Bijlage A1: Programma van Eisen en Wensen

1 Interne Controle (IC)/ Governance Riskmanagement Compliance (GRC)

Waaronder Privacy Management Systeem (PMS)/ Information Security Management Systeem (ISMS)

GENERIEK DEEL

Score	Nr.	Omschrijving
	E1	Doelstellingen kunnen vastgelegd worden in de oplossing.
170	WT1	De Opdrachtgever wil bestuurlijke doelstellingen, zoals uit raadsprogramma's, evenals ambtelijke doelstellingen, zoals uit jaarplannen, relateren aan de verschillende thema's in de oplossing. De oplossing geeft inzicht in doelen op verschillende niveaus, van politiek/bestuurlijk naar steeds meer operationeel, zodanig dat steeds te volgen is aan welk doel een controle, bevinding, verbetermaatregel bijdraagt. Of aan welk doel een risico gerelateerd is. Geef in maximaal 1 pagina A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
	E2	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) kunnen geregistreerd worden in de oplossing.
30	W1	Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) indicatoren kunnen geregistreerd worden in de oplossing.
	E3	Externe en interne wet- en regelgeving kan geregistreerd worden in de oplossing.
30	W2	De wet- en regelgeving die wij registreren kan gekoppeld worden aan een doelstelling/KPI en gelinkt worden aan een proces.
30	W3	De volgende content is beschikbaar in de oplossing: de (uitvoeringswet) AVG
30	W4	Het volgende normenkader is beschikbaar in de oplossing: WPG-audit
30	W5	Het volgende normenkader is beschikbaar in de oplossing: BIO
30	W6	Het volgende normenkader is beschikbaar in de oplossing: DigiD
30	W7	Het volgende normenkader is beschikbaar in de oplossing: SUWI
30	W8	Het volgende normenkader is beschikbaar in de oplossing: ENSIA
30	W9	Het volgende normenkader is beschikbaar in de oplossing: ISO27701
60	W10	De oplossing zorgt voor automatische updates bij wijzigingen in de opgenomen externe wet- en regelgeving en van de beschikbare content/normenkaders.
30	W11	Inschrijver zorgt dat we minimaal 4 keer per jaar de juiste zaken die bij W10 staan beschikbaar hebben.
30	WT2	Het is mogelijk signaleringen in te schakelen voor deze wijzigingen en inzichtelijk te maken welke wijzigingen er wanneer zijn doorgevoerd in de regelgeving (maakt afhankelijkheden en relaties tussen wet- en regelgeving, doelen/KPI's en processen inzichtelijk). Geef in maximaal 1 pagina A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
60	W12	Financiële parameters kunnen worden geregistreerd in de oplossing. Dit omvat wat hieronder staat: • Bedrag aan totale lasten; • Bedrag aan toevoegingen aan reserves; • Percentage + bedrag verantwoordingsgrens; • Percentage + bedrag rapporteringsgrens; • Bedrag grens financieel omvangrijke processen.

Score	Nr.	Omschrijving
30	W13	De (financiële) scoping (selectie van de meest omvangrijke processen voor betreffende controlejaar) kan worden vastgelegd in de oplossing.
	E4	Risico's en kansen kunnen worden geregistreerd in de oplossing.
30	W14	Risico's en kansen kunnen geselecteerd worden uit een databank van toepassing op een (gemeentelijke) organisatie.
30	W15	Risico's en kansen kunnen geclassificeerd worden door middel van zelf in te stellen categorieën voor de kans van optreden.
30	W16	De oplossing heeft zelf in te stellen categorieën hebben voor de oorzaken en gevolgen van risico's en kansen.
100	WT3	Op basis van de registratie van risico's en kansen is het wenselijk dat een scenario kan worden doorgerekend. Geef in maximaal 1 pagina A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
	E5	Beheersmaatregelen (controlepunten) kunnen geregistreerd worden in de oplossing.
30	W17	Beheersmaatregelen kunnen geselecteerd worden uit een databank met standaard beheersmaatregelen.
	E6	Beheersmaatregelen kunnen voor elk thema geregistreerd worden, volgens de 6W's en H-systematiek (wie doet, wat, waarom, wanneer, waarmee, waarover en hoe zichtbaar).
100	W18	Er kan een werkprogramma voor controles samengesteld worden op basis van de registratie van de risico's en kansen en beheersmaatregelen.
30	W19	Er kunnen werkprogramma's voor controles geselecteerd worden uit een databank van toepassing op een gemeentelijke organisatie.
30	W20	Op basis van het gekozen werkprogramma kan er een controle uitgevoerd worden en de bevindingen kunnen geregistreerd en geclassificeerd worden.
30	W21	Voor wat betreft de classificatie die hierboven staat bij W20 kan de financiële omvang van de bevinding geregistreerd worden.
30	W22	De registratie en classificatie van wat hierboven staat bij W20 vindt plaats door middel van zelf in te stellen categorieën.
30	W23	Het toevoegen van bewijsmateriaal en documenten is mogelijk door middel van het uploaden van bestanden.
30	W24	Er kan een selectie van bewijslast geëxporteerd worden ten behoeve van een upload naar een toezichthouder.
30	W25	Een gebeurtenis, incident, datalek, controlebevinding kan geregistreerd worden in de oplossing.
30	W26	En in welke mate geregistreerde incidenten zijn afgehandeld en geëvalueerd is ook te zien.
30	W27	Wat bij W21 staat is nader te analyseren. De focus ligt hierbij op het achterhalen van de oorzaak van een gebeurtenis om deze in de toekomst te voorkomen
30	W28	De oplossing maakt inzichtelijk in welke mate wordt voldaan aan de doelen/normenkaders die op de verschillende thema's van toepassing zijn.
30	W29	Verbetermaatregelen kunnen geformuleerd worden en gekoppeld worden aan een van de registraties hiervoor benoemd bij W25.
30	W30	Deze verbetermaatregelen hebben een aantal vaste kenmerken. Dit omvat wat hieronder staat: • Begindatum; • Verwachte einddatum; • Status verbetermaatregel; • (Externe) verantwoordelijke; • (Externe) actiehouder; • Reactie op de maatregel, etc.
600	WT4	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan het continu verbeteren op basis van Plan Do Check Act (PDCA). Denk hierbij aan aspecten zoals: het komen tot doelen, kansen, risico's en maatregelen. En aan deze omzetten in acties, aan het bewaken van de voortgang en aan het bijsturen. Het is mogelijk om medewerkers, functies, data en status te koppelen aan elk van de bovengenoemde aspecten. Zo ontstaat duidelijkheid over het eigenaarschap en de planning en realisatie (data) van bijvoorbeeld het normenkader, de financiële parameters,

Score	Nr.	Omschrijving
		beheersmaatregelen, verbeteracties, etc. Geef in maximaal 2 pagina A4 het volgende aan: a. Beschrijf uw visie op PDCA en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; Welke aspecten van de oplossing u ziet, die daar een grote bijdrage aan leveren. Geef hier concrete voorbeelden van. b. Beschrijf hoe de organisatiestructuur en organisatorische eenheden geregistreerd kunnen worden. c. Beschrijf hoe organisatorische eenheden gerelateerd kunnen worden aan de eerdergenoemde aspecten en thema's. d. Beschrijf hoe groepen en gebruikers gedefinieerd kunnen worden voor het raadplegen, muteren of verwijderen van de eerdergenoemde aspecten en thema's. Bijvoorbeeld om proceseigenaren rechten te geven op het register van verwerkingen. e. Beschrijf hoe groepen en gebruikers genotificeerd worden over de planning en realisatie. Bijvoorbeeld over het aanvullen van ontbrekende informatie. f. Beschrijf hoe groepen en gebruikers kunnen reageren op notificaties en hoe de reactie verwerkt kan worden in de oplossing.
150	WT5	Er zit altijd een relatie tussen doelen, KPI's, normenkaders, financiële gegevens, processen, risico's, etc. Deze relaties zijn zichtbaar in de oplossing. Zodat in geval van een wijziging of incident duidelijk is wat er allemaal aan gerelateerd is. Geef in maximaal 1 pagina A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
30	WT6	Het is mogelijk om met behulp van de oplossing het gesprek / de brainstorm te faciliteren over doelen, KPI's, normenkaders, risico's, kansen, etc. en dat dit vastligt in de oplossing. Geef in maximaal 1 pagina A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
60	W31	De functioneel beheerder kan zelf te definiëren veldensets/items toevoegen voor het registreren van gegevens.
30	W32	Voor de wens die hierboven staat kunnen ook verschillende antwoordmogelijkheden gegeven worden. Dit omvat wat hieronder staat: • Ja/Nee; • Datum; • Vrije tekst; • Kiezen uit een lijst.

2 VIC (Verbijzonderde Interne Controle)

Score	Nr.	Omschrijving
300	WT7	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de mogelijkheden om aan te tonen dat wij als gemeente rechtmatig en getrouw bezig zijn op procesniveau. Denk hierbij aan aspecten zoals: hoe je beheersmaatregelen kan relateren aan risico's en het effect kan zien van een beheersmaatregel. Geef in maximaal 1 pagina A4 het volgende aan: a. Beschrijf uw visie op rechtmatigheid en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; b. Welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren aan rechtmatigheid. Geef hier concrete voorbeelden van.

3 Privacy Management System (PMS)

Score	Nr.	Omschrijving
	E7	Heeft functionaliteit om de verwerkingen waar de gemeente verwerkingsverantwoordelijk of medeverantwoordelijk voor is, of die gemeente uitvoert als verwerker op te nemen in een register van verwerkingsactiviteiten. Het register moet ten minste de volgende gegevens kunnen bevatten: • De naam en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke of verwerker, eventuele gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken en van de Functionaris Gegevensbescherming (FG); • De verwerkingsdoeleinden; • De categorieën van betrokkenen en categorieën persoonsgegevens; • De categorieën van verwerkingen die voor rekening van iedere verwerkingsverantwoordelijke zijn uitgevoerd; • De categorieën van ontvangers; • Of de gegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie; • De bewaartermijnen; • De beveiligingsmaatregelen.
30	W33	Heeft functionaliteit om de externe verwerkers apart op te nemen in een apart verwerkersregister.
	E8	Op basis van de registratie van verwerkingsactiviteiten kan een publiceerbaar register gegenereerd worden door ons.
600	WT8	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de mogelijkheden van een PMS voor de AVG. Denk hierbij aan aspecten zoals: hoe je gebruikersvriendelijk een DPIA kan faciliteren. En hoe je beheersmaatregelen kan relateren aan de bevindingen van een DPIA en het effect kan zien van deze beheersmaatregel. Geef in maximaal 1 pagina A4 het volgende aan: a. Beschrijf uw visie op een PMS en de AVG en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; b. Welke aspecten van de oplossing u ziet, die daar een grote bijdrage aan leveren. Geef hier concrete voorbeelden van.

4 Procesmanagement

Score	Nr.	Omschrijving
	E9	In de oplossing kunnen procesbeschrijvingen en schema's gemaakt worden. Die te relateren zijn aan de organisatorische eenheden.
	E10	De hele organisatie moet de procesbeschrijvingen en schema's kunnen zien.
300	WT9	Procesbeschrijvingen bestaan uit een beschrijving met daarin: 1. Naam van het proces; 2. Aandachtsgebied (de afdeling) 3. Procesverantwoordelijke 4. Wat er moet gebeuren; 5. Wie moet dat doen (bv de proceseigenaar); 6. Processtappen; 7. Processchema; 8. De input en output; 9. (Hulp) middel; 10. Applicatie; 11. Rollen; 12. Risico's en beheersmaatregelen. Er is ook een duidelijk onderscheid in de functie van de processtappen d.m.v. symbolen in de acties, middelen, rollen etc. De oplossing biedt de mogelijkheid om makkelijk verschillende typen processchema's te maken. Denk hierbij aan schema's zoals een flowchart en een swim lane diagram. Geef in maximaal 2 pagina's A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
200	WT10	De oplossing biedt een visueel overzicht van alle processen in de organisatie. De oplossing maakt hiermee alle processen binnen de organisatie en de manier waarop deze met elkaar verbonden zijn inzichtelijk. Geef in maximaal 1 pagina A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
70	WT11	De oplossing voorziet in een adequaat versiebeheer waarbij de procesbeschrijvingen actueel gehouden worden: versienummer, proceseigenaar, distributiebeheer, status, metadata, paginanummers. De oplossing maakt het ook mogelijk dat een versie teruggezet kan worden. En dat er een vergelijking gemaakt kan worden tussen verschillende versies. Waardoor gebruikers makkelijk kunnen zien wat er veranderd is, zoals bijvoorbeeld voor een auditor. Geef in maximaal 1 pagina A4 aan welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren om aan deze wens te voldoen. Geef hier concrete voorbeelden van.
30	W34	De processen in de oplossing kunnen worden ontsloten (of worden geëxporteerd) naar bekende bestandformaten, zoals .PDF en/of Microsoft Office, zoals Word, Excel, PowerPoint en Visio t.b.v. distributie binnen de Gemeente Waddinxveen.
300	WT12	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de mogelijkheden voor procesmanagement. Denk hierbij aan aspecten zoals: een herkenbare en toegankelijke weergave van de procesbeschrijvingen en schema's en het effect kunnen zien van een verbetermaatregel die is doorgevoerd. Geef in maximaal 1 pagina A4 het volgende aan: a. Beschrijf uw visie op procesmanagement en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; b. Welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren aan procesmanagement. Geef hier concrete voorbeelden van.

5 Information Security Management System (ISMS)

Score	Nr.	Omschrijving
	E11	De oplossing is geschikt voor de registratie van en verantwoording over de opzet, bestaan en werking, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatieveiligheid.
	E12	De oplossing is geschikt voor incident management en evaluatie als bron voor forensisch onderzoek.
50	W35	De oplossing bevat voorbeelden van documenten voor de opzet, bestaan en werking.
50	W36	De oplossing bevat voorbeelden voor de classificatie van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
300	WT13	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de mogelijkheden voor informatieveiligheid. Denk hierbij aan aspecten zoals: Hoe je de BIO-normen kan vertalen naar maatregelen en hoe je de maatregelen kan toewijzen, monitoren en relateren aan de verantwoording in ENSIA of een IT-audit van de accountant. Geef in maximaal 1 pagina A4 het volgende aan: a. Beschrijf uw visie op informatieveiligheid en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; b. Welke aspecten van de oplossing u ziet, die hier een grote bijdrage aan leveren. Geef hier concrete voorbeelden van.

6 Risicomanagement

Score	Nr.	Omschrijving
	E13	De oplossing is geschikt voor doelstellingen vaststellen, risico's identificeren, gevolgen inschatten, risico's beoordelen, risico's beheersen en monitoring.
30	W37	Bij een risico kan het volgende worden geregistreerd: 1. Titel van het risico; 2. Korte omschrijving van het risico. 3. Toelichting op de mogelijke oorzaken en gevolgen van het risico; 4. Type risico (bv financieel, imago, politiek, maatschappelijk etc.); 5. Waarden voor kans en impact.
200	WT14	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de mogelijkheden voor risicomanagement op een hoger abstractieniveau. Denk hierbij aan aspecten zoals: hoe je risico's kan relateren aan doelen, hoe je beheersmaatregelen kan relateren aan risico's en hoe je het effect ziet van beheersmaatregelen. Geef in maximaal 1 pagina A4 het volgende aan: a) Beschrijf uw visie op risicomanagement en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; b) Welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren aan risicomanagement. Geef hier concrete voorbeelden van.

7 Informatiearchitectuur

Score	Nr.	Omschrijving
	E14	De oplossing is geschikt voor de registratie, het beheer en de visualisatie van een informatiearchitectuur volgens GEMMA en Archimate.
200	WT15	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de mogelijkheden voor informatiearchitectuur voor geïnformeerde beslissingen en betere communicatie met gebruikers, management en leveranciers. Denk hierbij aan: hoe je processen, gegevens, applicaties en infrastructuur onderling aan elkaar kan relateren, hoe je die geheel of gedeeltelijk kan selecteren, hoe je deze met of zonder onderlinge relaties kan visualiseren en hoe je deze kan relateren aan doelen, risico's en maatregelen. Geef in maximaal 2 pagina A4 het volgende aan: a. Beschrijf uw visie op informatiearchitectuur en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; b. Welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren aan informatiearchitectuur. Geef hier concrete voorbeelden van.

8 Rapportage/Dashboard

Score	Nr.	Omschrijving
	E15	De oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het MS-SQL Server gegevensmagazijn van Gemeente Waddinxveen voor business intelligence en data science, gebruikmakend van Power BI. De aanlevering werkt via een directe verbinding tussen de databases of anders via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen. (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excelbestanden, e.d.). De data dient "clean" te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Hiertoe worden de eventueel benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in een volledig en up-to-date datamodel voorzien.
60	W38	De oplossing biedt standaard operationele- en managementrapportages vanuit de oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor alle thema's: 1. Verbijzonderde interne controle (VIC) 2. Privacy Management System en AVG 3. Procesmanagement 4. Information Security Management System (ISMS) 5. Risicomanagement 6. Informatiearchitectuur
60	W39	Het is voor functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden oplossing raadpleegqueries en rapporten aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Gemeente Waddinxveen, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Alle niet-technische velden, inclusief eventueel zelf gedefinieerde velden uit de database zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd. Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden van de aangeboden oplossing, zoals toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot de eigen beschikking.
	E16	Alle standaard en eventuele zelf gemaakte rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF formaat. De standaard rapportages worden gedurende de implementatie door de inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.
60	WT16	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de mogelijkheden van operationele- en managementinformatie. Denk hierbij aan aspecten zoals: de standaardrapportages en mogelijkheden voor zelf te maken rapportages over de voortgang van acties, de verantwoording over de maatregelen en de samenhang tussen de thema's. Geef in maximaal 2 pagina A4 het volgende aan: a. Uw visie op operationele- en managementinformatie;

Score	Nr.	Omschrijving
		b. Concrete voorbeelden hoe de oplossing een grote bijdrage levert aan operationele- en managementinformatie; c. Concrete voorbeelden van standaard en zelf te maken rapportages; d. Concrete voorbeelden hoe standaard en zelf te maken rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers(groepen) aan de hand van autorisatieprofielen. e. Concrete voorbeelden hoe rapportages in batch kunnen worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen).

9 Gebruiksvriendelijkheid, zoeken en vinden

Score	Nr.	Omschrijving
	E17	• Gebruikers krijgen alleen de menu's en onderliggende gegevens te zien waarvoor ze zijn geautoriseerd. • Voor- en achteruitbladeren op het scherm moet mogelijk zijn. • De oplossing moet een kopieerfunctie ondersteunen (knippen, plakken, kopiëren); • Er moeten meerdere schermen gelijktijdig geopend kunnen worden, bewerkt kunnen worden en er moet tussen schermen gewisseld kunnen worden. • De schermopbouw moet eenduidig en herkenbaar zijn. • De oplossing beschikt over een helpfunctie inclusief indexering en zoekmechanisme op trefwoorden. De onlinehelpfunctie omvat in ieder geval informatie over afkortingen. • De oplossing is zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties te bedienen. • De gebruiker moet op meerdere manieren (denk hierbij aan getallen en (delen) van tekst) kunnen zoeken binnen de oplossing, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters. • De oplossing geeft duidelijk aan de gebruiker aan welke velden verplicht ingevuld moeten worden. Bij het niet invullen van deze velden stopt het proces. • De oplossing bevat begrijpelijk leesbare velden en wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
60	W40	Elke actie in de oplossing moet binnen 3 seconden leiden tot een reactie, uitgezonderd de situaties die in de volgende Wens met Toelichting door u beschreven zijn.
60	WT17	Geef in maximaal 1 pagina A4 aan in welke situaties of bij welke functies de geëiste performance (waarschijnlijk) niet gehaald kan worden, wat de oorzaken daarvoor zijn en welke responsetijden dan wel gehaald zullen worden.
200	WT18	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid, zoals: overzichtelijk en rustig scherm, weinig klikken, het automatiseren van handelingen, simpele en overzichtelijke bediening, zelf kunnen aanpassen van schermen. Geef in maximaal 1 pagina A4 het volgende aan: a. Uw visie op gebruiksvriendelijkheid; b. Concrete voorbeelden hoe de oplossing een grote bijdrage levert aan de gebruiksvriendelijkheid; c. Hoe een functioneel beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat kan maken en hoe gebruikers de interface kunnen aanpassen en opslaan; d. Hoe de oplossing geschikt is voor verschillende soorten apparaten (laptop, tablet, smartphone etc.). En met uitzondering van beheerfuncties, meeschaalt met de afmetingen van een scherm. Zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface (responsive design); e. Hoe gegevens toegevoegd, opgevraagd en lokaal geprint te kunnen worden; f. Of teksten (incl. helpfunctie en foutmeldingen) makkelijk zijn te begrijpen (taalniveau B1); g. Of er een digitale helpfunctie is; h. Hoe de oplossing met muis, toetsenbord of andere invoerapparaten te bedienen is. Ook door mensen met beperkingen;

		i. Of er eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toetscombinaties zijn; j. Welke signalering er is wanneer velden niet of verkeerd worden ingevuld. k. Hoe foutmeldingen duidelijk en niet cryptisch zijn omschreven.
200	WT19	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de vindbaarheid van informatie. Gebruikers moeten alle informatie waartoe ze geautoriseerd zijn ongeacht het kennisniveau of voorkennis makkelijk op meerdere manieren kunnen vinden en raadplegen. Geef in maximaal 1 pagina A4 aan: a. Hoe de oplossing bijdraagt aan de vindbaarheid van informatie en maak daarin ook onderscheid in de verschillende doelgroepen die gebruik maken van deze informatie; b. Of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik; c. Wat de diverse zoekingangen en de mogelijkheden voor verfijning van de zoekresultaten zijn (bijvoorbeeld een characterstring); d. Hoe zoekresultaten visueel een logisch gevolg zijn van zoekopdrachten en welke zoekwoorden wel of niet zijn gevonden; e. Hoe een gedetailleerde zoekfunctie zoekt op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde (meta)data; f. Hoe zoekresultaten overzichtelijk worden weergegeven; g. Hoe het mogelijk is om gebruik te maken van een generiek zoeksysteem (Enterprise Search) en wat de kostenindicatie is.

10 Techniek

Waddinxveen maakt gebruik van de ICT-infrastructuur en diensten van ICT Gouwe-IJssel. Dat is een ICT-samenwerking met de gemeente Gouda.

Score	10.1.1	Algemeen
	Nr.	Omschrijving
	E18	De aangeboden oplossing die door Inschrijver wordt geleverd als een Software as a Service (SaaS) omgeving, een gehoste cloudoplossing waarbij technisch beheer door de leverancier (Opdrachtnemer) uitgevoerd wordt.
	E19	De oplossing beschikt over een webbased of over een remote desktop userinterface. Deze is zonder beperking van functionaliteit benaderbaar met de twee (2) laatste major versies van de meest gangbare browsers waaronder in ieder geval Google Chrome en Mozilla Firefox. Er zal geen gebruik worden gemaakt van plug-ins. Er zijn ook geen verdere instellingen of installaties (op het cliënt device en/of in de webbrowser) benodigd, met uitzondering van acceptatie van cliënt certificaten. Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een bijlage met architectuurplaat hoe zij Opdrachtgever toegang biedt tot de oplossing, Wij zullen de bijlage toetsen op ons informatieveiligheidsbeleid en op het beheer.
	E20	De aangeboden oplossing bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Mocht het toch voorkomen dat maatwerk wordt toegepast, dan is de werking hiervan blijvend gegarandeerd in nieuwe releases.
	E21	De aangeboden oplossing is direct leverbaar.
	E22	De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act. In de Overeenkomst zal worden beschreven op welke fysieke locaties de data van Opdrachtgever wordt/is ondergebracht.
	E23	De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever: • Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de EER blijft. • Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER. • Gebruik maken van ontwikkeldiensten van partijen gevestigd buiten de EER. • Opslag van gemeentelijke data buiten de beveiligde omgeving, bijvoorbeeld op laptops van medewerkers om ‘even’ wat te testen, fouten te zoeken etc. Op voorhand zal Opdrachtgever geen toestemming geven voor deze situaties. Indien één

		van bovenstaande situaties zich voordoet bij de inschrijver, dient hij dit kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen.
	E24	De Opdrachtnemer zorgt voor een redundant uitgevoerde oplossing verdeeld over meerdere geografisch gescheiden datacenters.
	E25	Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld, beiden inclusief alle in dit Programma van Eisen en wensen geëiste en later toegevoegde koppelingen. De acceptatieomgeving (in gebruik als testomgeving) geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving en dient continu beschikbaar te zijn.
	E26	De test- en productieomgeving zijn gescheiden omgevingen en hebben gescheiden datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving. Deze datamigratie kan door de functioneel beheerder van Opdrachtgever worden uitgevoerd en is zonder meerkosten.
	E27	De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. De testomgeving is benodigd voor o.a. uitproberen van een nieuwe inrichting.
50	WT20	Waddinxveen heeft een voorbeeldfunctie in het maatschappelijk verkeer. Daarom wordt de inschrijver uitgedaagd zijn meerwaarde aan te geven in het kader van deze opdracht op het gebied van duurzaamheid. Zoals met name maatregelen in het datacentrum, die als doel hebben de belasting op het milieu te beperken. Geef in max. 1 A4 aan welke meerwaarde u biedt.

Score	10.1.2	Beveiliging
	Nr.	Omschrijving
	E28	De oplossing ondersteunt Domain Name System Security Extensions (DNSSEC) voor de webservices.
	E29	De fysieke locaties van waar de oplossing wordt gehost is beveiligd tegen toegang door onbevoegden. De locaties zijn adequaat – minimaal naar marktstandaarden - beveiligd tegen onheil van buitenaf, waaronder in ieder geval weersomstandigheden en vandalisme.
	E30	Authenticatie voor geautoriseerde gebruikers vanaf buiten het netwerkdomein van de Opdrachtgever dient te verlopen met behulp van Two Factor Authentication (2FA).
30	WT21	Authenticatie voor geautoriseerde gebruikers vanaf het netwerkdomein van de Opdrachtgever verloopt bij voorkeur met behulp van Single Sign On (SSO). ICT Gouwe-IJssel gebruikt hiervoor HelloID, een identity en access management omgeving in de Cloud van Tools4Ever, waarop de AD van de Opdrachtgever is aangesloten. Na authenticatie via HelloID hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) en eventuele Two Factor Authentication (2FA) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing. Om aan te sluiten op HelloID dient de oplossing SAML, HTTP(S) Post, OpenID connect, Oauth of Basic Authentication te ondersteunen. HelloID ondersteunt de volgende Identity Providers: OpenID Connect, Google, SalesForce, Azure, SAML and LDAP. HelloID werkt ook met AD via een Active Directory Connector en een Active Directory Identity Provider. Omdat HelloID mogelijk niet gedurende de gehele contractperiode toegepast zal worden is het wenselijk dat de oplossing ook SSO zonder HelloID ondersteunt, zoals met ADFS, SAML, Open ID en OAuth. Geef in max. 1 A4 aan welke mogelijkheden u ondersteunt.
	E31	Indien gebruik wordt gemaakt van de e-mailvoorziening binnen de oplossing i.p.v. via de mailserver van de Opdrachtgever, wordt bij het sturen en ontvangen van e-mail standaard gebruik gemaakt van ten minste TLS 1.2 (Transport Layer Security). Er is een mogelijkheid tot het gebruik van een DKIM-sleutel (DomainKeys Identified Mail) waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger. De mail is hierbij herkenbaar als e-mail van de Opdrachtgever.
	E32	De integriteit van data blijft gewaarborgd door data van Opdrachtgever aantoonbaar te scheiden van andere klanten.
	E33	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever geen last heeft van onwenselijk gedrag van andere klanten van Opdrachtnemer (bijv. spamming vanuit eenzelfde IP-adres).
	E34	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat netwerkverkeer tussen verschillende omgevingen niet

		kan worden onderschept door andere klanten van Opdrachtnemer die actief zijn binnen de systeemomgeving van Opdrachtnemer.
	E35	De Opdrachtnemer voorkomt dat gebruik van gedeelde infrastructuurcomponenten door andere klanten van Opdrachtnemer de performance bij Opdrachtgever bedreigen.
	E36	De oplossing voldoet aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG). De software mag geen persoonsgegevens vergaren zonder doelbinding.
	E37	De oplossing past binnen de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2.
	E38	Inschrijver dient, indien hiertoe een verzoek wordt gedaan, op eigen kosten jaarlijks een verklaring van getrouwheid (of vergelijkbaar) te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat zij als Contractant veilig omgaat met vertrouwelijke informatie.
	E39	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een hardeningsproces zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen (Hardenen van systemen bestaat uit verschillende stappen om een gelaagde bescherming te bieden. Met behulp van antivirus, -spyware, -spam en -phishing software, regelmatig installeren van de laatste patches van de Opdrachtnemer, het uitschakelen van onnodige software en diensten leidt tot een beter beveiligd systeem dat moeilijker door kwaadwillende is te misbruiken).
	E40	Gegevens die van en naar de oplossing getransporteerd worden, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het TLS-protocol op basis van TLS 1.2 of beter.
	E41	Penetratietests dienen periodiek uitgevoerd te worden (minimaal een (1) maal per jaar). Het resultaat dient beschikbaar gesteld te worden aan de opdrachtgever.
	E42	Vulnerability assessments (security scans) dienen periodiek uitgevoerd te worden (minimaal één (1) maal per Jaar).
	E43	Beveiligingsincidenten waarbij meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn, dienen onmiddellijk gemeld te worden aan en besproken met de Opdrachtgever.
	E44	Opdrachtnemer dient actief kwetsbaarheden te volgen die gepubliceerd worden (via www.cvedetails.com bijvoorbeeld). Opdrachtnemer dient bij een beveiligingsincident noodzakelijke maatregelen te nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. Het beveiligingsincident, alsmede alle getroffen maatregelen, worden aan de Opdrachtgever gerapporteerd.
	E45	Alle communicatie met de applicatie geschiedt o.a. o.b.v. HTTPS. De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de securitystandaard wordt beschouwd.
	E46	Communicatie voor het HTTPS protocol dient plaats te vinden over poort 443.
	E47	De oplossing kent veilige verbindingen. Alle communicatie tussen de applicatie en clients is adequaat beschermd tegen afluisteren en manipulatie middels versleuteling. Voorkeur protocollen van Opdrachtgever hiervoor zijn HTTPS (IPv4 & IPv6), DANE, VPN, SFTP. Deze dienen allemaal ondersteund te worden. (TLS 1.2, HSTS of gelijkwaardig).
	E48	De actieve gebruikerssessies met de applicatie zijn adequaat beveiligd tegen overname en manipulatie.
	E49	Medewerkers van leverancier mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever de gegevens van opdrachtgever in de database benaderen.
	E50	IP-filtering Om onbevoegd toegang tot de oplossing tegen te gaan is het een eis dat we kunnen "whitelisten" via de IP-adressen.

10.1.3	Back-up en restore
Nr.	Omschrijving
E51	Er wordt een toereikend recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uit maken.
E52	In het geval een restore van data nodig is, kan de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaalvierentwintig (24) uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige oplossing 'online' is.
E53	In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de oplossing te herstellen. Het herstel-/rollbackmechanisme van de oplossing is zodanig dat het mogelijk is om de volledige oplossing vanaf een bepaalde transactie te herstellen.
E54	De Opdrachtnemer levert een uitwijkomgeving waardoor real-time uitgeweken kan worden naar een andere locatie.

10.1.4	Data, datamodel en database
Nr.	Omschrijving
E55	Leverancier geeft inzage in het datamodel van de database, indien gewenst onder non-disclosure agreement. In de applicatie moet van ieder schermveld eenvoudig te achterhalen zijn wat de naam van het veld in de database is en in welke tabellen dit veld voorkomt.
E56	Leverancier garandeert dat toevoegingen aan en veranderingen van het datamodel van de applicatie mogelijk zijn en blijven en zorgt ervoor dat de bijbehorende functionaliteiten beschikbaar blijven in latere versies van de oplossing.
E57	Leverancier biedt Opdrachtgever te allen tijde, uiteraard m.u.v. de afgesproken servicewindows, toegang tot de database voor bevraging (bijvoorbeeld via ETL) d.m.v. leesrechten op (views op) de database en/of webservices en/of API.
E58	Leverancier voert alleen met toestemming van Opdrachtgever wijzigingen door in de database van de applicatie. Dit geldt zowel voor individuele wijzigingen, als voor massale wijzigingen al dan niet via de applicatie of rechtstreeks in de database.

10.1.5	Hosting
Nr.	Omschrijving
E59	De oplossing draait als Cloud-oplossing, waarbij de verantwoordelijkheid voor de Hosting bij leverancier ligt. Onder de betreffende verantwoordelijkheid van leverancier vallen o.a. maar niet uitsluitend het in een fysiek en logisch voldoende beveiligde omgeving – bestaande uit alle daartoe benodigde software (zoals besturingssystemen, firewalls, technische beheertooling, virtualisatiesoftware, etc.) en hardware (zoals servers, opslag, back-up, netwerken, etc.) – beschikbaar stellen van de applicatie, incl. back-up, recovery en uitwijk(test).

10.2	Logging
Nr.	Omschrijving
E60	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van een gegeven door een applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren.
E61	Logging en alle gegevens vallen onder de verwerkersovereenkomst. In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, inbelnummers, etc.). In de logregel mogen ook geen persoonsgegevens worden opgenomen uit systemen van de Opdrachtgever zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts).
E62	De Opdrachtnemer voert actief controles uit op logging.
E63	De logging dient niet te worden verwijderd en zal beschikbaar blijven binnen de oplossing.
E64	De logging dient read-only te zijn. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan, uitgezonderd verwijdering o.b.v. de AVG.
E65	Er dient een totaaloverzicht beschikbaar te zijn van autorisaties van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
E66	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze

	autorisaties zijn via de oplossing inregelbaar door Opdrachtgever.
E67	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
E68	De logging dient geen performanceverlies ten aanzien van de in deze aanbesteding gestelde eisen aan de oplossing te veroorzaken.
E69	Opdrachtnemer beschikt over een monitoringsysteem om de beschikbaarheid en performance van de aangeboden diensten te monitoren, zodat de beheersorganisatie direct gealarmeerd wordt bij onder andere, maar niet uitputtend: uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename in verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten, ongeautoriseerde wijzigingen aan configuratiebestanden, ongeautoriseerde wijzigingen aan systeembestanden etc.

Score	10.3	Implementatie
	Nr.	Omschrijving
	E70	De oplossing moet in overeenstemming met de planning van de Aanbestedingsleidraad operationeel zijn. De Opdrachtnemer gaat akkoord met de planning om dit te realiseren.
	E71	De Implementatie wordt afgesloten met een Acceptatieprocedure conform GIBIT art 7.2 t/m 7.10. Er is alleen sprake van Acceptatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel opdrachtgever als leverancier.
	E72	De Opdrachtnemer levert een projectleider die verantwoordelijk is voor de implementatie en inrichting van de oplossing. De projectleider van Opdrachtnemer beheert tijd en risico's, reageert proactief en signaleert problemen; hierbij communiceert hij/zij veelvuldig met de projectleider van opdrachtgever. De projectleider van Opdrachtnemer dient over de nodige ervaring te beschikken, de Nederlandse taal te beheersen en dit alles aan te tonen in het implementatieplan,
	E73	U levert een vast team van medewerkers voor de uitvoering van uw werkzaamheden tijdens de implementatie van de oplossing.
	E74	Alle aan leverancier gerelateerde personen die rechtstreeks contact hebben met opdrachtgever, dienen Nederlands te spreken en te schrijven op ten minste taalniveau B1.
	E75	Op het moment van tussentijdse oplevering, dienen alle “standaard” wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.
120	WT22	Implementatieplan De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een kwalitatief goede implementatie, waarin planning met mijlpalen, te leveren benodigde documentatie en handleidingen (in Nederlandse taal), risicoanalyse, gevraagde capaciteit vanuit de Opdrachtgever (zowel technische als functionele ondersteuning bij implementaties), geleverde capaciteit van de Opdrachtnemer voor support en nazorg (projectleider, consultant en voldoende mankracht om de planning te realiseren) zijn opgenomen. Geef in maximaal 10 pagina’s A4 het concept-implementatieplan weer en licht hierin tenminste toe: • Implementatieplanning (inclusief conversie en opbouw bestanden); • Risicoanalyse (inclusief maatregelen om risico’s te vermijden); • Communicatie met de betrokkenen; • Welke inzet van de Opdrachtgever verwacht wordt tijdens de implementatie. In het implementatieplan beschrijft u ook de aanpak voor installatie en de inrichting: • Gedetailleerde beschrijving van de resultaten van het project om te komen tot de Implementatie van de oplossing alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse; • De projectorganisatie, inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement; • De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid; • De deelleveringen (‘milestones’) van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan; • Het tijdschema van de implementatie (inclusief de deelleveringen), in overeenstemming

		met de eisen die aan de planning zijn gesteld; • De wijze waarop de acceptatieprocedure in overleg met de Opdrachtgever zal worden opgesteld en uitgevoerd; • De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd.

10.4	Functioneel beheer
Nr.	Omschrijving
E76	Dagelijkse functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de overige gebruikers en op andere oplossingen. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de oplossing tijdens dagelijkse functionele beheertaken.
E77	Autorisaties dienen middels een beheerinterface gebruiksvriendelijk te kunnen worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de oplossing wordt op één plek geconfigureerd.
E78	Het is mogelijk om configuraties in rollen en rechten te stapelen, in groepen toe te kennen, te overerven, te kopiëren en te delegeren.
E79	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de oplossing is geen programmeerkennis nodig.
E80	De functioneel beheerder dient: • Zelf de logging en audit trail (rapportages) te kunnen benaderen zonder tussenkomst van de opdrachtnemer. Snel en flexibel in te kunnen spelen op wijzigingen in processen. Dit houdt in dat de functioneel beheerder workflows snel aan kan passen.
E81	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties en stamtabellen kunnen inrichten en beheren met begin- en einddatum en gebruikmakend van logfiles. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur- en stamgegevens.
E82	In de oplossing moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk zijn (indien er gebruik wordt gemaakt van licenties). In de applicatie zit ofwel een signaalfunctie of er is een jaarlijkse systeemmeting op basis waarvan het verschil in gebruik/licenties wordt bezien.
E83	De oplossing voorziet in een goede scheiding tussen systeembeheer, functioneel- en technisch- applicatiebeheer en gebruikers.
E84	Data dient eenvoudig van de productie- naar de acceptatieomgeving gezet te kunnen worden. Dit mag niet leiden tot meerkosten.

10.5	Technisch beheer
Nr.	Omschrijving
E85	Beheer en onderhoud van de oplossing geschiedt in de Nederlandse taal.
E86	De duurzaamheid van de oplossing is binnen de contractperiode gegarandeerd indien de oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld wanneer de mogelijkheid bestaat om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij).
E87	Het systeembeheer en het technisch-applicatiebeheer dient geheel verzorgd te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voert Updates en Upgrades door in zowel de productie- en testomgeving. De applicatie dient correct en probleemloos te functioneren na het doorvoeren van de Updates en Upgrades.
E88	Technisch-applicatiebeheer betreft de werkzaamheden die nodig zijn voor het waarborgen van de ononderbroken goede werking van de oplossing.
E89	Er dient op geen enkele wijze sprake te zijn van inlogmogelijkheden voor Opdrachtnemer of diens voor deze opdracht in te zetten derden (backdoor) waar Opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving gaat altijd na overleg vooraf.
E90	De technische omgeving is schaalbaar: o.a. de server- en databasecapaciteit moeten zonder downtijd uitgebreid kunnen worden wanneer Opdrachtgever daarom vraagt.

<table>
<tr><th>10.6</th><th>Helpdesk</th></tr>
<tr><td>Nr.</td><td>Omschrijving</td></tr>
<tr><td>E91</td><td>De Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning ter ondersteuning bij onderhavige opdracht. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.</td></tr>
<tr><td>E92</td><td>De helpdesk van de leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en een web-portaal/kennisbank.</td></tr>
<tr><td>E93</td><td>De helpdesk dient op werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn tussen 08.00 en 17.00 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</td></tr>
<tr><td>E94</td><td>De Opdrachtnemer geeft totaal overzicht in ingediende wijzigingsvoorstellen van alle klanten.</td></tr>
<tr><td>E95</td><td>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt prioriteit van incidenten. T.a.v. ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

<table>
<tr><th>Nr.</th><th>Omschrijving</th></tr>
<tr><td>1</td><td>De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr>
<tr><td>2</td><td>De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem)</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Gebruikers/beheerdersvraag</td></tr>
</table>

De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

<table>
<tr><th>Nr.</th><th>Reactietijd</th><th>oplossing binnen</th></tr>
<tr><td>1</td><td>0.5 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 4 uur op werkdagen
oplossing binnen 8 uur op werkdagen</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen
oplossing binnen 2 werkdagen.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen
oplossing in volgende reguliere versie</td></tr>
<tr><td>4</td><td>1 werkdag (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week
oplossing in volgende reguliere versie</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>10.7</th><th>Beschikbaarheid en onderhoud</th></tr>
<tr><td>Nr.</td><td>Omschrijving</td></tr>
<tr><td>E96</td><td>De beschikbaarheid van de oplossing is voor minimaal 98% per maand gegarandeerd, berekend met 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%, waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.

De beschikbaarheid wordt op basis van de volgende formule bepaald:
(([aantal dagen maand x] * 24 * 60 - [aantal minuten gepland onderhoud maand x]) – [aantal minuten downtime]) / ([aantal dagen maand x] * 24 * 60 - [aantal minuten gepland onderhoud maand x]) * 100 = beschikbaarheid maand x</td></tr>
<tr><td>E97</td><td>Onderhoudstijden van Opdrachtnemer worden ingepland buiten werktijden. Gepland onderhoud vindt derhalve plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen.</td></tr>
<tr><td>E98</td><td>Werkzaamheden door de Opdrachtnemer worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd.</td></tr>
<tr><td>E99</td><td>Een uitzondering op de vaste onderhoudstijden (inclusief communicatie) zijn calamiteiten</td></tr>
</table>

	met een hoge prioriteit zoals onvoorziene zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn en informatieveiligheidsincidenten.
E100	Leverancier levert een concept SLA. In detail wordt deze in overleg met opdrachtgever na gunning fijn geslepen. De volgende onderdelen komen in ieder geval terug in de concept SLA: 1 Inleiding -1.1 Looptijd en duur SLA 2 Communicatie en voorwaarden -2.1 Communicatie -2.2 Betrokkenheid van Derden -2.3 Voorwaarden o 2.3.1 Functioneel Beheer Organisatie -2.4 Informatiebeveiliging -2.5 Data binnen de EER 3 Diensten -3.1 Gebruiksondersteuning. -3.2 Technisch beheer o 3.2.1 Remote Release management o 3.2.2 Remote beheer -3.6 Service Level Management 4 Service levels -4.1 Afhandelen Incidenten o 4.2.1 Technisch beheer - Remote Release management o 4.2.2 Technisch beheer - Remote beheer -4.3 Beschikbaarheidsbeheer -4.4 Wijzigingsbeheer inclusief Updates en releasemanagement -4.5 Beschikbaarheidsbeheer -4.6 Capaciteitsbeheer -4.7 Uitwijk en Continuïteitsbeheer 5 Communicatie en escalatie -5.1 Functies en rollen -5.2 Communicatieniveaus -5.3 Communicatie bij Incidenten met prioriteit 1 en 2 -5.4 Escalatie 6 Exit strategie -6.1 Beëindiging contract -6.2 Gegevensoverdracht in geval van outsourcing of nieuwe opdrachtnemer -6.3 Gegevensoverdracht in geval van faillissement of overname -6.4 Formaten en kosten in geval van gegevensoverdracht

10.8	**Trainingen en opleidingen**
Nr.	Omschrijving
E101	De Opdrachtnemer leidt in overleg met de opdrachtgever groepen van eindgebruikers (19), trainers (2) (t.b.v. eindgebruikers. train de trainer) en functioneel-applicatiebeheerders (2) van de oplossing op in de Nederlandse taal. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie in digitale vorm, in de Nederlandse taal (indicatie B1 niveau) (incl. handleidingen, instructies en alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Inschrijver biedt opleidingen voor de betrokkenen ((eind-)gebruikers en functioneel-applicatiebeheerders), zodat zij zelfstandig (zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer) kunnen werken.
E102	De Opdrachtnemer geeft minimaal eenmaal – gedurende de beginperiode van de Overeenkomst – een gebruikerstraining aan hier direct boven genoemde gebruikers, en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever aanvullende trainingen met een maximum van 2 keer per jaar zonder hiervoor meerkosten te berekenen.
E103	Na de implementatie is het volgen van een opleiding minimaal 2x per jaar mogelijk. Dit vindt dan niet alleen plaats voor de opdrachtgever, maar gecombineerd met andere gebruikers.
E104	De inschrijver verzorgt de opleiding op locatie bij de opdrachtgever. De opdrachtgever faciliteert de inschrijver (leslokaal, beamer, werkplekken, teams).

10.9	Doorontwikkeling
Nr.	Omschrijving
E105	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de oplossing, gedurende de contractperiode zal worden doorontwikkeld. Hieronder wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat binnen de oplossing innovatief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Zie artikel 8 e.v. van de GIBIT.
E106	De Opdrachtnemer hanteert een degelijk patchschema om alle componenten (zoals firmware, operatingsystems, applicaties) van de gehoste oplossing actueel te houden om verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen.
E107	De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.
E108	Kritische beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de oplossing.
E109	Systeemsoftware, inclusief software die niet vanaf het internet benaderbaar is, dient up-to-date te worden gehouden.
E110	Alle wijzigingen worden door de leverancier altijd eerst getest en gecontroleerd (o.a. op mogelijke beveiligingsissues) voordat deze in productie worden genomen en worden via wijzigingsbeheer doorgevoerd.

10.10	Exit strategie
Nr.	Omschrijving
E111	De Opdrachtnemer stelt als onderdeel van het contract samen met de opdrachtgever een exit-plan op voor de overdracht van de data bij beëindiging van de overeenkomst, conform artikel 22 van de GIBIT. In dit plan wordt ten minste beschreven: Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta-)data wordt overgedragen aan een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); Op welke wijze de betreffende (meta)data vervolgens wordt verwijderd en vernietigd.
E112	De Opdrachtnemer zegt haar volledige medewerking toe wanneer er, bijv. bij beëindiging van de overeenkomst, een conversie/migratie naar een andere oplossing plaats dient te vinden. De data, ingevoerd door onze functioneel beheerders en gebruikers, is en blijft eigendom van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt de data van de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever in een met de Opdrachtgever overeengekomen formaat. De Opdrachtgever van leverancier krijgt kosteloos de beschikking over alle gegevens en configuratiebestanden met alle bijbehorende documentatie zodat opdrachtgever of een derde partij namens haar e.e.a. kan migreren. Bovendien zal leverancier hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de bedrijfsvoering van opdrachtgever niet in gevaar komt. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen maximaal de uurtarieven zoals aangeboden bij de inschrijving.

11 **Integratie/koppelingen/standaarden**

Score	Nr.	Omschrijving
120	WT23	Samenhang en integraliteit van de informatiestromen rond GRC, gericht op het effectief en efficiënt digitaal werken, zijn belangrijk voor Waddinxveen. Om efficiënt te kunnen werken kunnen koppelingen met verschillende oplossingen daaraan bijdragen. Zoals met de ZTC van i-Navigator, de registratie van het gebruik van software in www.softwarecatalogus.nl en het (IT-)servicemanagement met TOPdesk. De Opdrachtgever zoekt een oplossing die zorgt voor een vereenvoudiging en/of vermindering van menselijk handelen en een verhoging van de kwaliteit van het gehele proces. Geef in max. 3 pagina's A4 in een ontwerp in detail aan hoe u in deze koppelingen kunt voorzien en welke functionele mogelijkheden deze bevatten. Besteed in ieder geval aandacht aan de volgende punten: a. Het ontwerp bevat een tekening van de samenhang en integraliteit van de informatiestromen met een specifieke aanduiding van de aansluitingen/ koppelvlakken; b. Beschrijf welke koppelingen u nog meer kunt leveren; c. Beschrijf in het ontwerp de gebruikte protocollen van de koppelingen; d. Motiveer de ontwerpkeuzes uitgaande van effectief en efficiënt digitaal werken. Hou daarbij rekening met de principes die gekozen zijn door Waddinxveen. Zie hiervoor bijlage xx die een samenvatting bevat van het Informatiebeleidsplan dat in 2019 is opgesteld.
120	WT24	De technische kennis en capaciteit van de Opdrachtgever is beperkt. De Opdrachtgever verwacht daarom van de Opdrachtnemer een hoge mate van ontzorging waar het gaat om het realiseren van de koppelingen. De Opdrachtgever wenst niet in de situatie te komen waarbij twee leveranciers naar elkaar wijzen als zich problemen voordoen en de Opdrachtgever moet optreden als intermediair tussen beide partijen. Wij verwachten dat u het leggen van koppelingen als een resultaatverplichting ziet en de aansturing en afstemming met derden voor uw rekening neemt. Beschrijf in maximaal 1 pagina A4: a. Welke bepalende rol u neemt bij het realiseren van de oplossing; b. Welke rol of inzet u daarbij verwacht van de Opdrachtgever c.q. van ICT Gouwe-IJssel als provider van technische diensten; c. De geboden ontzorging aan de hand van recente praktijkvoorbeelden.