
Bijlage 04 Programma van Eisen

Namens Gemeente Tynaarlo:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 04 Programma van Eisen
Kenmerk : TYN240228
Datum : 28 februari 2024
Status : Definitief
Versie : V.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Algemene eisen	6
2.1	Geen voorbehouden.....	6
2.2	Inschrijvingsvereisten.....	6
2.3	Kerncompetentie.....	7
2.4	Certificeringen.....	7
3	Functionele eisen	8
3.1	Hoofdfunctionaliteiten.....	8
3.2	Wet- en regelgeving.....	10
3.3	Inwonerregistratie	10
3.4	Procesondersteuning	11
3.5	Werkvoorraden	11
3.6	Documenten.....	12
3.7	Bulkdocumenten	12
3.8	Communicatie.....	13
3.9	Portalen en self-service.....	13
3.10.	Stuurinformatie.....	14
4	Technische eisen	15
4.1	Architectuur en standaarden	15
4.2	Functioneel beheer	16
4.3	Autorisaties.....	17
4.4	Koppelingen en integraties	18
4.5	Beveiliging en privacy	20
5	Transitie en Transformatie	21
5.1	Implementatie	21
5.2	Migratie en / of conversie.....	22
5.3	Documentatie	23

6	Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels.....	24
6.1	<i>Beschikbaarheid.....</i>	24
6.2	<i>Performance</i>	24
6.3	<i>Onderhoud.....</i>	25
6.4	<i>Support</i>	26
6.5	<i>Verantwoordingsrapportages.....</i>	28
7	Overig / Diversen	29
7.1	<i>Exitovereenkomst</i>	29
7.2	<i>Escrowregeling.....</i>	29

1 Inleiding

Onderstaande Eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijver geaccepteerd te worden en / of geleverd te worden met betrekking tot de Opdrachtscope. Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Eisen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

Let op: Dit document hanteert veelal, vooral in de formulering van Eisen en Wensen, de term 'Inschrijver'. Een Inschrijver betreft de Onderneming - dan wel een Samenwerkingsverband van Ondernemingen - die de ICT-oplossing aanbiedt. De Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan de Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de ICT-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de term 'Inschrijver' maar verwijst tevens naar deze mogelijk andere toekomstige hoedanigheden en rollen van deze Inschrijver.

Let op: de onderstaande Eisen zijn zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Echter: indien Eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijvers hieraan niet dreigen te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de eis - dan vraagt Gemeente Tynaarlo nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en / of een opmerking in de inlichtingenronden. Functionele varianten worden alleen op basis van de inlichtingenronden schriftelijk toegestaan. Gemeente Tynaarlo zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Gemeente Tynaarlo kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van haar aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is / wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van Eisen zoals onderstaand gesteld.

2 Algemene eisen

2.1 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie Programma van Eisen).
2. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)Overeenkomsten en het van toepassing zijn van de GIBIT 2023 en al haar bijlagen.
4. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

2.2 Inschrijvingsvereisten

5. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
6. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
7. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten bij / voor / van Gemeente Tynaarlo, behalve voor daaruit te migreren en / of te converteren content en / of daarmee te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope.
8. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (incl. de beantwoording van de Eisen en Wensen en al het gedemonstreerde in de demonstratie / presentatie) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier.
9. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
10. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de ICT-oplossing zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij nadrukkelijk door Gemeente Tynaarlo het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen, zoals aspecten van de Opdrachtscope en / of Eisen en / of Wensen, is beschreven en aldaar in andere data is voorzien.
11. Het gebruiksrecht van de ICT-oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.
12. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en / of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
13. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van 'per productie-omgeving' en 'per inwoner' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
14. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen) en uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing.

2.3 Kerncompetentie

15. De Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie / referenties. Gemeente Tynaarlo acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren en onderhouden van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen Burgerzaken, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen / integraties. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Gemeente Tynaarlo gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s). De referentie(s) is / zijn niet ouder dan 3 jaar vanaf de inschrijfdatum. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in het Inschrijfformulier en kan / kunnen gecontroleerd worden door Gemeente Tynaarlo.

2.4 Certificeringen

16. De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
17. Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
18. De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

19. De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 16175 certificaat en onderliggende auditrapport van dit certificaat of toont volledige compliancy aan de Archiefwet aan met een schriftelijke uitwerking, waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn beschreven en aantoonbaar zijn ingeregeld in de ICT-oplossing: een gedetailleerde zoekfunctie naar informatieobjecten op basis van rollen en rechten, toewijzingsmethoden van unieke identificatiecodes aan elk uniek informatieobject en aan elke unieke aggregatie van informatieobjecten; ondersteuning van de TMLO en / of MDTO-standaard voor metadatering van informatieobjecten; beveiligings- en toegangsprotocollen om de inhoud van informatieobjecten en de gerelateerde metagegevens te beschermen tegen toegang, wijziging of vernietiging door onbevoegden; functionaliteit voor genereren van vernietigings- en overbrengingslijsten en exports van informatieobjecten en bijbehorende metadata, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en / of metagegevens over bewaartermijn, grondslag voor bewaring en archiefdatum; aanwezigheid van een audit-trail / eventgeschiedenis voor alle informatieobjecten (zaken en documenten) en functionaliteit voor vernietiging van informatieobjecten, waarbij archiefvernietiging betekent dat informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigd worden en zijn op basis van de zoekcriteria in de gehele aangeboden ICT-oplossing (indien toepasbaar in zowel de archief- als ook de burgerzakenmodule van de ICT-oplossing). Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat en onderliggende auditrapport van dit certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

3 Functionele eisen

3.1 Hoofdfunctionaliteiten

20. De Opdracht betreft specifiek het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, de inrichting en implementatie (inclusief migratie en / of conversie vanuit de voorliggende Burgerzakenoplossing), het beheer en het onderhoud van een als dienst geleverde off-premise ICT-oplossing voor Burgerzaken voor de uitvoeringsondersteuning van de Burgerzakenprocessen voor Gemeente Tynaarlo.
21. De ICT-oplossing biedt uitvoeringsondersteuning aan de processen Burgerzaken, zoals gespecificeerd in de eisen van GEMMA (zie: [Gemma Online – Procesbeschrijvingen BZM Specificaties](#)), met uitzondering van de beschreven functionaliteiten onder Module 13 Verkiezingen en 14 CRIB. Dit betekent aldus dat de volgende modules adequaat door de ICT-oplossing worden ondersteund:
- Burgerzaken modules - Generiek
 - Burgerzaken modules - Module 01 (Afstamming)
 - Burgerzaken modules - Module 02 (Naam en Geslacht)
 - Burgerzaken modules - Module 03 (Documenten)
 - Burgerzaken modules - Module 04 (Huwelijk)
 - Burgerzaken modules - Module 05 (Migratie)
 - Burgerzaken modules - Module 06 (Nationaliteit)
 - Burgerzaken modules - Module 07 (Reisdocumenten)
 - Burgerzaken modules - Module 08 (Rijbewijzen)
 - Burgerzaken modules - Module 09 (Overlijden)
 - Burgerzaken modules - Module 10 (Overig)
 - Burgerzaken modules - Module 11 (Onderzoek)
 - Burgerzaken modules - Module 12 (Binnengemeentelijke levering).
22. De ICT-oplossing voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het door de VNG Realisatie geregistreerde use-cases KUC001 tot en met KUC205 (zie: [Gemma Online - Keten use cases BZM-specificaties](#)), met uitzondering van de use-cases behorende bij Module 13 Verkiezingen, te weten use-cases KUC131 tot en met KUC139.

Gemeente Tynaarlo is ermee bekend dat de bovengenoemde webpagina's zijn gearchiveerd en niet meer actief worden onderhouden. Desondanks wordt de op de webpagina's weergegeven content voldoende actueel geacht en hiermee een adequaat overzicht van functionaliteit gegeven met het voordeel dat deze content bekend wordt verondersteld bij Inschrijvers en daarmee leidt tot wederzijds gemak om de scope van de Opdracht op beknopte wijze over te kunnen brengen.

23. De ICT-oplossing maakt het mogelijk persoonslijsten te actualiseren en te corrigeren en zo nodig aspecten ten aanzien van de persoonslijst in nader onderzoek te nemen en uit te voeren.
24. Het registreren en doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
25. Op basis van BRP-persoonsgegevens, aangevuld met een stemdistrictsindeling, is het mogelijk om vanuit de aangeboden ICT-oplossing de opdracht voor een drukker voor vervaardiging van stempassen te maken. Eveneens kunnen vervangende stempassen, kiezerspassen en schriftelijke volmachten in aanvulling hierop vanuit de aangeboden ICT-oplossing worden vervaardigd en kan het hieraan gerelateerde Register Ongeldige Stempassen worden bijgehouden. Ter informatie: Gemeente Tynaarlo heeft in aanvulling hierop Stembureau manager van Partners4IT in gebruik om de overige processen rondom Verkiezingen adequaat te ondersteunen voor nu en in de toekomst.
26. De ICT-oplossing heeft een self-service-webportaal en self-service-processen die ter beschikking kunnen worden gesteld aan inwoners (binnen en buiten gemeentelijk), organisaties en instellingen met betrekking tot ten minste de mogelijkheid voor het aanbieden van ondergenoemde self-service-processen voor Gemeente Tynaarlo:
 - Aangifte geboorte
(inclusief digitale ondertekening door medisch specialisten, verpleegkundigen en / of kraammedewerkers);
 - Melding voorgenomen huwelijk / partnerschap;
 - Omzetten partnerschap in huwelijk;
 - Aangifte overlijden
(enkel door begrafenisondernemers);
 - Wijziging naamgebruik;
 - Aangifte verhuizing
(door inwoners en door zorginstellingen);
 - Doorgeven vertrek buitenland;
 - Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand
(door inwoners en door professionele partijen);
 - Aanvraag uittreksel BRP
(door inwoners en door professionele partijen);
 - Aanvraag bewijs van in leven zijn;
 - Aanvraag bewijs van Nederlanderschap;
 - Doorgeven verstrekingsbeperking;
 - Toestemmingsverklaring minderjarig kind
(in geval van aanvraag reisdocument);
 - Vermissing van reisdocument;
 - Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag;
 - Aangifte lijkvinding
(enkel door begrafenisondernemers);
 - Aanvraag (vervangende) stempas;
 - Aanvraag kiezerspas;
 - Aanvraag schriftelijke volmacht.
27. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor genereren van stuurinformatie (stuurinformatie en operationeel / tactisch lijstwerk) door het integreren / meeleveren van een ICT-oplossing voor het kunnen genereren van operationele rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door de Inschrijver worden geleverd als wel het gebruik door functionele beheerders van Gemeente Tynaarlo mogelijk is.

28. De ICT-oplossing bevat een geïntegreerde oplossing voor compliance aan de Archiefwet van de gehele aangeboden ICT-oplossing. Het is vereist dat de ICT-oplossing alle registraties, processen, dossiers en documenten op een zaakgerichte wijze archiefwaardig opslaat. De metadatering voldoet hierbij aan de volgende archiefstandaarden: Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO), Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO), Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) en Informatie Model Zaaktype Catalogus (ImZTC). De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor genereren van vernietigings- en overbrengingslijsten en exports van informatieobjecten en bijbehorende metadata, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en / of metagegevens over bewaartermijn, grondslag voor bewaring en archiefdatum en functionaliteit voor vernietiging van informatieobjecten, waarbij archiefvernietiging betekent dat informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigd worden en zijn op basis van de zoekcriteria in de gehele aangeboden ICT-oplossing (indien toepasselijk in zowel de archief- als ook de burgerzakenmodule van de ICT-oplossing). De ICT-oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).

3.2 Wet- en regelgeving

29. De ICT-oplossing voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd. Onder deze wet- en regelgeving wordt ten minste - maar niet uitsluitend - verstaan: volledige compliance op het LO BRP, AVG en BIO voor de huidige en toekomstige versies. Gemeente Tynaarlo 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'kopen' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Opdracht. De Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) zodanig dat de ICT-oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen. De ICT-oplossing is hiertoe tevens geschouwd en getoetst door RvIG en akkoord bevonden en wordt zo nodig opnieuw geschouwd waarbij eventuele wijzigingen eveneens akkoord worden bevonden.
30. Bovengenoemde geldt tevens voor het tijdig leveren, implementeren en volledig onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis landelijke wet- en regelgeving. Het betreft hier tevens het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden (zie tevens paragrafen 'Architectuur en standaarden' en 'Koppelingen en integraties' verderop). Gemeente Tynaarlo 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'kopen' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Opdracht. De reikwijdte hiervan is uiteraard eveneens beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en de geformuleerde Opdrachtscope.
31. De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Gemeente Tynaarlo toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Gemeente Tynaarlo verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.

3.3 Inwonerregistratie

32. Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals NAW centraal worden bijgehouden, hergebruik hiervan is maximaal mogelijk. De ICT-oplossing registreert aldus eenmalig de inwoner en kent hieraan uniek identificaties (waaronder ten minste BSN en A-nummer) toe die bruikbaar zijn in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing.

33. Op inwonerniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar om aantekeningen te kunnen maken op persoon, adres of zaak. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.
34. Op inwonerniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de klant en adres die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij raadplegen, zoals een geheim nummer, agressiviteit of drugspanden. Bij voorkeur hebben de signaleringen elk hun eigen kleur of andere visuele herkenbaarheid zodat deze informatie snel en adequaat inzichtelijk is voor de gebruiker.
35. Het is mogelijk persoonslijsten te actualiseren en te corrigeren. Mutaties worden automatisch doorgevoerd in de BRP (op de persoonslijst en gerelateerde persoonslijsten).

3.4 Procesondersteuning

36. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle producten in de Opdrachtscope.
37. Een dergelijk proces leidt de procesgebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten.
38. Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
39. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabel duur plaatsvinden.
40. Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.

3.5 Werkvoorraden

41. De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen.
42. Medewerkers hebben realtime inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.
43. Vanuit onverdeelde werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdelers in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retour plaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
44. Processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.

3.6 Documenten

45. De ICT-oplossing bevat landelijke standaard-modeldocumenten (voorgeschreven akten, uittreksels en documenten), waarvoor de Inschrijver automatisch en tijdig onderhoud pleegt in geval van wijzigingen in wet- en regelgeving. Deze modeldocumenten kunnen nadien aangepast worden aan de behoeften van Gemeente Tynaarlo op basis van onder gestelde eisen.
46. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma. Dit documentcreatieprogramma wordt bij voorkeur online in de SaaS-oplossing meegeleverd. Tegelijkertijd wordt het on-premise plaatsen van een documentcreatie-programma niet toegestaan. Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van Gemeente Tynaarlo: een actuele installatie van Microsoft Word op basis van Microsoft 365 is op de met Citrix-gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Tynaarlo gaat in de komende twee jaar Microsoft 365 als volledige clouddienst gebruiken. Inschrijver dient dan eveneens te koppelen met de onlineversie van Microsoft 365-cloud. De ICT-oplossing kan hieraan worden gekoppeld of biedt een vergelijkbare online in SaaS geleverde tekstverwerkingsoplossing. Voor het gebruik hiervan is geen aparte instructie benodigd en functioneel worden gelijkwaardige mogelijkheden geboden voor documentverwerkingen en -bewerkingen, spellingscontrole, opmaak en lay-out. De output dient een gangbaar, toegestaan bestandsformaat te zijn.
47. Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner (of organisatie / instelling), de persoonslijst en de zaak- en procesgegevens volledig en correct op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
48. Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig (zoals hernoemen, verplaatsten, downloaden, uploaden, etc.) - anders dan standaard opslaan (niet 'opslaan als') - om het door de ICT-oplossing gegenereerde document correct op te nemen in de ICT-oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer van Gemeente Tynaarlo worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze (handmatig of procesgestuurd) een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen.
49. Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>) toe te voegen. Bij voorkeur wordt drag-and-drop in ten minste de frontofficeprocessen en webportalen van de ICT-oplossing ondersteund.
50. Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF, XLS en XLSX kunnen direct in de ICT-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een bijbehorende lokale- of webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerklocaties, etc.

3.7 Bulkdocumenten

51. Sommige processen vervaardigen bulkdocumenten. De ICT-oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van aanschrijvingen in geval van het aanstaand verlopen van reisdocumenten. Bij voorkeur worden deze documenten in bulk vervaardigd, maar zijn in de ICT-oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de inwoner en / of haar dossier.
52. Ook biedt de ICT-oplossing de mogelijkheid voor het maken van eigen selectielijsten, te exporteren naar CSV, op basis waarvan bulkdocumenten gemaakt kunnen worden (via samenvoegen in Microsoft Office).

3.8 Communicatie

53. De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van een emailadres op zaakniveau en biedt bij voorkeur de mogelijkheid direct vanuit de ICT-oplossing te mailen (dan wel geautomatiseerd door te leiden naar een specifieke mailapplicatie), waarna deze email automatisch in de ICT-oplossing wordt opgeslagen. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Het emailadres wordt zaakgericht opgeslagen en aldus alleen gebruikt voor communicatie rondom de desbetreffende zaak (met expliciete toestemming van de betrokkene), zodat doelbinding in het kader van de AVG geborgd wordt. Hiertoe kan gekoppeld worden met Microsoft Outlook, (Microsoft 365) Exchange-server in de cloud of gebruik worden gemaakt van een meegeleverde mailvoorziening in combinatie met een SPF-record. Een actuele installatie van Microsoft Outlook op basis van Microsoft 365 is op de met Citrix gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Tynaarlo gaat in de komende twee jaar Microsoft 365 als volledige clouddienst gebruiken. Inschrijver dient dan eveneens te koppelen met de onlineversie van Microsoft 365-cloud.
54. De ICT-oplossing faciliteert het voor de inwoner om op de baliewerkplekken mee te kunnen kijken op een tweede beeldscherm met wat de medewerker gedurende de afhandeling van processen. De inwoner ziet hierbij enkel de relevante gegevens en kan deze direct controleren op juistheid. Alle actuele en toekomstige processen waarop meegekeken kan worden zijn inclusief in het aanbod.

3.9 Portalen en self-service

55. De Inschrijver levert een self-service-webportaal en self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan inwoners, organisaties en instellingen dient off-premise (aldus remote aangeboden en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden.
56. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan inwoners aan te bieden, geldt dat DigiD naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan organisaties en instellingen aan te bieden, geldt dat eHerkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.
57. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, organisaties en instellingen zijn deze webportalen zodanig aangesloten op de ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen. Dit betekent minimaal: 1). er is geen sprake van dubbele registratuur, 2). gegevens die al bekend zijn gemaakt worden volledig overgenomen, 3). er zijn geen handelingen buiten de ICT-oplossing om nodig om de registratie te voltooien en de afhandeling hiervan in de ICT-oplossing te kunnen starten. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, ondernemingen en instellingen moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze self-service, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de ICT-oplossing.
58. De 'look-and-feel' van het self-service-webportaal (en bij voorkeur ook van de gebruikersschermen) is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van Gemeente Tynaarlo. Op de schermen van het self-service-webportaal kan ten minste het logo van Gemeente Tynaarlo opgenomen worden en informatie- en instructieteksten worden aangemaakt en / of aangevuld en / of aangepast. Bij voorkeur zijn tevens de kleurstelling, lettertypen, achtergronden en beeldmateriaal aanpasbaar. De geleverde webportaalomgeving kan aan de hand van ten minste webverwijzingen, en bij voorkeur embedding, opgenomen worden in de overige websites van Gemeente Tynaarlo.
59. Alle dienstverleningsportalen zijn voorzien van meertaligheid (ten minste Nederlands en Engels, bij voorkeur eveneens Duits en Frans). Tevens zijn alle teksten op de dienstverleningsportalen in B1 taaltoegankelijkheidsniveau geformuleerd of zijn door Gemeente Tynaarlo zelf hierop aan te passen.
60. De ICT-oplossing moet tevens voldoen, en ondersteuning bieden aan, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hieronder valt o.a. het automatisch versturen van een ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht.

61. Reeds in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor-ingevuld op formulieren en / of schermen van de ICT-oplossing na ingave van een beperkt aantal kerngegevens. Dit geldt zowel voor de self-service-oplossingen als de gebruikersschermen van de ICT-oplossing voor gebruikers van Gemeente Tynaarlo.
62. De Inschrijver dient jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen met betrekking tot DigiD, die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen "niet voldoen". Alle kosten hieromtrent dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn.
63. Door Inschrijving bevestigt de Inschrijver tevens zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment wordt, enkel bij gerede aanleiding dan wel wanneer een Third Party Mededeling (TPM) voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door Gemeente Tynaarlo ingeschakelde auditor.
64. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan inwoners, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
65. Bovenstaande Eisen gelden voor alle portalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande portalen, dan wel ontwikkeling van nieuwe portalen) aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.

3.10 Stuurinformatie

66. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags een extract van (een deel van) de data aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van Gemeente Tynaarlo voor business intelligence en data science, gebruikmakend van een nader te bepalen Business Intelligence-oplossing. Het betreft dan ten minste alle relevante informatie rondom producten, diensten en processen, de in-, door- en uitstroom hieromtrent en de resultaten hiervan. De aanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.). De data dient "clean" te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst in die kennis voorzien die nodig is ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie om hier door Functioneel Beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven.
67. De ICT-oplossing biedt standaardrapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de werkvoorraden, aanvragen per kanaal, statussen, resultaten en doorlooptijden van processen. Op de uitkomst van rapportages kunnen selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden worden aangeboden. Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.
68. Het is voor hiervoor geautoriseerde medewerkers en functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Gemeente Tynaarlo, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Hiertoe wordt het functioneel beheer adequaat door de Inschrijver opgeleid. Alle niet-technische velden uit de databases (aldus ook gegevens van de geleverde webportalen e.d.) zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd (met inachtneming van autorisaties van de betreffende ICT-oplossing en haar beheerder). Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing, zoals toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot de eigen beschikking.
69. Rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatie-profielen. Hiermee is het mogelijk standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen beschikbaar te stellen. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen). Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat.

4 Technische eisen

4.1 Architectuur en standaarden

70. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Gemeente Tynaarlo. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door Gemeente Tynaarlo.
71. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-ICT-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van Gemeente Tynaarlo, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de Inschrijver met on-premise componenten van Gemeente Tynaarlo. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf als het onderdeel 'Concept-implementatieplan' (zie Programma van Wensen).
72. Technisch beheer valt binnen de scope van de Opdracht. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt de Inschrijver alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde / voor de ICT-oplossing geïnstalleerde / geconfigureerde software componenten (remote en zo nodig on-site).
73. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari (deze laatstgenoemde enkel voor gebruik van de webportalen van de ICT-oplossing). De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc., enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden den worden nadien niet meer geaccepteerd.
74. De gehele ICT-oplossing dient volledig in SaaS geleverd te kunnen worden en volledig web-based beschikbaar te kunnen zijn voor alle gebruikers. De ICT-oplossing is volledig web-based / web-native voor alle onderdelen van de ICT-oplossing.
75. Alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA).
76. Voor alle portaalfunctionaliteit aan inwoners, organisaties, instellingen, ketenpartners, etc. geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van Gemeente Tynaarlo beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.tynaarlo.nl.
77. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
78. De ICT-oplossing is voor medewerkers van Gemeente Tynaarlo enkel toegankelijk vanuit de ICT-omgeving van Gemeente Tynaarlo, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication. De toegang voor inwoners, ketenpartners, etc. tot de webportalen van de ICT-oplossing is mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.

79. De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Microsoft Entra ID via Enterprise Application. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authenticeren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
80. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
81. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar zo'n MSI op moet worden geïnstalleerd betreft Windows Server 2022 voor Citrix-desktops en Windows 11 voor fysieke werkplekken / devices.
82. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van Gemeente Tynaarlo, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Gemeente Tynaarlo. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van Gemeente Tynaarlo. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
83. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
84. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF.
85. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
86. Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van Gemeente Tynaarlo aan waar de gegevens staan opgeslagen.
87. Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers. Certificaten rondom het veilig beschikbaar stellen van de ICT-oplossing worden actueel gehouden onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.
88. De ICT-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand in de self-service-webonderdelen voor inwoners, organisaties en instellingen van de ICT-oplossing opgenomen kan worden.

4.2 Functioneel beheer

89. Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Gemeente Tynaarlo zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door Gemeente Tynaarlo mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door de Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van de Inschrijver - uitgevoerd kan worden.
90. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.
91. Functioneel beheer kan in de ICT-oplossing zelfstandig gebruikers (de)activeren en toegang verlenen. Let op: in beginsel wordt uitgegaan van authenticatie op basis van een koppeling Microsoft Entra ID.
92. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.

93. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de ICT-oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen organisatie-werkwijzen, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking (zoals het aanbrengen van toetsmomenten, bepalen van werkverdelingen en -toewijzingen, etc.).
94. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
95. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de ICT-oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen (zoals trouwlocaties, BABS-functionarissen, contactkanalen, etc.)
96. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen behoeften met betrekking tot toegangsafscherming voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen gebruikersautorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten.
97. Functioneel beheer kan de berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren.
98. Functioneel beheer kan voor die gevallen waarvoor een koppeling is gerealiseerd op basis van gebruiker- en wachtwoordverificatie, deze wachtwoorden in de configuratie van de ICT-oplossing aanpassen (zoals RDW, BSN-beheervoorziening, BRP-V, VOA, etc.).
99. De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, eventueel met kosteloze hulp van de serviceorganisatie van de Inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit).

4.3 Autorisaties

100. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-, proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
101. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.
102. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
103. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing / logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. 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 en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.

4.4 Koppelingen en integraties

104. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn gezet (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
105. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (zie Gemma online voor een overzicht van berichten standaarden). Indien voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat, maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld door de Inschrijver, dan dient de Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is. Indien dit laatste actueel is: berichtenverkeer wordt te allen tijde en minimaal ondersteund op basis van webservices zoals: XML en SOAP.
106. De Inschrijver is bij voorkeur op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van Gemeente Tynaarlo, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde ICT-oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK, OpenNotificaties / NotificatieService / Notificatie-API's en de diverse HaalCentraal-API's voor basis- en brongegevens.
107. De Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Gemeente Tynaarlo hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de Gemeente Tynaarlo separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
108. Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De ICT-oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de ICT-oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. De Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor Gemeente Tynaarlo geldt N-2.
109. Basisregistratie Personen; het distribueren van BRP-gegevens via Makelaarssuite van PinkRoccade Local Government. De gegevens uit de BRP kunnen hierbij door binnengemeentelijke afnemers worden ingezien, overgenomen en in de eigen applicaties worden onderhouden in geval van mutaties op basis van binnengemeentelijk berichtenverkeer (STUF-BG, conform de meest actuele versie) voor binnengemeentelijk (her-)gebruik van gegevens.
110. Basisregistratie Adressen en Gebouwen; het distribueren, ontvangen en overnemen van BRP- en BAG-gegevens via Makelaarssuite van PinkRoccade Local Government. De ICT-oplossing moet gegevens uit andere basisregistraties kunnen raadplegen zoals adresgegevens en gebruiksdoeleinden vanuit de BAG, conform de actueel daarvoor geldende standaarden. Ook dient de ICT-oplossing verblijfsobjectmutaties (adresmutaties) via deze koppeling door te geven vanuit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen aan de Basisregistratie Personen ter correcte en volledig geautomatiseerde verwerking, tenzij er sprake is van bewoning op een verblijfsobject, lig- of standplaats.
111. Aansluiting op de Landelijke Voorzieningen BRP-V en VOA; het aanleveren en ontvangen en overnemen van BRP-gegevens via Makelaarssuite van PinkRoccade Local Government. Mutaties van de BRP kunnen aangeleverd worden aan de BRP-V op basis van landelijk gestelde standaarden en methoden. Er wordt een koppeling gerealiseerd met de BRP-V en VOA zodat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en / of overgenomen.

112. Een directe aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening BRP-V voor het direct bevragen, ontvangen en overnemen van BRP-gegevens.
113. De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie DigiD voor authenticatie van personen. Ook een integratie met eIDAS (reeds wettelijk verplicht maar soms nog niet beschikbaar binnen de bestaande oplossingen) wordt bij de eerste beschikbaarheid geleverd en geïmplementeerd binnen de overeen te komen Opdracht.
114. De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie e-Herkenning voor authenticatie van organisaties en instellingen. De toepasselijkheid hiervan bestaat ten minste uit begrafenis-ondernemers die hiermee een overlijden digitaal kunnen aangeven, uit notarissen en advocaten die uittreksels van personen en afschriften van de burgerlijke stand digitaal kunnen opvragen en zorginstellingen die verhuizingen doorgeven.
115. De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie met Ingenico voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.
116. Integratie en connectiviteit met de balie-hardware. Er geldt dat de balieprinters met een mee aan te bieden en te leveren printserver vanuit de aangeboden ICT-oplossing aangestuurd moeten kunnen worden. Tevens beschikt Gemeente Tynaarlo over Oribi-scanners (4 maal gezichtsscanners en 6 maal A4-documentscanners), waarvoor in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing maximale integratie vereist wordt, waarbij ten minste: 1) de personen van gescande reisdocumenten op de gerelateerde identiteitsbewijs-scanners automatisch door de ICT-oplossing worden getoond / overgenomen en 2) ingescande documenten op de gerelateerde werkplek-documentscanners automatisch aan de registraties in de Burgerzakenmodules kunnen worden toegevoegd.
117. Aansluiting op Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS) en -server via Managed Integrations van Enable-U, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO BRP.
118. Aansluiting op RijksDienst Wegverkeer (RDW-station), waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO BRP.
119. Aansluiting op COVOG (Verklaringen Omtrent Gedrag), het doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
120. Aansluiting op BSN-beheervoorziening, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO BRP.
121. Aansluiting op de berichtenbox RvIG, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO BRP. De ICT-oplossing ondersteunt het raadplegen, controleren, intrekken, ophalen, verwerken en versturen van berichten door middel van de RvIG mailbox. Van alle mutaties wordt een bericht gestuurd aan de BRP-V (zie tevens aansluiting op BRP-V en VOA).
122. Aansluiting op de berichtenbox van MijnOverheid om vanuit de ICT-oplossing correspondentie digitaal aan de betrokkenen toe te kunnen zenden.
123. Aansluiting op de terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0) waarmee afnemers van de BRP o.a. meldingen kunnen maken van vermoedelijke fouten.
124. Een aansluiting op kassasysteem JCC Betalen van JCC Software; een kassasysteem waarmee betaalopdrachten worden geregistreerd en afgehandeld en financiële kasverantwoording plaatsvindt. Hiermee worden tevens de aanwezige pin- en cashterminals aangestuurd. Gemeente Tynaarlo eist ten minste dat de koppeling gegevens van het product, het gerelateerde bedrag en de tenaamstelling aan dit kassasysteem doorgeeft voor financiële afwikkeling, maar wenst zo optimaal mogelijke integratie tussen beiden systemen.
125. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot genereren van en uitwisseling van gegevens voor kwaliteitsmonitoring en -beheersing op basis van de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Tevens zijn andere kwaliteitsmonitoren van Inschrijver en de eventuele mogelijkheid een eigen kwaliteitsmonitor op te kunnen nemen inclusief in het aanbod. Bij voorkeur zijn deze kwaliteitsmonitoren in de werking van de ICT-oplossing geïntegreerd.
126. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Microsoft Entra ID via Enterprise Application. De ICT-oplossing ondersteunt identificatie en authenticatie van gebruikers op basis een gebruikersaccount van Microsoft Entra ID.

127. De ICT-oplossing wordt indien benodigd voor de vereiste mailfunctionaliteit vanuit de ICT-oplossing gekoppeld aan Microsoft Outlook of (Microsoft 365) Exchange-server en indien noodzakelijk voor de documentcreatie gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken, en zo nodig documenten. Een actuele installatie van Microsoft Word en Microsoft Outlook op basis van Microsoft 365 is op de met Citrix gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Tynaarlo gaat in de komende twee jaar Microsoft 365 als volledige clouddienst gebruiken. Inschrijver dient dan eveneens te koppelen met de onlineversie van Microsoft 365-cloud.

4.5 Beveiliging en privacy

128. De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy van Inschrijver met wet- en regelgeving (AVG en BIO), de vereiste ISO27001-certificering van de Inschrijver en derden die de rekencentraservices ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing verzorgen, de toepasselijkheid van GIBIT 2023 en een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG'. In tegenstelling tot het gestelde in de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt verwerking buiten de EER niet toegestaan. Verwerker mag Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken. Ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG.
129. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen "niet voldoen". Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan de Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gereede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Gemeente Tynaarlo haar auditrecht uitoefenen.
130. De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing uitvoerig door Gemeente Tynaarlo kan worden getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Gemeente Tynaarlo.
131. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Gemeente Tynaarlo) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan Gemeente Tynaarlo om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning door Gemeente Tynaarlo worden afgerond. Inschrijver is gehouden de hiertoe relevante informatie tijdig te verstrekken.
132. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Microsoft Word / hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.

5 Transitie en Transformatie

5.1 Implementatie

133. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen. Gemeente Tynaarlo verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van de Inschrijver en betrokkenen van Gemeente Tynaarlo. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel de Inschrijver als Gemeente Tynaarlo, worden door de Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens Programma van Wensen). De initiële implementatie is uiterlijk 30 november 2024 voor de gehele scope (exclusief eventuele kansen en opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Gemeente Tynaarlo.

Let op: Gemeente Tynaarlo heeft de eis om, ook indien de bestaande oplossing iBurgerzaken (en Cipers) herverworven worden, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Gemeente Tynaarlo wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

134. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij uw Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Gemeente Tynaarlo, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
135. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Gemeente Tynaarlo, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
136. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Gemeente Tynaarlo om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
137. Indien Gemeente Tynaarlo besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Inschrijver wordt dan vanzelfsprekend ongewijzigd gehouden aan de overeengekomen Opdracht. Er wordt dan in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.
138. Gemeente Tynaarlo krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales- / accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk / servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
139. Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor betrokkenen van de afdeling Publiekszaken van Gemeente Tynaarlo, zoals organisatorisch beschreven in de Aanbestedingsleidraad, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal. Voor functioneel beheer worden separaat cursussen (incl. trainingsmateriaal) aangeboden.
140. Acceptatie door Gemeente Tynaarlo vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en uw Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Gemeente Tynaarlo wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.

141. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is ook op af te stemmen momenten periodiek on-site aanwezig bij Gemeente Tynaarlo, met een minimum aanwezigheid van eenmaal per maand. Gemeente Tynaarlo zal tevens een projectmanager aanstellen die in samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Gemeente Tynaarlo tijdig (in)regelt. Tenzij expliciet anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

5.2 Migratie en / of conversie

142. De Inschrijver stelt (indien een migratie en / of conversie toepasselijk is) een migratie- en / of conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Er is migratie- en / of conversieprogrammatuur beschikbaar om actuele gegevens en historie te migreren en / of te converteren vanuit de bestaande ICT-oplossing naar de aangeboden ICT-oplossing. Dit betreft iBurgerzaken van PinkRoccade Local Government, ondersteund door de document- en archiefoplossing iArchief van PinkRoccade Local Government, naar de aangeboden ICT-oplossing. Migratie- en conversiemethoden voldoen aan de actueel gehanteerde RvIG-normatiek en worden met betrekking tot migratie en / of conversie van aanvullende gegevens ter beoordeling aan Gemeente Tynaarlo verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te laten maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van Gemeente Tynaarlo.
143. Gemeente Tynaarlo wil alle gegevens uit deze applicaties bij voorkeur migreren en waar nodig converteren, uitgaand van een standaardgebruik van deze applicaties. Dit geldt voor administraties, registraties, processen en documenten, ongeacht of deze actief en actueel of historisch zijn. Uitzonderingen hierop worden expliciet door de Inschrijver in een inschrijving aangegeven. De gegevens van BRP, aangehaakte gegevens (zoals aantekeningen en signaleringen op personen en adressen) en gemeenteafhankelijke tabellen worden hierbij ten minste correct meegenomen. De nummervoorraden BSN en A-nummers worden vanuit het bestaande systeem correct overgenomen. Ook protocolleringen dienen (wegens een 20-jarige bewaarplicht) gemigreerd te worden. Inschrijver dient afwijkingen hierop in haar Inschrijving aan te geven in het onderdeel wensen: uit te werken implementatieplan.
144. De ICT-oplossing bevat conform eerder gestelde eis functionaliteit voor het opslaan en ontsluiten van (bron)documenten op persoonsniveau. De bestaande (bron)documenten in iArchief van PinkRoccade Local Government worden hiertoe door Inschrijver gemigreerd naar de nieuwe oplossing en in deze oplossing ontsloten. Het betreft respectievelijk 80.581 (bron)documenten (zie voor specificaties tevens de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.6.3 Opslag- en bestandscijfers). Deze (bron)documenten hebben de omvang van circa 90 GB digitale opslagruimte.
145. De Inschrijver toont met ten minste twee proefmigraties en / of -conversies aan dat de kwaliteit van de migratie en / of conversie voldoende is om met een definitieve migratie en / of conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige migratie-, conversie- en correctiewerkzaamheden voor Gemeente Tynaarlo worden hierbij tot een minimum beperkt.
146. RvIG wordt ten minste bij één proefmigratie en / of -conversie betrokken, op basis waarvan goedkeuring wordt verkregen om (met uitvoering en terugkoppeling van eventuele herstelacties) definitief te mogen migreren en / of converteren. Indien deze goedkeuring niet wordt afgegeven, dient ook RvIG-betrokkenheid bij een tweede proefmigratie en / of -conversie georganiseerd te worden, om alsnog deze goedkeuring te verkrijgen.
147. De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)migratie en / of conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde migratie en / of conversie.
148. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve migratie en / of conversie actief door de Inschrijver ondersteund. De Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde migratie- en / of conversieactiviteiten met instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan, waaronder RvIG.

5.3 Documentatie

149. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal, instructies en helpteksten) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
150. Iedere onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleidingen / werkinstructies / helpteksten, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
151. Deze zijn actueel en gebaseerd op de aangeboden versie van de applicatie, ten minste voor de laatste en twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur)
152. Inschrijver biedt voor de eindgebruikers filmpjes en digitale uitleg voor die elementen die ingewikkelder blijken. Dit in afstemming tussen Inschrijver en Gemeente Tynaarlo.
153. De ICT-oplossing beschikt over een kennisbank waarin veel voorkomende vragen/ problemen/ known-issues e.d. kan inzien en waarin oplossingen/ work-a-rounds beschreven staan.
154. Inschrijver kan gebruik maken van een gebruikersplatform waarin kennis gedeeld wordt en waarmee ontwikkelingen/ planning roadmap worden afgestemd als integraal onderdeel van het aanbod.
155. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.
156. Gemeente Tynaarlo eist, ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie, over die kennis van de gegevens en hun samenhang te beschikken om hier door Functioneel Beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven. Inschrijver biedt toegang tot die kennis als onderdeel van de Opdracht en aldus binnen de inschrijfprijs.

6 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels

6.1 Beschikbaarheid

157. De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop / desktop voor de gehele ICT-oplossing en laptop / desktop / tablet / smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur en donderdagavond tot 19:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor webportalen 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Gemeente Tynaarlo wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt.
158. De Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur. De Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan de Gemeente Tynaarlo.
159. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Gemeente Tynaarlo. De Inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.
160. Indien Inschrijver besluit om IP-adressen en / of poorten en / of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT- / IV-omgeving in haar ICT-oplossing en / of omgeving te veranderen, waardoor Gemeente Tynaarlo veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Inschrijver.

6.2 Performance

161. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
- het maken van rapportages,
 - breed zoeken in de ICT-oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - het genereren van documenten met daarin opgenomen
 - externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens en
 - koppelingen met derden.
- Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele ICT-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

6.3 Onderhoud

162. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Gemeente Tynaarlo. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
 - supporttijden helpdesk;
 - prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
 - periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
 - serviceprocessen;
 - de service-organisatie;
 - overleg- en escalatiestructuren.
163. Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, specifiek dit Programma van Eisen, en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
164. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
165. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.
166. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Gemeente Tynaarlo aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.

167. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Gemeente Tynaarlo en / of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Gemeente Tynaarlo zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op Gemeente Tynaarlo.
168. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de ServiceLevelAgreement van de Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Gemeente Tynaarlo op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
169. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
170. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
171. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Gemeente Tynaarlo. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
172. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van Gemeente Tynaarlo vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.
173. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoefte van Gemeente Tynaarlo en wijzigingen hierin.

6.4 Support

174. De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voornoemde is inclusief onderdeel van de aanbidding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.
175. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.

176. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
- Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Gemeente Tynaarlo (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en / of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Hoog: De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Tynaarlo aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en / of privacy en / of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Midden: De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Tynaarlo aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
 - Laag: De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Gemeente Tynaarlo aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheervragen onder deze laatste categorie.
177. Indien er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Gemeente Tynaarlo dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en / of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Top gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf.
178. Gemeente Tynaarlo geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Gemeente Tynaarlo hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
179. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:
- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
 - Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
 - Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
 - Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.

180. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	4 klokuren	4 klokuren
Hoog	1 werkuur	1 werkdag	4 werkuren
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release i.g.v. software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

181. De Inschrijver kan Gemeente Tynaarlo niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Gemeente Tynaarlo zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Inschrijver Gemeente Tynaarlo binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen. Er wordt enkel en alleen naar een hogere versie gegaan indien Gemeente Tynaarlo niet geconfronteerd wordt met onevenredige tijdsinspanningen of enigerlei meerkosten en dit leidt tot een acceptabele en snelle oplossing om het defect ten aanzien van functionaliteit die eerder wel beschikbaar en werkend is gebleken op te lossen.
182. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving. Dit zal minimaal jaarlijks na het verzoek hiertoe plaatsvinden. Indien productiegegevens ingeladen worden in de testomgeving hoeft dit niet geanonimiseerd te worden.
183. Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en / of aanstaande verstoringen en / of calamiteiten die hun impact (kunnen) hebben op de beschikbaarheid en / of kwaliteit van de geleverde ICT-oplossing en / of dienstverlening aan Gemeente Tynaarlo, heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste team Functioneel Beheer van de Gemeente Tynaarlo volgens een door de Inschrijver nader te bepalen en af te stemmen proces / procedure.

6.5 Verantwoordingsrapportages

184. Inschrijver stelt half-jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit / categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
 - Analyse van de meldingen en incidenten die met herhaling optreden en ten minste alle meldingen en incidenten betreffende informatieveiligheid;
 - Wijzigingsverzoeken en status;
 - Uptime / downtime;
 - Indien nodig een verbeterplan.
185. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

7 Overig / Diversen

7.1 Exitovereenkomst

186. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-oplossing blijft immers in eigendom van Gemeente Tynaarlo) terug beschikbaar worden gesteld aan Gemeente Tynaarlo vanuit de gehele ICT-oplossing 2). decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving en worden pas bij uitvoering tegen de in deze exitovereenkomst opgegeven kosten (behoudens de indexerings hierop op basis van GIBIT 2023) uitgevoerd.
187. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Gemeente Tynaarlo wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.

7.2 Escrowregeling

188. De Inschrijver beschikt - uiterlijk bij acceptatie - over een Escrow-voorziening voor de code en geeft hiertoe alle code van de volledige ICT-oplossing in depot bij een onafhankelijke escrowagent. Dit depot wordt door Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) actueel gehouden, ten minste voor elke major release. De kosten voor het bieden van deze Escrowregeling dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving.