via bijvoorbeeld FTP
AES07	De Oplossing moet gegevens uit kunnen uitwisselen via maatwerk koppelingen met andere systemen/applicaties, ook als deze binnen de gemeentelijke infrastructuur staan en/of van een andere leverancier zijn.

4.1.2 Common ground

Nr	Omschrijving
COG01	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.
COG02	Wanneer de BRP ontsloten wordt door de HaalCentraal API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in haar applicatie op te halen in plaats van kopieën op te slaan.
COG03	Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden .

4.1.3 Continuïteit en Exit strategie

Nr	Omschrijving
ESX01	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Inschrijver dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten.

	Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat de oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als gemeente Overbetuwe te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt.
ESX02	De Inschrijver geeft volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst van het contract voor het kosteloos overbrengen van alle functionele en technische ontwerpen van alle ingerichte koppelingen aan gemeente Overbetuwe.
ESX03	De Inschrijver levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.
ESX04	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.
ESX05	De Inschrijver heeft maatregelen getroffen dat de gegevens / data van de gemeente Overbetuwe niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop), en maakt de maatregelen inzichtelijk.
ESX06	Gemeente Overbetuwe is en blijft eigenaar van de gegevens / data, en heeft daar te allen tijde de zeggenschap over. Gemeente Overbetuwe stelt als uitgangspunt dat het proces van contractbeëindiging, migratie en beschikbaarheid van gegevens in het contract is geregeld en schriftelijk wordt vastgelegd.
ESX07	Opdrachtnemer levert na gunning, binnen 6 maanden, conform het in de bijlage opgenomen format een Exitplan. Het Exitplan beschrijft een plan van aanpak voor het overdragen van de relevante diensten en de daarbij eventueel behorende over te dragen gegevens uit de ICT prestatie. In het Exitplan worden de wederzijdse verplichtingen uiteengezet om een optimale overgang terug naar de opdrachtgever of een opvolgend leverancier te ondersteunen bij het einde van de betreffende dienstverlening.

4.2 Functionaliteiten

Nr	Omschrijving
EIV01	De aangeboden oplossing biedt een Graphical User Interface (GUI) voor de Regisseur 'Koppelvlakken' van de gemeente Overbetuwe. Hiermee beschikt de regisseur over monitoring en logging van alle koppelingen. Het gaat hierbij om: • Inzage in de status van koppelingen (koppelingen die in gebruik zijn of zijn gedeactiveerd); • Inzage status van de actieve koppelingen; • Connectiviteit en verstoringen; • Inzage dataverkeer en onderliggende logging en validatiefouten.
EIV02	De oplossing biedt functionaliteit voor orkestratie, transformatie en validatie.
EIV03	De oplossing voorziet tenminste ook in een digikoppeling adapter en API Gateway, die al bij meerdere klant(en) in productie zijn.
EIV04	De oplossing kan kennisgevingen op NNP, VES en MAC verwerken.
EIV05	Het gegevensmagazijn ondersteunt autorisatie op hoofd-, relatie- en elementniveau.
EIV06	Adreshistorie wordt bij VOA aangevuld vanuit GBA-V.
EIV07	VOA-afnemerindicaties worden automatisch geplaatst en verwijderd.

4.3 Techniek

4.3.1 Technische eisen

Nr	Omschrijving
ETE01	De aangeboden Oplossing dient volledig aan te kunnen sluiten met de aanwezige applicaties binnen het applicatielandschap zoals deze bij Gemeente Overbetuwe aanwezig is. Zie hiervoor ook Bijlage 1 – Overzicht huidige koppelingen.
ETE02	Inschrijver geeft na definitieve gunning aan welke minimale vereisten nodig zijn aan de kant van de gemeente Overbetuwe voor de toegang tot de Oplossing (de bandbreedte internetsnelheid, poorten, firewalls, systeemeisen van de eventuele gateway, etc).

ETE03	De Oplossing kent geen beperkingen met betrekking tot aantallen van gebruikers en/of te koppelen informatiesystemen en hoeveelheden data.
ETE04	De Inschrijver draagt zorg voor het maken van back-ups waarbij de maximale RPO (Recovery Point Objective) 24 uur bedraagt. De maximale RTO (Recovery Time Objective) is 8 uur.
ETE05	Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest. (de gemeente Overbetuwe ontvangt hierover een terugkoppeling).
ETE06	De aangeboden oplossing voorkomt ongeautoriseerde toegang door middel van context based access control.
ETE07	De userinterface die beschikbaar wordt gesteld voor de regisseur 'Koppelvlakken' is toegankelijk via gangbare internet browsers (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals bijvoorbeeld Flash, Silverlight, ActiveX).
ETE08	De aangeboden oplossing biedt mogelijkheden tot error handling.
ETE09	De aangeboden oplossing biedt API Management en Ontwikkeling.
ETE10	De aangeboden oplossing ondersteunt minimaal de volgende technische logging en opties: • Logging naar meerdere log hosts; • Logging kan niet (handmatig) worden aangepast; • Logging filters, welke event wel/ niet, IP Address exclusion; • Rate limiting; • Secure logging (signing); • Onderscheid tussen accounting, analyse en compliancy.
ETE11	De oplossing beschikt over loggingsfunctionaliteit in het kader van de diverse audits, en om ook de inwoners en ondernemers te kunnen garanderen dat op een veilige manier met hun persoonlijke gegevens wordt omgegaan. Daarnaast maakt het inzichtelijk welke gegevens met wie worden gedeeld en waarom.

4.3.2 Privacy en Beveiliging

Nr	Omschrijving
EIN01	De inschrijver beschikt over een overeengekomen norm voor informatiebeveiliging zoals bijvoorbeeld een ISO-27001 / ISAE3000 certificering waarbij dan de volgende voorwaarden van kracht zijn: a. De opdrachtnemer levert een afschrift van het certificaat. b. Het certificaat is niet ouder dan 3 jaar en afgegeven onder accreditatie van de RVA. c. De opdrachtnemer levert de bijbehorende statement of applicability (SOA) (ook wel: verklaring van toepasselijkheid). d. De scope (certificering) en de verklaring (SOA) passen voor of bij de onderhavige opdracht. (als er een ISO certificaat is dat gaat over "het keukenkastje" dan past dat natuurlijk niet bij de onderhavige opdracht) (als de SOA heel mager is, dan past hij ook niet echt bij de BIO (waarschijnlijk)) e. De opdrachtnemer laat jaarlijks zien dat het verschil tussen de ISO 27001 / ISAE3000 certificering en de in de BIO genoemde overeenkomstige harde maatregelen (passend op de SOA) is opgelost dan wel geïmplementeerd door middel van het afgeven van een Statement of Compliance (zie ook BIO 4.4 laatste paragraaf) (het verschil tussen de ISO en de BIO is dat de ISO implementatie voorbeelden kent en de BIO kent harde verplichte maatregelen)
EIN02	De Oplossing is ontwikkeld volgens het security en privacy by design-principe, en garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en cryptografische technieken. Waaronder: • Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld (hash en salt) opgeslagen • Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van cryptografische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.

EIN03	Leveranciers sluiten aan bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/leveranciers/. De leverancier dient een ICT-foto in te leveren van de gebruikte componenten van de SaaS-dienst en ontvangt hiermee kwetsbaarheidswaarschuwingen. De leverancier richt een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne problem en changeproces.
EIN04	Inschrijver stelt jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM-verklaring) op conform de eisen vanuit ISO/IEC 27001/BIO op (of gelijkwaardig). Er zijn geen meerkosten verbonden aan deze TPM. De jaarlijkse TPM moet tenminste inzicht geven in hoeverre onderstaande procedures worden toegepast op basis van opzet, bestaan en werking. • Vermogensbeheer (apparaten) • Back-up en Restore • Business Continuïteitsbeheer • Risicobeheer • Wijzigingsbeheer • Autorisatie en toegangsprocedure • Logging en Monitoring • Incidentbeheer • Malware, patching, hardening, versleuteling procedures

4.4 Dienstverlening

4.4.1 Implementatie Migratie

Nr	Omschrijving
IM01	Inschrijver garandeert dat de migratie van de huidige omgeving (zie bijlage 1) naar de nieuwe omgeving voor onze klanten zo 'geruisloos' mogelijk wordt uitgevoerd, met minimale downtime.
IM02	Inschrijver levert een gedetailleerd migratieplan aan bij de regisseur 'Koppelvlakken' (waarin minimaal de specificaties volgens gunningscriteria C2 zijn uitgewerkt). Pas nadat het plan akkoord is bevonden door gemeente Overbetuwe kan er worden overgegaan tot realisatie. De implementatie dient z.s.m. na gunning te starten (dit i.v.m. de implementatie van het zaakstelsel) en uiterlijk 01-01-2026 te zijn afgerond (dan stopt de ondersteuning van de huidige oplossing).

4.4.2 Beheer

Nr	Omschrijving
EBE01	Inschrijver voert het technisch beheer uit. De technisch beheerder is verantwoordelijk voor het functioneren en beheren van de server(s) en database, alsmede voor de noodzakelijke verbindingen en de beschikbaarheid van de applicatie,; • Zorgdragen voor een dagelijkse back-up van de systeemprogrammatuur en databases; • Tijdig plaatsen van updates en serverpatches; • Technisch en functioneel onderhoud van de database; • Tijdig beschikbaar stellen van nieuwe en geüpdatet standaardkoppelvlakken; • Beheer van de infrastructuur (koppeling naar gemeente en ketenpartners); • De technisch beheerder is bevoegd om direct maatregelen te treffen als de continuïteit van de applicatie of de in de database opgeslagen informatie acuut in het geding is en is verplicht om in dit geval achteraf ter zake te rapporteren aan de regisseur Koppelvlakken. • Voorzien in de fysieke beveiliging van de applicatie.
EBE02	Inschrijver voert het functioneel- en applicatiebeheer uit. Hieronder wordt o.a. verstaan:

	• Gebruikersbeheer; • Beschikbaarheid van de applicatie en monitor; • Inrichting en onderhoud van gewenste processen (workflow) • Onderhouden van (systeem)documentatie; • Pro-actief beheer op dataverkeer en koppelingen en zorgen voor een ongestoorde werking van het dataverkeer; • Beheer cpa's en certificaten. • Afhandelen van het berichtenverkeer en oplossen communicatieproblemen; • Zorgdragen voor een zo spoedig mogelijke oplossing in geval van storingen binnen de applicatie, zo nodig door inschakeling van de technisch beheerder; • Opschonen logging volgens vooraf afgesproken bewaartermijnen • Afstemming nieuwe of gewijzigde functionaliteit en verstoringen met de regisseur Koppelvlakken.
EBE03	De beheeractiviteiten worden geregistreerd en bespreekt Inschrijver periodiek met de regisseur 'Koppelvlakken' van Gemeente Overbetuwe en draagt verbetervoorstellen voor.
EBE04	Alle functionele beheertaken worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheertaken.
EBE05	Autorisatie/toegang wordt bepaald door gemeente Overbetuwe. Eventuele wijzigingen in autorisatie/toegang worden in opdracht van gemeente Overbetuwe door Inschrijver uitgevoerd.
EBE06	De Inschrijver voert eigen ontwikkel- en testactiviteiten uit op een eigen omgeving.
EBE07	Toegang van vooraf geselecteerde medewerkers van gemeente Overbetuwe tot de Oplossing (voor dashboard-doeleinden), gaat bij voorkeur via Microsoft AzureAD of mogelijk een onafhankelijke provisioning oplossing, zoals HelloID van Tools4Ever. Mocht dit niet mogelijk zijn dan dwingt de Oplossing minimaal een 'sterk' wachtwoord af, dat ieder (half) jaar moet worden aangepast en waarbij inloggen plaatsvindt op basis van 2FA.
EBE08	Meldingen en wijzigingsaanvragen kunnen telefonisch door de regisseur 'Koppelvlakken' op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur worden gemeld; daarbuiten kunnen meldingen en wijzigingsaanvragen 24x7 uur digitaal worden ingediend. Dit gebeurt bij voorkeur via een meldingenportaal of anders via e-mail.
EBE09	Inschrijver neemt binnen een half uur telefonisch contact op met de regisseur 'Koppelvlakken' als een ernstige verstoring is geconstateerd. Daarnaast volgt er nog een afschrift naar de servicedesk van ICT. Dit kan via een melding in onze TopDesk, of als dit niet kan via een e-mail.
EBE10	Verstoringen worden aan de regisseur 'Koppelvlakken' als een melding geregistreerd met een e-mailnotificatie naar de regisseur 'Koppelvlakken' en de servicedesk ICT.

4.4.3 Consultancy

Nr	Omschrijving
CO01	Gemeente Overbetuwe wil inzicht in de uurtarieven behorende bij de consultancydiensten. Inschrijver dient deze op te nemen in het prijzenblad.
CO02	Reiskosten mogen niet apart worden gefactureerd.
CO03	Bij de realisatie van een nieuwe koppeling levert Inschrijver de juiste kundige expertise voor het betreffende type koppeling.
CO04	Bij de realisatie van een nieuwe koppeling wordt een functioneel ontwerp opgesteld, aangevuld met een volledig technisch ontwerp. Deze worden aan de RFC toegevoegd die door de regisseur Koppelvlakken is aangemaakt in het gemeentelijke service-managementsysteem, waarna pas tot uitvoering zal worden overgegaan na goedkeuring van de changemanager van gemeente Overbetuwe.
CO05	Na oplevering van een nieuwe koppeling wordt deze gedocumenteerd, wordt de architectuur bijgewerkt en toegevoegd aan de totale systeemdokumentatie.
CO06	Gemeente Overbetuwe heeft de voorkeur voor een vaste consultant en een vaste vervanger (zowel in de projectfase van de implementatie/migratie, als daarna).

	De beschikbaarheid van deze consultants is uiterlijk binnen 2 werkweken te garanderen na aanvraag van hun diensten.
CO07	Een nieuw te realiseren koppeling kent een gemiddelde doorlooptijd van maximaal 2 maanden.
CO08	Inschrijver levert op verzoek van gemeente Overbetuwe een projectleider

4.4.4 Service level agreement

Service level agreement		
Nr	Omschrijving	
EL01	Inschrijver biedt een SLA (service level agreement) aan en levert actief periodiek een rapportage op. Wij ontvangen rapportages omtrent: • beschikbaarheid van de dienst (maandelijks); • onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks); • beveiligingscontroles (jaarlijks); • wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks); • klachtenrapportages.	
EL02	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. De periodieke rapportage(s) – zie EL01 – maken hier onderdeel van uit. Na definitieve gunning worden hierover met beoogd Opdrachtnemer nadere afspraken gemaakt.	
EL03	Inschrijver brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk van de leverancier en aangemelde, aan de applicatie gerelateerde incidenten. Dit dient in het contract afgedekt te zijn.	
EL04	Voorafgaande aan een update (releases en patches) wordt de regisseur 'Koppelvlakken' minimaal twee weken van te voren op de hoogte gebracht van de te verwachte wijziging(en).	
EL06	Patchmanagement is procesmatig en procedureel ingericht, zodanig dat de laatste (beveiligings)patches zo snel mogelijk zijn geïnstalleerd in de ICT voorzieningen.	
EL07	Inschrijver verzorgt een deskundige Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning, beschikbaar via telefoon, via e-mail en/of een 24x7 uur toegankelijk webportaal. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.	
EL08	De gemeente Overbetuwe kan zelf (gerubriceerd) meldingen aanmaken en het volledige afhandelingsproces volgen.	
EL09	De gemeente Overbetuwe geeft bij het melden de prioriteit aan, de uiteindelijke prioritering wordt vastgesteld op basis van onderstaande prioriteitsbepaling. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Inschrijver de gemeente Overbetuwe hierover. 1. De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van gemeente Overbetuwe een Critical Incident). 2. De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van gemeente Overbetuwe een Major Incident). 3. Kleine verstoringen (naar mening van gemeente Overbetuwe een Minor Incident). 4. Gebruikers / beheedersvraag. De helpdesk van Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit afgehandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.	
	Cat	Reactietijd
		Oplossing binnen

	1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	Workaround binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur	
	2	1 uur	Workaround binnen 8 uur. Oplossing binnen 48 uur.	
	3	24 uur	Workaround binnen 2 dagen. Oplossing in volgende reguliere versie	
	4	24 uur	Antwoord binnen 1 week	
EL10	Wijzigingen en releases van de Oplossing zelf: Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de Oplossing. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.			
EL11	De Inschrijver verzorgt jaarlijks dat de releasemomenten worden vastgesteld voor het volgend jaar. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes opgeleverd. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegewijs' door te voeren. Releases kunnen de volgende soorten wijzigingen omvatten: • Nieuwe versies van de standaardsoftware(componenten); • Nieuwe versies van de configuratie van de Oplossing.			
EL12	Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; Gemeente Overbetuwe (regisseur koppelvlakken) wordt hier zo snel mogelijk over geïnformeerd.			
EL13	Productie versturende werkzaamheden worden buiten kantooruren uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.			
EL14	De beschikbaarheid van de Oplossing is op werkdagen van 06.00 - 24.00 uur voor minimaal 98% gegarandeerd. De Inschrijver levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid.			
EL15	De Inschrijver hanteert als uitgangspunt Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3 van informatiebeveiligingsdienst. Dit betreft een modelovereenkomst, die u niet 'letterlijk' hoeft te volgen, zolang uw eigen SLA maar qua inhoud dezelfde onderdelen beschrijft.			
EL16	De opslag van de applicatie en gegevens en overige onderdelen van de Oplossing vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act. Dan wel dat de Opdrachtnemer kan garanderen dat de data niet onder USA Freedom Act kan worden opgevraagd.			

Bijlage 1: Overzicht huidige koppelingen

Gemeente Overbetuwe realiseert zich dat niet alle koppeling hetzelfde zijn. En dat de pricing voor een koppeling niet altijd op voorhand eenduidig te geven zijn. Toch willen we ook naar onze klanten toe voorspelbaar zijn en ook als het gaat om kosten voor te realiseren van koppelingen. We willen dan ook binnen het raamcontract naar een vast prijs per koppeling, waarbij we de volgende gradatie willen aanbrengen in de complexiteit van de koppeling: simpel, normaal en moeilijk.

Wij hanteren een viertal technische gradaties van de koppelingen (toegepast op de bestaande koppelingen in deze bijlage):

- A. Standaard koppelvlak, zonder translatie of orchestratie
- B. Standaard koppelvlak, met translatie of orchestratie
- C. Maatwerk, zonder translatie of orchestratie
- D. Maatwerk, met translatie of orchestratie

Daarnaast wordt in onderstaande tabel met "soort koppeling" het volgende bedoeld:

- 1. on premise - on premise
- 2. on premise - SAAS
- 3. SAAS-on premise
- 4. SAAS-SAAS
- 5. SAAS-on premise-SAAS
- 6. Landelijke Voorziening-on premise

Applicatie 1	Applicatie 2	Protocol	Soort koppeling	Complexiteit
Carel3	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2	A
Civision samenleving (On premise)	Gegevensmagazijn	CSV bestand	1	D
Civision samenleving (On premise)	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	1	A
Civision samenleving (On premise)	Zaaksysteem	StUf-ZDS	1	A
Decos Fixi	Zaaksysteem	StUf-ZDS	4	A
eAnonimiseren	Zaaksysteem	API - STF ZDS	4	D
eAnonimiseren	DigiPlan	API	4	D
eAnonimiseren	Verkenner	Importeren van lokale documenten	3	A
GISkit	BAG LV	HaalCentraal	2	A

Graven (HTA)	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2 A
Graven (HTA)	Zaaksysteem	StUF-ZDS	2 A
HaalCentraal BAG	API Gateway	API	
HaalCentraal BRP	API Gateway	API	
HaalCentraal HR (KVK)	API Gateway	API	
iBurgerzaken	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2 A
iBurgerzaken	Zaaksysteem	StUF-ZDS	2 A
iFinanciën	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2 A
iFinanciën	Zaaksysteem	StUF-ZDS	2 A
Inzicht	Gegevensmagazijn	StUF 3.10 / ETL	1 D
iSamenleving (SaaS)	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2 A
iSamenleving (SaaS)	Zaaksysteem	StUF-ZDS	2 A
Onview	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2 A
Civision samenleving (On premise)	RDW	StUF-BG 3.10	2 B
RIS InfoRing Vroeg Eropaf & Matching	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2 A
Rx.Mission	Zaaksysteem	StUF-ZDS	2 A
Rx.Mission	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	2 A
VrIS	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens en BAG)	2 A
Zaaksysteem (*)	Templafy	StUF-DCR	4 A
Zaaksysteem (*)	Gegevensmagazijn	StUF-BG 3.10 (persoonsgegevens)	4 A

(*) De leverancier van het zaaksysteem is nog niet bekend, aanbesteding loopt nog.