

Programma van eisen

Handhavingssysteem voor brede handhaving

Samenvatting

In dit programma staan alle eisen die worden gesteld aan het nieuwe toezicht-en handhavingssysteem. De eisen zijn onderverdeeld in eisen ten aanzien van de leveranciersorganisatie, algemene systeemeisen, functionele systeemeisen, technische systeemeisen en eisen ten aanzien van koppelingen.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Algemeen	4
3.	Functionele systeemeisen.....	5
4.	Functioneel beheer.....	24
5.	Technische systeemeisen	27
6.	Eisen ten aanzien van leverancier.....	31

1. Inleiding

De onderwerpen binnen dit PvE zijn onderverdeeld in algemene systeemeisen, functionele systeemeisen, ICT-technische systeemeisen en eisen ten aanzien van ondersteuning vanuit leverancier.

Dit pakket van eisen zal dienen als basis voor de systeemselectie, voor de invoering van het gekozen systeem en uiteindelijk voor de evaluatie van het ingevoerde systeem.

2. Algemene eisen

Nr.	Onderwerp
2.1	Het systeem moet op alle momenten van de dag, dus 24/7 te gebruiken zijn.
2.2	Het systeem dient volledig Nederlandstalig te zijn. Voor gebruikers van het systeem dient een continue bijgewerkte uitgebreide gebruikershandleiding (dit mag ook met instructievideo's ingevuld worden) en een 'quick start' handleiding beschikbaar te zijn in het Nederlands. Daarnaast dient er een beheerdershandleiding te zijn daarin onder andere uitleg over de applicatie, functie van alle knoppen, veelvoorkomende foutmeldingen inclusief oplossingen en uitleg over instellingen zodat gebruikers geholpen kunnen worden zonder daarvoor de leverancier nodig te hebben.
2.3	Minimaal 16 gebruikers moeten tegelijkertijd gebruik kunnen maken van het systeem, waarvan minimaal 7 gebruikers in de mobiele app en 6 gebruikers in de backoffice. Zij raadplegen en/of muteren zonder dat er performanceverlies optreedt.
2.4	De backofficeapplicatie dient voor elk scherm, en zo nodig per veld, een helptekst te bevatten. Deze tekst moet tijdens de verwerking aan het scherm kunnen worden opgeroepen.
2.5	Het systeem controleert tijdens het invoeren van velden op toegestane schrijfwijze en verplichte informatie. De back- en frontofficeapplicatie kan alle (lees)tekens die voor kunnen komen correct, weergeven en verwerken.
2.6	Er dient een acceptatieomgeving beschikbaar te zijn zodat nieuwe releases, updates en hotfixes getest kunnen worden voordat de software op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.
2.7	De softwareversie van de productieomgeving mag pas na een update en test op acceptatie en na goedkeuring van Opdrachtgever worden geüpdatet naar dezelfde versie.
2.8	De acceptatieomgeving valt onder hetzelfde contract als de productieomgeving.
2.9	Alle in de frontoffice ingevoerde gegevens moeten ook zichtbaar zijn in de backoffice.
2.10	Het systeem moet de bevoegdheden die een gebruiker heeft in de gehele keten, het hele proces van registratie tot afhandeling, borgen.
2.11	In alle registraties moet een tweede verbalisant kunnen worden opgenomen.

3. Functionele systeemeisen

3.1 Handhaving op straat

Nr. 3.1	Onderwerp
3.1.1	Er dient standaard automatische controle op volledigheid van invulling van alle verplichte velden plaats te vinden, zodat alleen rechtsgeldige beschikkingen worden opgeslagen.
3.1.2	De volgende registraties(types)/dossiers moeten op gemaakt kunnen worden: - Waarneming - Combibon - sanctie - Combibon - waarschuwing - Wegslepen - Melding - Aanhouding - Inbeslagname - Aankondiging fietshandhaving - Beschikking fietshandhaving - Halt registratie - Bestuurlijke handhaving (bestuursdwang) denk aan autowrakken, defecte voertuigen, verwaarloosde voertuigen - Bestuurlijke handhaving Aanhangwagen, camper, caravan - Bestuurlijke handhaving ligplaatsen - Voornemen, last spoed onder bestuursdwang - Evenementen - Checklisten: d.m.v. een beslisboom wordt bepaald wat de handhaving strategie wordt.

3.1.3	Waarneming Het vastleggen van relevante gegevens niet zijnde de overige registratietypen. In een waarneming moeten bijvoorbeeld zaken vastgelegd kunnen worden waarbij geen directe overtredingen geconstateerd werden, maar waarbij het wel relevant is om te registreren. De volgende gegevens moeten bij het aanmaken van een waarneming ingevoerd kunnen worden in de applicatie: ☐ (Meerdere) kenteken(s) (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode) ☐ (Meerdere) voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode. ☐ Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') ☐ Bij bevraging RDW voertuig gestolen of geregistreerd eventueel niet zichtbaar en automatisch via mail naar politie ☐ meerdere foto's ☐ filmpjes ☐ De mogelijkheid om een strafbaar feit te koppelen aan de waarneming: feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren. ☐ (Meerdere) Perso(o)nen: a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZVWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) ☐ Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken ☐ De mogelijkheid om een tijdsblok te noteren (begintijd/ eindtijd) ☐ De mogelijkheid om aan te geven of het een AVG of WPG gegeven is. Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat ☐ Verbalisant/ verbalisantnummer
-------	---

3.1.4	Combibon sanctie Het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking, bestuurlijke boete, OM beschikking en de Mulder gedraging. De volgende gegevens moeten bij het aanmaken van een combibon sanctie ingevoerd kunnen worden in de applicatie: ☐ Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode) ☐ Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode. ☐ Locatie (straatnaam, huisnummer en bijvoeging 21-1, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals ‘t.h.v. perceel 21’) ☐ Strafbaar feit/ gedraging: Feitcode (dit levert de feitsomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren. ☐ Persoon: a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZVWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) ☐ Verhoor: ook in het Engels a. Recht op tolk/vertaling b. Gepleegd strafbaar feit c. Recht op rechtsbijstand d. Niet tot antwoorden verplicht (cautie) e. Gehoord door: (verbalisant) f. Verklaring verdachte ☐ Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat ☐ Verbalisant/ verbalisantnummer
-------	--

3.1.5	Combibon waarschuwing Het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking, bestuurlijke boete, OM beschikking en de Mulder gedraging die waarschuwend van aard is. Deze combibon waarschuwing wordt alleen opgeslagen in de backoffice en niet doorgestuurd aan het CVOM. De volgende gegevens moeten bij het aanmaken van een combibon waarschuwing ingevoerd kunnen worden in de applicatie: ☐ Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode) ☐ Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode. ☐ Locatie (straatnaam, huisnummer en bijvoeging 21-1, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals ‘t.h.v. perceel 21’) ☐ Strafbaar feit/ gedraging: Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren. ☐ Persoon: a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZVWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) ☐ Verhoor: bij waarschuwing niet nodig mogelijkheid niet zichtbaar a. Recht op tolk/vertaling b. Gepleegd strafbaar feit c. Recht op rechtsbijstand d. Niet tot antwoorden verplicht (cautie) e. Gehoord door: (verbalisant) f. Verklaring verdachte ☐ Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken
-------	---

	Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat ☐ Verbalisant/ verbalisantnummer Tijdens het opmaken en bewerken van een registratie op een mobiel device moeten nog wijzigingen kunnen worden aangebracht. Bijvoorbeeld combi bon sanctie gestart op mobiel device. Als gevolg van gesprek combi bon omzetten naar waarschuwing. Er moet gekozen kunnen worden uit standaardteksten bij alle voorkomende registraties en tekstvelden, zoals; de verklaring van de betrokkene/verdachte, de redenen van wetenschap, e.d., zodat snel en uniform de redenen van wetenschap en/of andere toelichtingen opgesteld kunnen worden.
--	--

3.1.6	Wegslepen Het vastleggen van het wegsleepproces en het voorbereiden van de bestuurlijke handhaving (bestuursdwang) De registratie wegslepen moet kunnen worden opgestart vanuit de initiële registratie. In ieder geval moeten de volgende gegevens bij het aanmaken van een wegsleepregistratie ingevoerd kunnen worden in de applicatie: ☐ Sjablonen voor besluiten + bezwaarclausule ☐ Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken ☐ De grondslagen op basis waarvan gesleept wordt. ☐ Een tekstveld waarin de technische en/of cosmetische staat van het voertuig omschreven kan worden alvorens het voertuig daadwerkelijk gesleept wordt. ☐ Datum en tijdstip van het daadwerkelijke wegslepen. ☐ Tekstveld waarin de bedrijfsnaam van het slepende bedrijf in vermeld kan worden. ☐ Tekstveld waarin beschreven kan worden waar het voertuig naartoe gesleept wordt. ☐ Mail met besluiten + bezwaarclausule naar handhaving en sleep bedrijf. Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat ☐ Verbalisant/ verbalisantnummer De registratie wegslepen moet als enkele registratie kunnen worden opgemaakt, maar deze moet ook gekoppeld kunnen worden aan een combibon-sanctie of combibon-waarschuwing.
-------	---

3.1.7	Melding Het vastleggen van informatie en/ of bijlagen zoals foto's en/of video's die per e-mail doorgestuurd kunnen worden aan vooraf ingestelde ontvangers en ingedeeld in een vooraf ingestelde categorie in een vooraf ingesteld sjabloon. De volgende gegevens moeten bij het aanmaken van een melding, ingevoerd kunnen worden in de applicatie: ☒ Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') ☐ Prioriteit van de melding ☐ Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat ☐ Verbalisant/ verbalisantnummer
-------	---

3.1.8	Aanhouding De volgende gegevens moeten bij het aanmaken van een aanhouding ingevoerd kunnen worden in de applicatie: ☐ Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') ☐ Persoon: a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZVWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN) d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) e. Tekstveld voor het vastleggen van de redenen van wetenschap ☐ Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: a. Is er geweld gebruikt bij de aanhouding? b. Heb je handboeien gebruikt? ☐ De mogelijkheid om de grond van de aanhouding in te voeren. Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat ☐ Verbalisant/ verbalisantnummer
3.1.9	Vanuit een reeds opgemaakte registratie moet een opvolgende registratie kunnen worden gemaakt waarbij de keuze bestaat om de gegevens uit de eerste registratie, zoals bijvoorbeeld locatie/ persoon/ kenteken/ etc., over te nemen naar de opvolgende registratie. Deze gegevens worden dan automatisch ingevoerd.

3.1.10	Inbeslagname Onder de registratie inbeslagname wordt verstaan, het vastleggen van het gehele werkproces van de feitelijke handeling van een inbeslagname. dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een inbeslagname ingevoerd kunnen worden in de applicatie: - Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals bijvoorbeeld: ☐ De reden van de inbeslagname ☐ De grondslag van de inbeslagname ☐ Omschrijving van de goederen ☐ De omstandigheden van de inbeslagname De registratie aanhouding moet als enkele registratie kunnen worden opgemaakt, maar deze moet ook kunnen koppelen aan een combibon-sanctie, combibon-waarschuwing en/ of een waarneming
3.1.11	Aankondiging fietshandhaving Onder de registratie aankondiging fietshandhaving wordt verstaan, het vastleggen van het gehele werkproces van de feitelijke handeling van een aankondiging fietshandhaving De volgende gegevens bij het aanmaken van een aankondiging fietshandhaving ingevoerd kunnen worden in de applicatie: ☐ Voertuiggegevens vullen vanuit tabel; Soort, kleur, merk, model en framenummer (uniek dus geen tabel). ☐ Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') ☐ Strafbaar feit: de gronden waarop bestuurlijke handhaving (bestuursdwang) toegepast kan worden. ☐ Foto's ☐ Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: - De grondslag van de aankondiging - De omstandigheden van de aankondiging - Omschrijving van goederen Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat

	☐ Verbalisant/ verbalisantnummer ☐ Het gescande label (BAR code) wordt automatisch gekoppeld aan de registratie
	Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: ☐ Datum (dd-mm-jjjj) ☐ Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat ☐ Verbalisant/ verbalisantnummer
3.1.12	Bij de markeeractie dienen ten minste de volgende gegevens registreren te kunnen worden: • Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') • Gemarkeerde fietsen • Foto • Stallingsduur (automatisch bepaald of zelf kunnen registreren) • Optioneel: vragenlijst • Optioneel: vrij toelichtingenveld
3.1.13	Bij een labelactie moeten ten minste de volgende gegevens geregistreerd kunnen worden: - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Label (scannen of handmatig invoeren) - Overtreding - Optioneel: vragenlijst - Optioneel: foto - Optioneel: vrij toelichtingenveld
3.1.14	Bij een fietsverwijderactie dienen ten minste de volgende gegevens geregistreerd te kunnen worden: - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Overtreding

	- Vragenlijst (verplicht ivm PV) - Foto - Optioneel: vrij toelichtenveld Gevonden/ gestolen/ hinderlijk (acuut)/ stallingsverbod/ wrak/ weesfiets/ zaakwaarneming Vragenlijst
3.1.15	Hinderlijk gestalde/geparkeerde fietsen moeten direct verwijderd kunnen worden middels bestuurlijke handhaving (bestuursdwang), zonder dat er een begunstigingstermijn van toepassing is.
3.1.16	Foutief geparkeerde fietsen of fietswrakken moeten kunnen worden geregistreerd, waarbij de categorie overtreding en bijbehorende feitcode gekoppeld kan worden. Ook wanneer een fiets is gelabeld (labelactie) moet gezien kunnen worden wanneer deze kan verwijderen (verwijderactie) mag worden, met inachtneming van het bepaalde begunstigingstermijn.
3.1.17	De mogelijkheid om een labelactie te wissen moet aanwezig zijn, zodat de overtreding gecorrigeerd kan worden. Bijvoorbeeld het corrigeren van 'overschrijden stallingsduur' naar 'foutgeparkeerd'.
3.1.18	Het systeem controleert of de (bepaalde) begunstigingstermijn wordt verstreken voordat er een verwijderactie uitgevoerd kan worden.
3.1.19	Het systeem controleert in welk gebied ik het fietslabel scan en in welk gebied de labelactie heeft plaatsgevonden, zodat fouten eruit gehaald kunnen worden.
3.1.20	Het moet mogelijk zijn om de beschikking bestuurlijke handhaving (bestuursdwang), nadat er een verwijderactie geregistreerd is, te seponeren, zodat een eigenaar van een fiets toch zijn fiets kan behouden wanneer die zich ter plaatse meldt.
3.1.21	De mogelijkheid moet aanwezig zijn om gelabelde fietsen die bij de verwijderactie niet worden aangetroffen handmatig te kunnen verwijderen zodat de fiets niet opnieuw terugkomt op de lijst met te-verwijderen fietsen
3.1.22	Het labelnummer van een gelabelde fiets in de registratiehistorie verschijnt zodat de betreffende fiets eenvoudig kan worden opgezocht.

3.1.16	Bestuursrechtelijke handhaving Het proces van bestuurlijke handhaving moet gebruikt kunnen worden voor onder andere de volgende onderwerpen: - Huishoudelijke afvalstoffen - Uitstallingen - Terrassen - Evenementen - Winkelwagens - Controle diverse vergunningen Objecten, kapvergunningen, hijskranen begin en einddatum d.m.v. een to do - Tijdelijke Verkeersmaatregelen - Voertuigwrakken - Aanhangwagen, caravans, recreatievoertuigen - Alcoholwet/ horeca-exploitatievergunning - DOR/ DOL
3.1.17	Halt Het proces van een verwijzing van een minderjarige naar HALT moet geregistreerd kunnen worden. - De HALT-verwijzing moet gekoppeld worden aan de betreffende combibon-sanctie of een combibon-waarschuwing. - De HALT-verwijzing moet in plaats van de combi bon- sanctie of combibon-waarschuwing gelden. De combibon moet dan in de wacht gezet worden in afwachting van de afhandeling van de HALT-verwijzing. Als de Halt-straf naar het oordeel van HALT correct is doorlopen kan ik als handhaver de status aanpassen in het systeem. De combibon krijgt hierna een andere status waardoor deze wordt afgerond en niet door wordt gezonden naar het CVOM. - In de HALT-verwijzing is het mogelijk om het proces van HALT te registreren. Zaken als instemming en contactgegevens van ouders en de minderjarige zelf moeten in de HALT-verwijzing geregistreerd kunnen worden. De combibon en de HALT-verwijzing worden in de backoffice aan elkaar gekoppeld.

3.1.18	BRP/GBA-V De persoonsgegevens moeten via het BRP bevestigd kunnen worden op naam en/of op adres en/of op BSN nummer en/of op document en/of een KENO-sleutel (eerste vier letters achternaam + eerste letter voor naam + laatste twee cijfers van het geboortjaar + geboortemaand + geboortedag). De persoonsgegevens moet in een mobiel device ingevoerd kunnen worden door het handmatig intypen van de gegevens en/of door de barcode op het identiteitsbewijs te scannen met de camera van mijn mobiel device en/of door een MRZ scanner met de camera van mijn mobiel device en/of andere gangbare formaten zoals bijvoorbeeld QR en RFID. Van de uitkomst van deze bevestiging moet een registratie opgesteld kunnen worden waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.
3.1.19	Via de BRP moeten uitgebreide persoonsgegevens kunnen worden opgevraagd, zodat de identiteit van een betrokkene en/of verdachte ter plaatse vastgesteld kan worden. A-typische vragen moeten gesteld kunnen worden aan een betrokkene/ verdachte zoals bijvoorbeeld: Wat is de tweede doopnaam van jouw moeder? Waar is je vader geboren? Hoe heet jouw jongste broer? Om deze vragen te kunnen stellen moet een mobiel device toegang hebben tot het (BRP) waarin meer uitgebreide informatie kan worden ingezien zoals de ouders, broers en zussen van de betreffende persoon en eerdere verblijfsadressen.

3.1.28	De kentekengegevens via het RDW register moeten kunnen worden bevraagd op kenteken. Alle beschikbare RDW-gegevens moeten naar voren komen, zoals: - Kenteken - Peildatum en tijd - Waar is opgevraagd (RDW, NPR, vergunningensysteem, eigen systeem etc) - Soort - Merk - Kleur - Model - Chassisnummer - Inrichting (cabrio, SUV, sedan etc) - Voertuig status (wachten op keuren, gestolen, WAM, vermist, export, gesloopt, geschorst etc) - Verval en historie (APK, Eerste toelating, eerste afgifte NL, Tenaamstelling datum/tijd - Technisch (brandstof, massa leeg voertuig, cilinders, inhoud cilinder, vermogen, constructiesnelheid, aantal zitplaatsen etc - Massa (max toelaatbaar, aanhangwagen geremd, ongeremd) - Classificaties - Kentekenhouder NAW - Type verzekering - Duplicaatcode - Historie - Codes (gestolen wat het RDW laat zien) via mail naar politie gaan zichtbaar en niet zichtbaar - Wok (wachten op keuren) Op een mobiel device en via de backoffice in kunnen zien. Indien nodig vanuit de uitkomst van deze bevraging moet een registratie opgemaakt kunnen worden waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd. De kentekengegevens moeten in een mobiel device ingevoerd kunnen worden door het scannen van een kenteken met de camera van een mobiel device en/of het handmatig intypen van de gegevens. Vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging moet een registratie opgemaakt kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.
--------	--

3.1.29	KVK Bedrijfsgegevens uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel kunnen worden bevestigd door het handmatig intypen van het KVK-nummer. Vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevestiging moet een registratie opgemaakt kunnen worden waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.
3.1.30	Registraties Er moet een notitie toegevoegd kunnen worden aan een registratie, zodat aanvullende informatie toegevoegd kan worden (naast de redenen van wetenschap). Deze notitie moet zichtbaar zijn in zowel de front- als backoffice bij het bevestigen van de registratie, de persoon, het kenteken, e.d. Deze notitie moet niet worden meegestuurd bij export en/of printen.
3.1.31	Naast het aanmaken van notities moeten ook notities kunnen worden bewerkt of verwijderd.
3.1.32	Op een eenvoudige wijze, bij het aanmaken van een registratie, moet gekozen kunnen worden uit de meest gebruikte en laatst gebruikte overtredingen, bijvoorbeeld doordat de laatst gebruikte overtredingen als eerst worden getoond.
3.1.33	Via de front- en (achteraf) via de backoffice moeten foto's/afbeeldingen kunnen worden toegevoegd aan een registratie. De kwaliteit van deze bestanden moet dusdanig hoog zijn, dat deze bestanden in verdere processen kunnen dienen als overtuigend bewijsmiddel.
3.1.34	Via de backoffice moeten bestanden kunnen worden toegevoegd, zoals (alle) Microsoft-office- (standaard format Microsoftofficebestanden etc.) en PDF bestanden.
3.1.35	In de applicatie op een mobiel device moeten minimaal 5 bestanden (zoals documenten en foto's) kunnen worden toegevoegd aan een registratie.
3.1.36	Eerder opgemaakte registraties moeten getoond worden aan de hand van bevestigingen op persoon en/of op kenteken en/of het KVK register. Deze historische registratie moet ten minste bevatten: - Alle basisinformatie zoals datum, tijdstip, verbalisanten, locatiegegevens, overtreder/ voertuig/bedrijf - Toelichting/ redenen van wetenschap/ etc. Deze registratie moet geopend kunnen worden en de registratie moet ingezien kunnen worden.
3.1.37	Bij het bevestigen van de historische registraties zoals omschreven in 3.1.36 ook bijlagen worden getoond zoals foto's/ video's en pdf bestanden etc. Dit geldt voor zowel de front- als de backoffice.

3.1.38	Een bevraging of een niet afgeronde registratie moet kunnen worden opgeslagen (als concept) zodat deze op een later moment verder kan worden aangevuld of afgerond.
3.1.39	Een nieuwe registratie moet kunnen worden opgestart zonder een openstaande eerst te hoeven opslaan, de eerdere registratie wordt automatisch als concept opgeslagen.
3.1.40	Een opgemaakte registratie onafgerond moet kunnen worden doorgezonden naar de backoffice, zodat de registratie in de backoffice verder afgerond kan worden. Deze registratie moet de status 'concept' krijgen in de backoffice. Daarmee wordt deze niet meegenomen in de export naar het CVOM.
3.1.41	De combibon-sanctie die doorgezonden wordt naar de transactiemodule van het CVOM dient aan alle voorwaarden te voldoen die het CVOM daar aan stelt. Wanneer het CVOM deze voorwaarden verandert, dan speelt de leverancier daar op in.
3.1.42	Openstaande, in behandeling en afgehandelde meldingen, hotspots, registraties, categorieën en projecten moeten kunnen worden ingezien op een kaart op een mobiel device, zodat een goed overzicht van de meldingen in de omgeving wordt verkregen.
3.1.43	De kaart zoals omschreven in 3.1.42 kan worden gebruikt als routemap op een mobiel device voor de uit te voeren werkzaamheden, zodat een beter overzicht wordt verkregen van meldingen in specifieke gebieden. De zoekresultaten worden grafisch weergegeven op de kaart.
3.1.44	In het systeem bestaat de functionaliteit waarbij hij een taak/melding op een to do list gezet kan worden die voor een ieder zichtbaar is en waar vanuit taken kunnen worden opgepakt/toegewezen. Deze taak/melding moet in een takenbak terecht komen van de betreffende medewerker, waarbij het ook wenselijk is om de locatie van de betreffende taak/melding op de kaart weer te geven.
3.1.45	De locatie van de medewerker moet in de applicatie automatisch als in te voeren optie worden weergegeven. Ook de dichtstbijzijnde locaties zoals omliggende straten worden automatisch weergegeven. Vanuit deze opties moet zelf de locatie van de registratie kunnen worden geselecteerd. Dit dient tot 5 meter nauwkeurig te zijn. Indien de gegevens onverhoopt een keer niet juist blijken te zijn, dan moet de mogelijkheid bestaan om de locatie gegevens handmatig aan te kunnen passen bij voorkeur op basis van postcode + huisnummer of door het zoeken op straatnaam vanuit een scroll- of selectielijst.
3.1.46	Bij het opmaken van een willekeurige registratie, indien nodig, moet gekozen kunnen worden uit een situatie waarbij automatisch de relevante feitcodes gepresenteerd worden en die vervolgens zelf door de medewerker gekoppeld kan worden aan de registratie en vice versa. De inrichting van deze situaties en feitcodes kunnen door functioneel beheer en/ of de key user ingericht worden.

3.1.47	Via een mobiel device moet op grond van alle mogelijke soorten kentekens het kentekenregister van het RDW bevestigd kunnen worden, binnen de mogelijkheden van het RDW en de gemeentelijke autorisatie. Daarbij moet alle vanuit het RDW verstrekte gegevens op een mobiele device in worden gezien.
3.1.48	De mobiele app dient alle feitcodes en feitomschrijvingen ter beschikking te hebben voor het aanmaken van beschikkingen, processen-verbaal, o.a. Wegenverkeerswet rijdend/stilstaand, Algemene Plaatselijke Verordening overtredingen én in de toekomst de verwerking van de Bestuurlijke boete.
3.1.49	De mobiele app dient de mogelijkheid te hebben tot het raadplegen van alle feitomschrijvingen ten behoeve van het zoeken van de juiste feitcodes.
3.1.50	De mobiele app dient de mogelijkheid te hebben de registratie online te verzenden naar de backofficeapplicatie.
3.1.51	De mobiele app dient bij het invoeren van gegevens online én real-time te controleren of die gegevens voorkomen in eerdere registraties.
3.1.52	De mobiele app moet een notificatie geven wanneer een handhaver een overlastlocatie of hot-spot passeert op basis van de GPS locatie/ gebied. Een handhaver moet gemakkelijk de locatie in kunnen zien en een registratie opmaken.
3.1.53	De mobiele app dient de mogelijkheid te bieden om, bij voorkeur middels een kaartweergave, de overlastlocaties of hotspots vooraf weer te kunnen geven, zodat een handhaver ook op voorhand deze informatie beschikbaar heeft en hierop kan anticiperen of aansturen. Dus niet alleen op het moment dat hij/zij het gebied binnen gaat.
3.1.54	De mobiele app dient de mogelijkheid te bieden om als handhaver op specifieke gegevens te zoeken, zoals; locatie, kenteken, persoon (NAW-gegevens), voertuig (merk, type) en KVK-nummer (bedrijfsinformatie), om te bepalen of er een registratie aanwezig is. Dit kan in de vorm van een actieve bevestiging of indirect bij het aanmaken van een nieuwe registratie.
3.1.55	Op een mobiel device moeten ingevoerde taken kunnen worden ontvangen die gedurende een dienst uitgevoerd moeten worden. Vanuit deze taak moet direct een registratie opgemaakt kunnen worden.
3.1.56	Meerdere mobiele test-devices of emulators die aangesloten zijn op de acceptatieomgeving t.b.v. opleiding.

3.2 Backoffice werkzaamheden

	Onderwerp
3.2.1	In het systeem moet een to do lijst gemaakt kunnen worden waarin een begin en einddatum zit voor een vergunning, vrijstelling, evenement.
3.2.2	In het systeem moet een BUBS export gemaakt kunnen worden, zodat de export (met alle foto's/bestanden) bij het CJIB ingelezen kan worden.
3.2.3	Als gebruiker moet je een brondocument kunnen downloaden en/of afdrukken met daarin alle gegevens, inclusief foto's, om een dossier compleet te maken.
3.2.4	Elke registratie dient een eigen uniek zaaknummer en een registratienummer (CVOM) te krijgen.
3.2.5	Alle eigen registraties moeten na afronden en/of opslaan (als concept) in de backoffice kunnen openen en bewerken, zodat deze verder aangevuld kunnen worden.
3.2.6	Er moet een mogelijkheid zijn om informatie in te voeren met betrekking tot de overlastlocatie/hotspot die voor de handhaver op straat noodzakelijk is (b.v. Wat speelt hier? Welke sanctiestrategie? Etc.). Vragen en opdrachten moeten bij deze locatie kunnen worden geformuleerd.
3.2.7	De backofficeapplicatie moet de mogelijkheid hebben tot het online én real-time ontvangen en opslaan van alle in de mobiele app uitgeschreven registraties (beschikkingen en waarschuwingen en meldingen)
3.2.8	Mits hiervoor geautoriseerd moeten signaleringen, op basis van kenteken of persoon (BSN), ingevoerd kunnen worden. De opgevoerde signalering moet direct na het toevoegen zichtbaar zijn voor de handhavers in de backoffice en op hun mobiele device. Voorbeeld: Een persoon is agressief geweest. Op de BSN en/of kenteken kan een signalering worden toegevoegd die voor de verbalisant op straat zichtbaar is wanneer het BSN of kenteken in de mobiele toepassing wordt ingevoerd.
3.2.9	Er moet direct een melding (via bijvoorbeeld een pop-up, waarschuwingsteken en/of andere kleur tekst) kunnen worden ontvangen op mijn mobiele device wanneer een kenteken of persoon wordt bevraagd waar een signalering aan is gekoppeld, zodat ik direct op de hoogte ben van specifieke en/of belangrijke informatie wat betreft deze persoon en/of dit voertuig.
3.2.10	Mits hiervoor geautoriseerd, moeten bestaande signaleringen in de backoffice kunnen worden opgezocht (op basis van BSN of kenteken) wijzigen en eventueel verwijderen
3.2.11	Zoekresultaten moeten kunnen worden gefilterd via de backoffice (en exporteren naar Excel).

3.2.12	Het label WPG/ AVG moet gewijzigd kunnen worden indien niet onomstotelijk vaststaat in welke categorie de registratie thuishoort. Als wel onomstotelijk vaststaat in welke categorie een bepaalde registratie thuishoort, dan heeft het systeem dit al automatisch ingesteld.
3.2.13	Aan een project moet een hotspot gekoppeld kunnen worden, zodat de hotspots (GPS-gebieden met evt. tijdsvensters) een melding geven aan de geautoriseerde van dat project.
3.2.14	De senior handhaver moet taken in kunnen voeren die door de handhavers uitgevoerd moeten worden. Deze taken moeten gemakkelijk en snel ingepland kunnen worden op een planbord. Deze taken moeten zonder te synchroniseren worden ontvangen door de handhaver die de betreffende taak moet uitvoeren.
3.2.15	Via een registratie in de backoffice moet gebruik kunnen worden gemaakt van documentsjablonen. De gegevens die in de mobiele device zijn toegevoegd moeten automatisch in het document worden overgenomen.
3.2.16	Wanneer gebruik wordt gemaakt van de documentengenerator hoeven de bestanden niet lokaal opgeslagen worden. Het document moet, na het bewerken, direct in de registratie in de backoffice worden opgeslagen (AVG/ WPG eis).

3.3 Rapporteren

	Onderwerp
3.3.1	Ten behoeve van managementrapportages moeten vanuit de gegevens set (database), rapporten met dynamische gegevens en stamgegevens op te vragen zijn (zonder tussenkomst leverancier). Er moet een data-export en vervolgens import naar een SQL raadpleegdatabase t.b.v. aansluiting op bijvoorbeeld Cognos mogelijk zijn.
3.3.2	De mogelijkheid tot het exporteren en/of afdrukken van een gedefinieerde rapportage, zodat dit bestand kan worden opgeslagen en kan worden afgedrukt.
3.3.3	Het systeem moet standaard rapportages kunnen genereren, opslaan, inplannen en automatisch laten versturen naar één of meerdere mailadressen zodat de juiste teams of personen geautomatiseerd rapportages ontvangen zonder ze zelf te moeten bouwen.
3.3.4	Het datamodel van de applicatie dient beschikbaar te worden gesteld zodat rapportages correct opgebouwd kunnen worden

3.3.5	Er moet een rapportage of lijst gegeneerd kunnen worden, binnen een gekozen periode, met gelabelde fietsen waarvan de begunstigingstermijn is verlopen en die verwijderd kunnen worden. Deze rapportage dient ten minste te bevatten: - Locatie (gebied en straatnaam) - Labelnummer - Periode
-------	--

4. Functioneel beheer

	Onderwerp
4.1	De functioneel beheerder moet de mogelijkheid hebben om standaard teksten / eigen teksten toe te voegen aan, ten minste een registratie of feitcode, zodat de handhavers ondersteund worden bij het opmaken van een registratie.
4.2	De functioneel beheerder moet kunnen instellen dat na een tijdsperiode de gegevens in de applicatie automatisch gepseudonimiseerd/geanonimiseerd, met voorkeur voor pseudonimiseren, worden zodat er wordt voldaan aan de AVG en/of WPG richtlijnen en bewaar- en archieftermijnen, zodat privacy van burgers gewaarborgd blijft.
4.3	De functioneel beheerder moet de pseudonimiserings-/anonimiseringstermijn per registratietype en status zelf kunnen instellen zodat kan worden voldoen aan de wettelijke bewaar- en archieftermijnen alsook aan afwegingen die door de gemeente worden gedaan.
4.4	De functioneel beheerder moet de mogelijkheid hebben om (in batch) gegevens te vernietigen op het moment dat de bewaar- en archiveringstermijnen zijn verlopen.
4.5	De functioneel beheerder moet documenttemplates kunnen genereren op basis van categorie, registratie of zaak zodat gebruikers de juiste documenten kunnen genereren en invullen, die tevens direct aan de juiste registratie gekoppeld is.
4.6	De functioneel beheerder moet zelf documenttemplates kunnen aanmaken, zodat documenten qua inhoud, opmaak (volgens huisstijl gemeente bijv.), e.d. kunnen worden gecreëerd en naar wens worden opgesteld.
4.7	De functioneel beheerder moet documenttemplates kunnen wijzigen en verwijderen zodat alleen actuele documenttemplates in het systeem aanwezig zijn
4.8	De functioneel beheerder moet de vragen en antwoorden uit een vragenlijst terug kunnen laten komen in een documentsjabloon zodat het document alle relevante informatie bevat.

4.9	De functioneel beheerder moet variabelen (ten minste: datum en tijdstip overtreding, huidige datum en tijdstip, locatie, verbalisantennummer, verbalisantenamen, registratienummer, persoonsgegevens, voertuiggegevens, feitcode, APV grondslag en omschrijving) kunnen verwerken in een documentsjabloon zodat deze informatie direct beschikbaar is en niet handmatig door de handhaver voor ieder document ingevuld hoeft te worden.
4.10	De functioneel beheerder moet per documenttemplate kunnen bepalen of een vrij invoerveld is toegestaan.
4.11	De functioneel beheerder moet de mogelijkheid hebben om vragenlijsten aan te maken, te bewerken en te verwijderen zodat er specifieke informatie uitgevraagd kan worden tijdens het opmaken van een registratie.
4.12	De functioneel beheerder moet vragen in een vragenlijst in kunnen stellen als verplicht of optioneel zodat de minimaal vereiste informatie ingevuld moet worden voordat een registratie afgerond kan worden.
4.13	De functioneel beheerder moet bij het instellen van vragen en antwoorden verschillende mogelijkheden hebben waarop de benodigde informatie uitvraag waaronder een vrij tekstveld, getal, ja/nee, keuzemenu en datum+tijdstip zodat de handhaver gestuurd wordt bij het invullen van de vragenlijst.
4.14	De functioneel beheerder moet de mogelijkheid hebben om vragenlijsten te koppelen aan registraties/registratietypen en/of categorie(ën) en/of overtredingen, zodat handhavers aanvullende informatie kunnen toevoegen aan een registratie.
4.15	De functioneel beheerder moet kunnen instellen dat er bij het bevragen van een bepaald persoon of kenteken de handhaver direct een waarschuwing (pop-up) te zien krijgt zodra dit gegeven wordt bevestigd zodat de veiligheid van de handhavers wordt geborgd en de handhaver zo volledig mogelijk geïnformeerd is (Signalering).
4.16	De functioneel beheerder moet geïnformeerd worden over (achtergrond)taken die problemen ondervinden zodat er actie kan worden ondernemen en de hinder zo beperkt mogelijk blijft.
4.17	De functioneel beheerder moet geïnformeerd worden over koppelingen die problemen ondervinden zodat er actie ondernomen kan worden en de hinder zo minimaal mogelijk blijft.
4.18	De functioneel beheerder moet de mogelijkheid hebben om zelf de problemen die gebruikers ervaren zoveel mogelijk te kunnen verhelpen zodat niet voor iedere foutmelding de leverancier benaderd hoeft te worden.
4.19	De functioneel beheerder moet handhavers kunnen autoriseren voor de app op hun mobile device zodat zij op hun mobile device gebruik kunnen maken van de applicatie.
4.20	De functioneel beheerder moet een handhaver kunnen autoriseren voor de backoffice zodat zij toegang krijgen tot de applicatie.

4.21	De functioneel beheerder moet per gebruiker ten minste het verbalisantennummer, start- en einddatum, ambsteed/belofte en autorisatieprofiel kunnen vastleggen.
4.22	De functioneel beheerder moet elf autorisatieprofielen kunnen aanmaken en die profielen kunnen toewijzen aan gebruikers. Gebruikers moeten meerdere autorisatieprofielen kunnen krijgen.
4.23	De functioneel beheerder moet per autorisatieprofiel kunnen instellen wat de CRUD-rechten (create, read, update, delete) zijn op onder andere systeem-, registratie- en rapportageniveau. Zodat het systeem verschillende (door de beheerder in te stellen) beveiligingsniveau's heeft; minimaal de niveau's: - alleen lezen - beperkt wijzigen - volledig wijzigen De rollen en autorisaties moeten voldoen aan de AVG/WPG richtlijnen.
4.24	De functioneel beheerder moet ervoor kunnen zorgen dat gegevens waarvoor een gebruiker niet geautoriseerd is, worden uitgesloten van weergave.
4.25	De functioneel beheerder moet ervoor kunnen zorgen dat een gebruiker, op basis van het autorisatieprofiel, de historie van een registratie kan raadplegen.
4.26	De functioneel beheerder moet de mogelijkheid hebben om wachtwoorden te resetten zodat gebruikers die hun wachtwoord vergeten zijn alsnog kunnen inloggen. Nog mooier is dat gebruikers zelf hun wachtwoord kunnen resetten zodat de functioneel beheerder dat niet hoeft te faciliteren (bijv. via een 'Wachtwoord vergeten?' functionaliteit) (tenzij SSO via AzureAD).
4.27	De functioneel beheerder moet de mogelijkheid hebben om gebruikers verplicht hun wachtwoord te laten wijzigen wanneer zij voor het eerst inloggen zodat een tijdelijk verstrekt wachtwoord niet in gebruik blijft (tenzij SSO via AzureAD).
4.28	De functioneel beheerder moet gebruikers kunnen blokkeren zodat zij niet meer kunnen inloggen in de applicatie.
4.29	De functioneel beheerder moet toegang tot de app op een mobile device op afstand kunnen blokkeren, zodat bij diefstal of verlies van het device de app niet gebruikt kan worden.
4.30	De functioneel beheerder moet gebruikers kunnen deblokkeren als hun account is geblokkeerd (bijvoorbeeld door een handmatige blokkade of foutieve inlogpogingen, e.d.).

5. Technische systeemeisen

5.1 Algemene ICT-architectuur eisen (o.a. security en privacy)

	Onderwerp
5.1.1	De leverancier voldoet met diens oplossing aan de normen volgens BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en de AVG.
5.1.2	De moeilijkheid van het wachtwoord dient ingesteld te kunnen worden (bijv. aantal karakters, cijfers, letters en wanneer het wachtwoord komt te vervallen) zodat de veiligheid wordt gewaarborgd (tenzij SSO via AzureAD).
5.1.3	De vereisten die aan het wachtwoord worden gesteld, moeten voor de gebruiker ook duidelijk zijn. Als het ingevoerde wachtwoord niet aan de vereisten voldoet, dan moet kenbaar gemaakt worden waar het wachtwoord aan dient te voldoen (tenzij SSO via AzureAD).
5.1.4	Per gebruiker (accountnaam) dient gelogd te worden welke (persoons-)gegevens zijn bevroegd, zodat er voldaan kan worden aan de AVG richtlijnen.
5.1.5	Alle noodzakelijke medewerking zal worden verleend voor de uitvoering van (wettelijk verplichte) audits
5.1.6	Het systeem biedt een goede performance gedurende de looptijd van het contract. Onder een goede performance verstaan wij onder andere: - Opstarten applicatie <10 seconden - Inloggen < 2 seconden - Gegevensveldwisseling < 1 seconde - Schermwisseling < 2 seconden - Resultaatweergave van het functioneel bevroegen van gegevens binnen de applicatie zoals het zoeken op registratienummer (uitgezonderd query's en rapportages) < 5 seconden
	Extra informatie: Om zonder vertraging met de mobiele applicatie te kunnen werken is een respons nodig van maximaal 3 seconden over een 4G verbinding. Bij dispuut hierover zal gezamenlijk op een 3-tal plaatsen binnen de gemeente Diemen respons gemeten worden met een mobiel device van Gemeente Diemen met een 4G/5G verbinding.

5.1.7	De SaaS omgeving is volledig webbased zonder dat er eisen gesteld mogen worden aan browsertypen, versies en bijvoorbeeld te installeren plugins.
5.1.8	Het systeem maakt gebruik van algemeen geaccepteerde bestandsformaten en dus geen eigen bestandsformaten.
5.1.9	Logbestanden van gebeurtenissen die gebruiksactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren, behoren te worden gemaakt, bewaard en regelmatig te worden beoordeeld. Een logregel bevat minimaal: - de gebeurtenis; - de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; - het gebruikte apparaat; - het resultaat van de handeling; - datum en tijdstip van de gebeurtenis Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
5.1.10	Het systeem waarborgt de integriteit en volledigheid van de gegevens en transacties bij het beëindigen of (ongewild) afbreken van gebruikerssessies.
5.1.11	De leverancier is verplicht een datalek per omgaande te melden aan de gemeente .

5.2 Eisen ten aanzien van koppelingen

	Onderwerp
5.2.1	De gemeente heeft te allen tijde, zonder tussenkomst van de leverancier, zicht op: - de beschikbaarheid van elke koppeling, - de performance van elke koppeling, - functionele uitval, - technische uitval, - de variabele kosten (indien van toepassing).
5.2.2	Elke koppeling moet door een door de gemeente aan te wijzen partij kunnen worden geauditeerd.
5.2.3	De gemeente heeft te allen tijde zicht op de variabele kosten van elke koppeling (hoogte en door wie gemaakt) .
5.2.4	Wanneer er sprake is van variabele kosten en/of vertrouwelijke gegevens kan de gemeente te allen tijde, zonder tussenkomst van de leverancier, elke betreffende koppeling onderbreken (down zetten).
5.2.5	Indien er sprake is van vertrouwelijke gegevens wordt in de audittrail- en/of logging minimaal vastgelegd: - wanneer de koppeling is gebruikt, - wie de transactie heeft geïnitieerd (medewerker), - waarom de transactie is geïnitieerd (doelbinding), - wat is er over de lijn gegaan. Nota bene: de audittrail is alleen door geautoriseerde personen opvraagbaar en is direct beschikbaar of wordt per omgaande geleverd (24/7).
5.2.6	Leverancier dient van de geboden oplossing een zo verduidelijkend als mogelijke (technische) architectuur-schets <u>op te leveren</u> , dit ten behoeve van het intakeproces (verificatie moment voor gunningsstadium).

5.2.7	Te koppelen systemen (vereist): - Zaaksysteem gemeente Diemen (brieven die in het systeem zijn aangemaakt moeten in het zaaksysteem worden getoond en bewaard en ontvangen meldingen worden direct doorgeleid naar de mobiele device realtime). - RDW (vanuit het systeem kunnen alle gegevens vanuit de RDW worden ingezien op straat en in backoffice) - CJIB (t.b.v. TransactieModule) (de zaken uit het systeem kunnen ingelezen worden in de module van de CJIB) - GBA-V BRP (vanuit het systeem kunnen alle gegevens vanuit de BRP en GBA-V worden ingezien op straat en in backoffice) - Buiten Binnen Beter (meldingen worden direct doorgeleid naar het systeem en de mobiele device) - KvK (Kamer van koophandel) (vanuit het systeem kunnen alle gegevens uit de KvK worden ingezien op straat en in backoffice) - NPR (vanuit het systeem kunnen alle gegevens uit de NPR worden ingezien op straat en via de backoffice.)
5.2.8	Het systeem controleert aantoonbaar de volledigheid en de integriteit van berichten en gegevens die via interfaces van het systeem worden ontvangen en verstuurd.

5.3 Eisen mobiele app

	Onderwerp
5.3.1	Het beheer van de mobiele apparatuur (waarop de mobiele app draait) moet uitgevoerd kunnen worden via Microsoft Endpoint manager (Intune IOS of Android).
5.3.2	Mobiele apps dienen op een moderne werkwijze aangeboden te worden zodat het beheer en onderhoud vanuit Endpoint Manager efficiënt kan plaatsvinden. Mocht het bijvoorbeeld noodzakelijk zijn om de functionaliteit aan te bieden op het Android-platform, dan moeten de apps aangeboden worden als Managed Google Play apps en dus niet als apk's (Android Packages).
5.3.3	De locatie van de mobiele apparatuur (GPS) moet doorgegeven worden aan de mobiele applicatie. Nadere omschrijving van de GPS eisen in de applicatie staat in paragraaf 3.1.
5.3.4	De mobiele app dient geactiveerd te worden via een beveiligd mechanisme met 2-factor authenticatie zoals SMS of OTP. Bij gebruik van de app is authenticatie via een pincode of vingerafdruk/faceID vereist.

6. Eisen ten aanzien van leverancier

6.1 Algemene ondersteuning leverancier

Onderwerp			
6.1.1	Helpdesk		
	Gemeente kent zelf een 1 ^e lijns helpfunctie functioneel beheer.		
	Leverancier levert binnen kantoortijden een digitaal en telefonisch beschikbare eerstelijns helpdesk die voldoende deskundige capaciteit én kennis (know-how) heeft zodat de functioneel beheerder er ten alle tijden op terug kan vallen.		
	Leverancier levert buiten kantoortijden (in avonduren en weekenden) ten minste een digitaal beschikbare helpdesk voor meldingen met hoge prioriteit. Gewenst is ook een telefonisch beschikbare helpdesk met voldoende know-how voor meldingen met een hoge prioriteit.		
	Serviceafspraken		
	Maximale tijdsduur waarbinnen een reactie vanuit de functie helpdesk wordt gegeven	Online-digitaal Telefonisch	Direct / binnen 1 uur Direct / binnen 1 uur
	Incidentenbeheer		
	De prioritering en tijdsvensters van de dienstverlening t.a.v. incidenten zijn in onderstaande tabel weergegeven.		
	Bepaling in welke prioriteit een incident geclassificeerd wordt, wordt gezamenlijk bepaald door Gemeente Diemen en Opdrachtnemer.		
	Prioriteit 1 Urgent. Handhaving wordt volledig geblokkeerd		
Prioriteit 2 Gemiddeld. Handhaving wordt deels verstoord			
Prioriteit 3 Laag. Handhaving kan worden voortgezet			
Prioriteit 4 Overig. Voor vragen, klachten en wijzigingsverzoeken			

Prio	Classificatie	Reactietijd	Oplostijd	Tijdvenster
1	Urgent	< 1 uur	< 2 uur	In afstemming
2	Gemiddeld	< 4 uur	< 1 werkdag	In afstemming
3	Laag	< 1 werkdag	< 2 weken	In afstemming
4	Overig	< 1 werkdag	< 2 weken	In afstemming

Serviceafspraken meldingen

Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen de benoemde oplostijd	90%
Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen een verdubbeling van de benoemde oplostijd (zie aanvullende informatie escalatieprocedure)	100%
Minimaal percentage respons binnen de benoemde reactietijd	95%

Probleembeheer

Indien een incident meer dan tweemaal voorkomt binnen een periode van 20 werkdagen dan zal deze als probleem worden geclassificeerd. Er zal een workaround moeten worden geïmplementeerd om het incident direct op te lossen. Vervolgens dient het probleem geanalyseerd en structureel opgelost te worden in een release of update.

Een probleem zal maximaal binnen de volgende release of update, nadat het probleem is geconstateerd, met een definitieve oplossing verholpen moeten zijn.

Serviceafspraken problemen

Minimaal percentage van problemen dat is opgelost met een workaround binnen de benoemde oplostijd bij meldingen	95%
Maximaal percentage van problemen dat is afgesloten zonder te zijn opgelost in de volgende release of update	2%

Wijzigingsverzoeken

Een wijziging zal via een 'Request for Change' (RFC) bij de Opdrachtnemer worden ingediend. Een wijziging zal binnen 14 werkdagen door de Opdrachtnemer worden geanalyseerd waarna een reactie aan gemeente Diemen wordt gestuurd. Opdrachtnemer zal in deze reactie aangeven of de gevraagde wijziging uitgevoerd wordt, de verwachte oplevertermijn en eventuele kostenindicatie.

Een wijziging zal minimaal op de acceptatieomgeving worden geïnstalleerd waarna gemeente Diemen de mogelijkheid heeft om deze te testen en accepteren alvorens de wijziging op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.

Serviceafspraken wijzigingen

Minimaal percentage van wijzigingen dat binnen 15 werkdagen leidt tot een voorstel door Opdrachtnemer	95%
Minimaal percentage wijzigingen dat zonder tijdsoverschrijding van de verwachte oplevertermijn worden gerealiseerd	95%

Escalatieprocedure

Er is sprake van een escalatie indien een, bij een storing behorende reactie- of oplostijd, wordt overschreden. De escalatieprocedure kan zowel vanuit gemeente Diemen als vanuit de Opdrachtnemer worden opgestart. Gemeente Diemen zal door de Opdrachtnemer worden geïnformeerd wanneer de oplostijd wordt overschreden alsook bij een verdubbeling van de oplostijd.

Escalatieniveau 's:

Escalatieniveau	Functie Opdrachtgever	Functie Opdrachtnemer
1	Functioneel beheer	
2	Bureauhoofd	
3	Afdelingshoofd	

Beschikbaarheid

De oplossing is 24/7 beschikbaar voor Gemeente Diemen. Onderdeel van de beschikbaarheid is;

- ☐ de internettoegang aan de Opdrachtnemer kant
- ☐ toegankelijkheid van de oplossing

De beschikbaarheid van de dienst is minimaal als volgt;

Exclusief gepland onderhoud		Inclusief gepland onderhoud (24/7)	
99%	1,5 uur uitval per maand	97%	4,5 uur uitval per maand

Rapportages t.b.v. beheren service afspraken (Service Level Rapportage)

De functioneel beheerder dient digitaal inzage te hebben, bijvoorbeeld via een online platform, in alle tickets (dus eigen tickets en die van collega's) inclusief de status hiervan zodat de voortgang kan worden bewaakt en eerder ingediende tickets opgezocht kunnen worden.

Periodiek (ten minste eens per kwartaal) zal er minimaal op een actieve manier aan de Opdrachtgever te worden gerapporteerd over:

- Openstaande incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken
- Afgehandelde meldingen, aard van melding, reactietijd en oplostijd
- Aantal urgent, gemiddeld, laag en overige meldingen
- Aantal problemen, oplostijd workaround, oplostijd problemen
- Overzicht incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken buiten serviceafspraken - Gerealiseerde beschikbaarheid

Overleg structuren

De Opdrachtnemer dient gedurende de Overeenkomst een vaste (account)manager aan de Opdrachtgever toe te wijzen, die fungeert als vast aanspreekpunt. Deze accountmanager kan de complete dienstverlening zoals geleverd wordt overzien en beoordelen en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een technische collega.

6.1.2	Leverancier verzorgt nascholing bij veranderingen in haar diensten en/of producten, bijvoorbeeld bij grote veranderingen in releases en/of updates.
6.1.3	Ondersteuning en onderhoud wordt voor een nader vast te stellen periode verleend op tenminste de laatste en voorlaatste door de gemeente geaccepteerde versie van de software.
6.1.4	De Opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst kosteloos te zorgen dat haar producten en diensten voldoen aan de Landelijke en Gemeentelijke wet- en regelgeving. Hierbij dienen eventuele wijzigingen, die van toepassing zijn op de geleverde producten en/of diensten, in acht genomen te worden.
6.1.5	Ook dienen deze wijzigingen binnen het bepaalde en/of afgestemde tijdsbestek geïmplementeerd te zijn in de producten en/of diensten die de Opdrachtgever afneemt.