

Programma van eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
2.	Het personeel van opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de opdrachtgever, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de overeenkomst. Hiervan kan alleen na afstemming met de opdrachtgever van worden afgeweken.
4.	Om de opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt de opdrachtnemer over bepaalde informatie van de opdrachtgever. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor opdrachtnemer op zich en het personeel, dat bij opdrachtnemer in dienst is of wordt ingehuurd, een geheimhoudingsplicht hebben. Opdrachtnemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5.	Het loket heeft een klachtenprocedure, zowel aangaande het proces c.q. contact tussen loket en de uiteindelijke doelgroep (eventueel via tussenpersonen c.q. onderaannemers) als aangaande isolatie-, bouwfysische en installatietechnische zaken.
6.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken, die ook geldt voor het deel van de klantreis die door de opdrachtgever wordt begeleid en ondersteund (fase A). Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
7.	Digitale voorzieningen van het loket, die aangemerkt worden als overheidswebsite, voldoen aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid overheid.
8.	Het is belangrijk dat het loket 'nabijheid' uitstraalt. Het moet voor de inwoners duidelijk zijn dat het loket een lokaal/gemeentelijk loket is. Het loket is herkenbaar als loket dat werkt in opdracht van de opdrachtgever. Om aan die herkenbaarheid te kunnen voldoen sluit het qua uitstraling aan bij de gemeentelijke huisstijl, o.a. door weergave van het gemeentelijk logo. Er wordt gewerkt met de naam Woon- en Energieloket Vlaardingen. Alle diensten en producten worden onder deze naam aangeboden.
9.	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de opdrachtgever.

2. Inhoudelijke eisen met betrekking tot opdrachtnemer

Eis nr.	Eis
	Algemeen fase A t/m C klantreis
10.	De in de gemeentelijke Visie op dienstverlening (bijlage 10) verwoorde uitgangspunten en afspraken m.b.t. bereikbaarheid, betrouwbaarheid en betrokkenheid zijn leidend in de contacten tussen loket en inwoners.
11.	De inrichting en de werkwijze van het loket is zodanig dat, rekening houdende met de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overeen te komen rolverdeling, door de opdrachtnemer kan worden voldaan aan alle vereisten van de 'handreiking kwaliteit energieloketten' (februari 2021) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: Kijk voor mee informatie hier: Handreiking-kwaliteit-energieloketten .
12.	Het loket moet de gehele klantreis (fase A t/m C), zoals aangegeven in figuur 1 van het aanbestedingsdocument, kunnen ondersteunen.
	Communicatie fase A klantreis
13.	De uitvoeringsorganisatie onder leiding van de gemeentelijke coördinator is verantwoordelijk voor de communicatie, informatievoorziening en algemene advisering in fase A van de klantreis (figuur 1 aanbestedingsdocument). De opdrachtnemer stelt aan de opdrachtgever de faciliteiten beschikbaar om via het loket communicatie uitingen en informatie te verstrekken. Tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de rol- en taakverdeling en vindt afstemming plaats over aanpak, inhoud, planning, plaatsing van content, etc. aangaande communicatieactiviteiten richting de verschillende doelgroepen t.b.v. het ondersteunen van fase A van de klantreis.
14.	De opdrachtnemer bedenkt en ontwikkelt bewustwordingscampagnes en promotie-acties met als doel particuliere woningeigenaren te stimuleren de eerste of volgende stap te zetten in het verbeteren en/of verduurzamen van hun woning ten behoeve van fase A van de klantreis.
	Informatie fase A klantreis
15.	In afstemming met de gemeentelijk coördinator van de uitvoeringsorganisatie maakt de opdrachtnemer bij voorkeur gebruik van de inhoud van het landelijk digitaal kennisplatformen (zoals www.verbeterjuishuis.nl en RVO) om via het (digitaal) loket te kunnen informeren en adviseren over relevante informatie zoals beschreven in de Handreiking Kwaliteit Energieloketten en landelijke, provinciale en gemeentelijke regelingen. Om de actualiteit te waarborgen wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van 'doorverwijs links'.
16.	Op basis van de web/adviestool van Verbeterjehuis draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat eigenaar-bewoners een gratis Quickscan aangeboden krijgen als eerste stap naar laagdrempelig advies. Er kan gebruik gemaakt worden van een eigen digitale adviestool, tenzij onomstotelijk kan worden aangetoond dat de eigen tool van betere kwaliteit is.
	Doorverwijzen fase B en C klantreis
17.	Het loket verwijst door naar andere informatiebronnen (corporaties, belangenverenigingen, etc.) en samenwerkingspartners/actoren (Energieklussers, -coaches, etc.). Het loket ontvangt hiervoor een lijst van de opdrachtgever. T.b.v. eigenaren van monumenten wordt minimaal doorverwezen naar de volgende informatiebronnen: • Een monument verduurzamen, hoe doet u dat? Monumenten.nl • Duurzaamheid van historische gebouwen Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed • De Groene Menukaart • Maassteden Monumentenfonds - Fonds Schiedam Vlaardingen (fondssv.nl)

	Maatwerkadvies fase B klantreis
18.	De opdrachtnemer ziet er op toe dat het maatwerkadvies, dat m.b.t. technische en bouwkundige beoordeling, voorgestelde verduurzamingsmaatregelen, geraamde investeringen en besparingen, terugverdientijd van de investeringen en subsidiemogelijkheden wordt aangeboden, van goede kwaliteit is. Het adviesaanbod sluit aan bij de gedifferentieerde behoefte van de woningeigenaar met als doel deze in staat te stellen indien gewenst na ingewonnen advies zelfstandig een uitvoerder te kunnen selecteren. Een volledig onafhankelijk advies moet als dienstverleningsoptie worden aangeboden.
19.	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat via het (digitaal) loket aan de woningeigenaar de mogelijkheid van inschakeling van de diensten van voldoende gekwalificeerde en onafhankelijke offerte- en/of bouwbegeleiders, financiële- en subsidieadviseurs wordt geboden.
20.	Het loket biedt, in overleg en afstemming met de opdrachtgever, actuele informatie over de Transitievisie Warmte en de uitvoeringsplannen voor aardgasvrij en andere projecten. Het advies dat bewoners krijgen sluit, daar waar bekend, verplicht hierop aan.
21.	Het loket biedt op termijn de mogelijkheid tot het aanvragen van een integraal maatwerkadvies dat waar mogelijk rekening houdt met de uitgangspunten van klimaatadaptie, fundering- en grondwaterproblematiek en de door de gemeenteraad van Vlaardingen vastgestelde Transitievisie warmte.
	CRM fase A t/m C klantreis
22.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten, beheren en onderhouden van het klantvolgsysteem (CRM), inclusief voor het kunnen volgen en monitoren van de totale klantreis.
23.	Opdrachtnemer gebruikt een eigen klantvolgsysteem (CRM) dat specifiek voor dat doel is ontwikkeld en zorgt voor een zodanige inrichting van het systeem, dat het mogelijk is proactief aanpakken/projecten/acties te ontwikkelen en uit te voeren om de verduurzaming van woningen te versnellen en de in de Handreiking kwaliteit energieloketten onder M1 t/m M4 genoemde informatie en rapportages te leveren.
24.	De opdrachtnemer stelt de functionaliteit van het klantvolgsysteem aan de opdrachtgever beschikbaar om deze in fase A van de klantreis in staat te stellen gegevens over klantcontacten in het systeem vast te kunnen leggen en hiermee te werken ten behoeve van campagnes e.d..
	Rapportage fase A t/m C klantreis
25.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het analyseren en rapporteren van de klantreisgegevens en het periodiek beschikbaar stellen van deze data aan de opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt periodiek data over woningen en activiteiten ter verrijking van het gebouwdossier en CRM van de aanbestedende dienst.
	Ondersteunen van lokale initiatieven
26.	De dienstverlening van het loket is beschikbaar voor lokale initiatieven. De opdrachtnemer en de opdrachtgever maken afspraken over hoe de dienstverlening eruit gaat zien en onder welke voorwaarden.
	Transparantie fase B en C klantreis
27.	Het loket zorgt, voor zowel bewoners als de gemeente, voor transparantie over werkwijze, kwaliteitswaarborgen, de wijze van selectie van adviseurs en uitvoerende partijen, kostenstructuur/verdienmodel, samenwerkingspartners. Nieuwe partijen moeten de mogelijkheid hebben om tussentijds toe te treden.
	Kwaliteit fase B en C klantreis
28.	De opdrachtnemer draagt aantoonbaar en verifieerbaar zorg voor de invoering van een kwaliteitsborgingssysteem met als doel dat de maatwerkadviseurs en uitvoerende partijen hun diensten leveren tegen vooraf met de opdrachtgever vastgestelde normen: zowel kwaliteit van het product als ook de kwaliteit van de dienstverlening, o.a. klantvriendelijk.

29.	De opdrachtgever heeft het recht om kwaliteitscontroles of steekproeven uit te voeren op gegeven adviezen en uitgevoerde werkzaamheden. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
-----	--

3. Evaluaties

Eis nr.	Eis fase A t/m C klantreis
30.	De opdrachtnemer meet het resultaat. Resultaten worden zichtbaar gemaakt in een kwartaalrapportage en doorlopende (per kwartaal te rapporteren) tevredenheidsonderzoeken onder klanten. Opdrachtnemer zal gedurende de overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg voeren met de opdrachtgever. De opdrachtgever verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg.
31.	Onderdeel van het kwaliteitsmonitorsysteem is een klachtenprocedure die voorziet in de afhandeling van meldingen van eigenaar bewoner.
32.	Jaarlijks evalueren op basis van de resultaten van het kwaliteitsmonitorsysteem met als doel te kunnen beoordelen of de door maatwerkadviseurs en uitvoerende partijen geleverde dienstverlening voldoet aan de vooraf geformuleerde kwaliteitseisen. Op basis van het resultaat van deze evaluatie kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer besluiten tot toe- en uittreding van partijen waar het platform naar doorverwijst.
33.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd en door zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer geaccordeerd.
34.	Opdrachtnemer is bereid proactief in samenwerking met de opdrachtgever mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van het verbeteren van de dienstverlening en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.

4. Informatiebeveiliging en ICT

Onderstaande set geeft de wensen en eisen weer die de gemeente Vlaardingen stelt aan Informatievoorziening die wordt aangeboden aan gebruikers, die handelen in de hoedanigheid van medewerker van de gemeente Vlaardingen.

Eis nr.	Eis
35.	De applicatie dient geleverd te worden als Software as a Service (SaaS). Onder een SaaS-dienst verstaan wij: software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig beheerd wordt door de opdrachtnemer. Er zijn derhalve geen installaties op de infrastructuur van opdrachtgever nodig.
36.	De applicatie dient toegankelijk te zijn voor alle gebruikers(rollen) (waaronder oa medewerkers, leidinggevenden, professionals en functioneel beheerders) via een internetbrowser, zonder dat daarbij clientside plug-ins als Java, ActiveX, Flash, SilverLight, etc. benodigd zijn. De applicatie moet compatibel zijn met actuele en gangbare browsers, waaronder, maar niet beperkt tot, Edge, Chrome, Firefox en Safari.
37.	Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de implementatiefase binnen een termijn van drie maanden in samenwerking met de opdrachtgever in relatie tot het gebruik van de applicatie procesbeschrijvingen van de relevante werkprocessen op te stellen. Daartoe worden in ieder geval gerekend: - gebruikersinteractie en -ondersteuning; - informatieverstrekking; - data-analyse en beheer.
38.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en het onderhoud van zowel het hardware- als softwareplatform, inclusief de verstrekking van alle benodigde licenties.

39.	Opdrachtnemer draagt zorg voor al het onderhoud (correctief, preventief, adaptief en functioneel, incl. het voorzien van updates, releases en patches) van de software en dient buiten het service-window plaats. Alleen met toestemming van Functioneel Beheer Vlaardingen kan daarop een uitzondering worden gemaakt.
40.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch applicatiebeheer, waaronder het installeren van updates, releases en patches. Tevens dient opdrachtnemer actief te monitoren op beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit van het softwareplatform.
41.	Opdrachtnemer dient bij de levering van de applicatie zowel een acceptatieomgeving als een productieomgeving ter beschikking te stellen aan opdrachtgever. Beide omgevingen moeten afzonderlijk functioneren en zijn geoptimaliseerd voor hun doeleinden. De acceptatieomgeving is bedoeld voor het testen en goedkeuren van nieuwe releases, wijzigingen of updates, terwijl de productieomgeving bedoeld is voor dagelijkse werkzaamheden. • de acceptatieomgeving mag tijdelijk afwijken van de productie voor het testen van releases en patches • een keer per jaar wordt acceptatie gelijk getrokken met productie. Dit moment wordt afgestemd met functioneel beheer van Vlaardingen • er moet een mogelijkheid zijn om synchronisatie van acceptatie en productie op verzoek uit te voeren
42.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de backup, restore en uitwijkvoorzieningen van de SaaS-oplossing. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze voorzieningen te toetsen.
43.	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van hun diensten gedurende de gehele contractperiode. Deze garanties moeten ook van kracht blijven in het geval dat de opdrachtnemer zelf (financieel) niet meer in staat is om de diensten te leveren. Hierbij wordt van de opdrachtnemer verwacht dat passende voorzieningen, zoals een escrow-regeling, zijn getroffen.
44.	Voor de integratie van de applicatie van de opdrachtnemer met primaire business applicaties heeft opdrachtgever een sterke voorkeur voor koppeling via onze Enterprise Service Bus (ESB). Opdrachtnemer dient daarom de mogelijkheid en bereidheid te hebben om de applicatie te koppelen door middel van onze ESB.
45.	Opdrachtgever streeft ernaar het aantal functionele verbindingen tussen applicaties tot een minimum te beperken, waarbij de functionaliteit van de ene applicatie afhankelijk is van de functionaliteit van een andere applicatie. Indien een dergelijke functionele verbinding noodzakelijk is, dient de opdrachtnemer te garanderen dat deze verbinding wordt gerealiseerd volgens gestandaardiseerde API-principes.
46.	De toegang tot de applicatie dient geregeld te worden via de Single Sign-On (SSO) oplossing van Microsoft Azure van de opdrachtgever.
47.	Opdrachtgever wil ten behoeve van het functioneel beheer de mogelijkheid hebben om, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, binnen de applicatie gebruikersrollen te definiëren en deze vervolgens toe te kennen aan individuele gebruikers.
48.	De applicatie biedt de mogelijkheid om, zodra de opdrachtgever de benodigde infrastructuur en processen voor Identity and Access Management (IAM) heeft geïmplementeerd, gebruikersrollen automatisch toe te kennen.
49.	De applicatie dient een logboek bij te houden waarin wordt geregistreerd welke medewerkers toegang hebben gehad tot de applicatie. Dit logboek moet raadpleegbaar en up-to-date zijn.
50.	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om, zonder tussenkomst van de leverancier, inzicht te krijgen in het aantal actieve gebruikers, hun gekoppelde rollen, en de frequentie waarmee bepaalde functionaliteiten en modules worden benut.
51.	De applicatie dient de functie 'automatisch uitloggen bij inactiviteit' te bieden
52.	Bij het doorvoeren van updates, bugfixes en onderhoudswerkzaamheden is de opdrachtnemer verplicht om tijdig (minimaal) 4 weken van tevoren de opdrachtgever tijdig en volledig te informeren. Daarnaast dient de opdrachtnemer de opdrachtgever voldoende tijd te verschaffen om deze wijzigingen te testen op de acceptatieomgeving

	alvorens ze in de productieomgeving door te voeren. Het klaarzetten van de Acceptatieomgeving, inclusief wijziging en recente kopie van data van productie valt onder verantwoordelijkheid van de leverancier.
53.	Opdrachtnemer dient periodiek en op specifiek verzoek van de opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om de acceptatieomgeving te synchroniseren met de productieomgeving. Bij deze synchronisatie moet de opdrachtnemer keuzemogelijkheden aanbieden, waaronder het waarborgen van AVG-conformiteit (anonimiseren).
54.	De applicatie dient een integratie te bieden met zowel Zaaksysteem DMS als MS365. Alle documenten die voortvloeien uit, of gerelateerd zijn aan Vlaardingse processen binnen de applicatie moeten opgeslagen kunnen worden in MS365 en Zaaksysteem DMS. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze documenten te allen tijde opvraagbaar en raadpleegbaar zijn vanuit de applicatie zelf.
55.	Opdrachtgever heeft een voorkeur voor de manier waarop data teruggeleverd worden. In volgorde van voorkeur waarbij A de grootste voorkeur heeft: A: REST API conform OAS 3.0 (meest actuele standaard Forum Standaardisatie), B: Toegang tot de database van de applicatie, C: Toegang tot een plek waar de data in leesbaar formaat opgehaald kunnen worden, D: Via bestandsoverdracht met CSV-bestanden.
56.	De aangeboden applicatie dient volledig in het Nederlands beschikbaar te zijn (schermen, velden, berichten, meldingen etc). Daarnaast moet alle ondersteuning en klantenservice gerelateerd aan de applicatie eveneens in het Nederlands worden verleend.
57.	Alle data en documenten, ongeacht waar deze zijn opgeslagen of hoe deze worden verwerkt, blijven onherroepelijk en exclusief eigendom van de opdrachtgever. De opdrachtgever bepaalt als enige wie de beschikking heeft over de gegevens, de gegevens verwerkt, opslaat of distribueert en of vernietigt.
58.	De webgebaseerde gebruikersschermen van het systeem dienen responsive aan te passen aan de schermresolutie van het device waarmee de gebruiker werkt.
59.	De aangeboden applicatie dient standaard foutafhandeling te bevatten. Alle systeemfouten moeten zichtbaar worden gemaakt door middel van heldere schermmeldingen en dienen tevens te worden gelogd. Dit is ook specifiek van toepassing bij het exporteren en importeren van data.
60.	De aangeboden applicatie dient te waarborgen dat batchprocessen, zoekopdrachten, sorteringen en filteropdrachten geen nadelige invloed hebben op de responsetijd van de reguliere processen tijdens normaal gebruik binnen het productie-window. Dit is gebaseerd op de aanname van voldoende bandbreedte aan de gebruikerskant.
61.	Opdrachtnemer verzorgt de complete technische en functionele implementatie van de koppelingen met andere systemen van de opdrachtgever voor zover het haar kant van de koppeling betreft.
62.	Opdrachtnemer garandeert dat de geïmplementeerde koppelingen voldoen en ook in de toekomst blijven voldoen aan nieuwe versies van de betreffende landelijke standaarden
63.	Als onderdeel van de aanbieding en daarop volgende gunning is het opstellen van een exitplan dat door opdrachtgever moet worden goedgekeurd. In dit plan wordt tenminste beschreven: • Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta)data wordt overdragen aan opdrachtgever of een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); • Op welke wijze de betreffende (meta)data vervolgens wordt verwijderd en vernietigd; • Er een periode is - minstens drie maanden - gedurende welke het systeem afgesloten is voor gebruik maar wel beschikbaar voor beheerders om de uitfasering van het systeem te volgen en af te ronden.
64.	Opdrachtnemer verschaft opdrachtgever voor zover mogelijk (dus m.u.v. van ad-hoc fixes/patches etc.) vooraf inzicht in de releaseplanning van Updates en Upgrades.
65.	Het functioneel beheer wordt door de opdrachtgever uitgevoerd, waarbij wij de volledige vrijheid hebben de applicatie functioneel naar eigen wens in te richten binnen de mogelijkheden die en door opdrachtnemer wordt ondersteund.
66.	De beheeromgeving voor het configureren, instellen en beheren van de applicatie is zodanig dat de functioneel beheerders van de opdrachtgever de applicatie zelfstandig kunnen beheren zonder tussenkomst van de leverancier.

67.	Opdrachtnemer biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om alle relevante gegevens en meta-gegevens, die worden bewaard in de oplossing, geautomatiseerd en zonder tussenkomst van de opdrachtnemer te kunnen ophalen. De actualiteit van deze beschikbaar gestelde gegevens komt overeen met de actualiteit van de gegevens in de bron database van de opdrachtnemer.
68.	Opdrachtnemer stelt, over de beschikbaar gestelde gegevens, een gedetailleerd overzicht beschikbaar van het bijbehorende datamodel, inclusief alle tabellen met attributen. Voor elk attribuut moet op het scherm informatie beschikbaar zijn die aangeeft naar welk attribuut in het onderliggende datamodel het verwijst. Daarnaast dient de opdrachtnemer inzicht te geven in de primaire sleutels (PK) per tabel, met bij voorkeur een toelichting op het gebruik ervan. Tevens is het noodzakelijk dat de opdrachtnemer de relaties tussen tabellen verduidelijkt, met specifieke aandacht voor Foreign Keys (FK's), en hierbij een toelichting geeft op de functionele reden achter elke relatie, inclusief waarom bepaalde FK's zijn geïmplementeerd.
69.	De aangeboden applicatie dient in lijn te zijn met de kernprincipes van Common Ground zoals vastgesteld door de VNG. Dit betekent dat: • Data en gegevens onafhankelijk zijn van processen en applicaties; • Er gebruik wordt gemaakt van een uniforme integratielaag; • Gegevens bij hun oorspronkelijke bron blijven en niet worden verplaatst; • Het dupliceren of meervoudig opslaan van gegevens wordt vermeden.
70.	In geval van koppelingen met landelijke voorzieningen dienen deze te lopen o.b.v. berichtenverkeer, conform de betreffende landelijke standaarden (GEMMA). Dit geldt ook voor de levering van administratieve gegevens aan afnemende applicaties.
71.	De oplossing stelt data beschikbaar in een structuur conform Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM), levert een mapping naar GGM of ondersteunt bij het opstellen van een dergelijke mapping. https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_en_het_Gemeentelijk_Gegevensmodel
72.	Opdrachtnemer stelt zonder extra kosten alle in het systeem vastgelegde gegevens en rapportages beschikbaar inclusief metadata met minimaal beschrijving van de betekenis van entiteiten, relaties, attributen.
73.	Opdrachtgever behoudt de vrijheid om Vlaardingse data naar eigen inzicht te koppelen, onafhankelijk van de door hem gekozen data-analysemiddelen of services van derden met gebruik van diezelfde standaardisatie.
74.	Indien in de oplossing rapportages beschikbaar zijn, wil opdrachtgever hier kosteloos over kunnen beschikken of aanpassen.
75.	Het is mogelijk om zonder extra kosten alle data uit het systeem te exporteren in CSV formaat inclusief metadata met minimaal beschrijving van de betekenis van entiteiten, relaties, attributen, data types, beschrijving van transformaties en/of aggregaties van de geleverde gegevens, o.a. t.b.v. de exit strategie
76.	Opdrachtgever en opdrachtnemer gaan een overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheden aan. In deze overeenkomst wordt vastgelegd: • Aansluiting op landelijke (open) standaarden als die bestaan • Frequentie van levering • Vorm en formaat • Het medium van levering • De inhoud
77.	De applicatie dient CAD gerelateerde bestanden op te bouwen conform de door de gemeente Vlaardingen gebruikte CAD-standaarden (NLCS: De Nederlandse Cad Standaard). De oplossing maakt gebruik van coördinaten ten behoeve van plaatsbepaling en moet aansluiten bij de Basisregistratie Grootschalige Topografie.
78.	Data-uitwisseling mag geen gevolgen hebben voor de prestaties van de applicatie. Leverancier is verplicht aan te geven wanneer de datauitwisseling gevolgen heeft voor de prestaties omtrent functionaliteit, gebruik en snelheid van de applicatie.
79.	Het berichtenverkeer en uitgewisselde informatie kan worden ontsloten zodat er geautomatiseerd gecontroleerd kan worden op consistentie.
80.	Het berichtenverkeer dat van de applicatie naar de ESB wordt verzonden, moet voorzien zijn van validatiemechanismen zoals hashwaarden of sequentienummers. Er

	dient een geautomatiseerd controleproces te zijn dat de consistentie en integriteit van deze gegevens verifieert, met directe meldingen bij eventuele discrepanties.
81.	Voor foutanalyse op het berichtenverkeer beschrijft de opdrachtnemer niet alleen de standaarden maar ook de berichtvorming en het systeem.
82.	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle dataopslag in de cloud voldoet aan de geldende Europese richtlijnen. Bovendien moet alle cloudopslag van data exclusief plaatsvinden binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (EER).
83.	Opdrachtgever hanteert de ICT beveiligingsvoorschriften van de NCSC en de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO). De applicatie is volgens deze - of gelijkwaardige - richtlijnen ingericht (bijvoorbeeld ISO27001 en ISO27002).
84.	Er is een audit trail beschikbaar ten behoeve van controle. Handelingen en mutaties zijn altijd herleidbaar tot individuele gebruikers. De auditing functie is alleen toegankelijk voor geautoriseerde beheerders. Minimaal te loggen informatie is gebruikersnaam, datum/tijdstip en (een samenvatting van) de aangebrachte wijzigingen. De gevraagde informatie dient beschikbaar te zijn voor de verantwoording achteraf (zoals in een logbestand of rapportage).
85.	Het dient mogelijk te zijn om informatieobjecten waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken, te kunnen vernietigen. Vernietiging is onherstelbaar. Onder informatieobjecten verstaan wij alle opgeslagen documenten en gegevens.
86.	Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat het mogelijk is om een bulkexport te maken van informatieobjecten op een zodanige manier dat de onderlinge relatie van die informatieobjecten in tact blijft en deze geïmporteerd kunnen worden in een opvolgend systeem wanneer het contract afloopt of wordt beëindigd of kunnen worden overgebracht naar een archiefbewaarplaats als deze voor permanente bewaring in aanmerking komen.
87.	De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat minimaal de verplichte elementen uit de MDTO (Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie) dan wel diens voorloper TMLO vast te leggen.
88.	Als informatie opgeslagen, uitgewisseld of teruggeleverd wordt, dan gebeurt dat in een formaat dat aansluit bij landelijke standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/sites/default/files/BFS/4-basisinformatie/publicaties/20230713_overzicht_verplichtingskaders_open_standaarden.pdf
89.	De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat de authenticiteit van informatieobjecten ten allen tijde is geborgd en is vast te stellen.
90.	De opdrachtnemer garandeert compliance aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, onder meer de AVG en de UAVG. Daarbij garandeert de opdrachtnemer dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de applicatie.

5. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
91.	Er wordt per maand, tenzij tussen opdrachtgever en opdrachtnemer anders worden overeengekomen, één verzamelfactuur opgemaakt. De facturen worden als pdf bestand aangeleverd aan opdrachtgever, waarbij geldt dat er één factuur in een pdf bestand opgenomen mag zijn. Bijlagen bij de factuur moeten in één pdf bestand aangeleverd worden, waarbij de factuur op de eerste pagina staat.
92.	In de tenaamstelling dient de naam van het team waarvoor de factuur bestemd is vermeld te worden, inclusief nader te bepalen betaalkenmerken. De factuur moet voldoen aan de wettelijke eisen van de Belastingdienst.
93.	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • Factuurnummer; • Factuurdatum; • Het verplichtingennummer/codering van de bestelling verstrekt door de opdrachtgever; • Het aantal geleverde artikelen en/of uitgevoerde diensten;

	• Een omschrijving van de artikelen en/of uitgevoerde diensten, conform de omschrijving op de inkooporder; • Bedrag exclusief en inclusief BTW; • De datum waarop of het tijdsvlak waarin de artikelen en/of uitgevoerde diensten zijn geleverd en/of uitgevoerd; • De wettelijke bankgegevens van opdrachtnemer; • Het btw nummer van de opdrachtnemer; • Het Kamer van Koophandel nummer van opdrachtnemer.
94.	Facturen dienen uitsluitend in pdf bestand verstuurd te worden naar: facturen@vlaardingen.nl
95.	Alle facturen van opdrachtnemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
96.	Facturen die niet de bij eis 93 geëiste informatie bevatten, zullen niet door de opdrachtgever in behandeling genomen worden.
97.	Betaling zal plaatsvinden door opdrachtgever binnen 30 dagen nadat de factuur door de opdrachtgever is ontvangen.
98.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
99.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de aanbestedende dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
100	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
101	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
102	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door opdrachtnemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst.

6. Commercieel

Eis nr.	Eis
103	De gehanteerde tarieven zijn in Euro's, excl. BTW.
104	De ingediende tarieven zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead en andere kosten.
105	Opdrachtnemer dient bij de totstandkoming van de prijs voor nadere opdrachten uitsluitend te rekenen met de op het prijsformulier ingediende tarieven. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
106	Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen tarieven en doorlopende vergoedingen worden aangepast op basis van Producentenprijsindex voor diensten (DPI). Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum door de opdrachtnemer schriftelijk te worden ingediend bij de opdrachtgever.