



BIJLAGE A: Programma van Eisen

"Applicatie Sociaal Domein" - GEMEENTE SCHERPENZEEL

IBMN-2023-SCH-BM-001

INHOUDSOPGAVE

1.	Algemeen.....	4
1.1	Inleiding	4
2.	Functionele Eisen.....	5
2.1	Wet- en regelgeving	5
2.2	Hoofdfunctionaliteiten	5
2.3	Inwonerregistratie	7
2.4	Procesondersteuning.....	8
2.5	Portalen en selfservice	9
2.6	Werkvoorraden	10
2.7	Documenten en e-mails	11
2.8	Bulkdocumenten	12
2.9	Algemene administratie	12
2.10	Debiteurenadministratie	13
2.11	Koppelingen.....	13
2.12	Berichtenuitwisselingen	16
2.13	Stuurinformatie	16
3.	Technische Eisen.....	17
3.1	Architectuur en Standaarden	17
3.2	Functioneel beheer	18
3.3	Autorisaties.....	19
3.4	Beveiliging en privacy.....	19
4.	Implementatie en migratie.....	21
4.1	Implementatie	21
4.2	Conversie	22
4.3	Documentatie	23
5.	Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus	24
5.1	Beschikbaarheid	24
5.2	Performance	24
5.3	Onderhoud	25
5.4	Support	27
5.5	Verantwoordingsrapportage	29
6.	Overig/ diversen	29

6.1	Dienstverlening.....	29
6.2	Exit overeenkomst.....	30
6.3	Disaster recovery.....	30
6.4	Back-up en Restore.....	31
6.5	Audits en Logging	31

Versie: DEFINITIEF **VERSIE 1.1**

Datum: 01 november 2024

1. Algemeen

1.1 Inleiding

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

Let op: Dit document hanteert veelal, vooral in de formulering van eisen en wensen, de term 'Inschrijver'. Een Inschrijver betreft de onderneming - dan wel een samenwerkingsverband van ondernemingen - die de ICT-oplossing aanbiedt. De Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Als aan de Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de ICT-oplossing en opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de term 'Inschrijver' maar verwijst ook naar deze mogelijk andere toekomstige hoedanigheden en rollen van deze Inschrijver.

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

2. Functionele Eisen

2.1 Wet- en regelgeving

1. De ICT-oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving - en faciliteert bij voorkeur eveneens lokaal beleid voor zover mogelijk en toegelaten binnen deze wet- en regelgeving – in het kader van alle genoemde regelingen in de Opdrachtscope, waaronder specifiek de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatiewet (alleen Bijzondere bijstand & minimaregelingen).
2. De ICT-oplossing blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de Opdrachtscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door Inschrijver aangeboden prijs. De Aanbestedende dienst ‘verzekert’ zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en ‘koopt’ het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. De Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) zodanig dat de ICT-oplossing ‘meegroeit’ met alle ontwikkelingen. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en geformuleerde Opdrachtscope.
3. Bovengenoemde bepaling geldt ook voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. In dit kader noemen we - bijvoorbeeld, maar niet uitputtend - de deelname aan het iJW-, iWmo, iEB, iPGB en CORV-berichtenverkeer maar ook al nog onbekende koppelingen waarvoor een deelnameverplichting gaat ontstaan. De Aanbestedende dienst ‘verzekert’ zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en ‘koopt’ het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Opdracht. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en de geformuleerde Opdrachtscope.
4. De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig volgens alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van de Aanbestedende dienst toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. De Aanbestedende dienst verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom ‘Verantwoordelijke’ (onder meer) de ‘Dienstenleverancier’ wordt benoemd.

2.2 Hoofdfunctionaliteiten

5. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van Participatiewet (bijzondere bijstand (onbelast) en minimaregelingen); ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van uitkeringen. Hierbij worden geregistreerde normen, inkomsten, voorschotten, crediteureninhouningen, debiteurenvorderingen in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt.
6. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen ten behoeve van de Jeugdwet; ter juiste registratie van inwoners en hun kenmerken, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en -

indicaties en Jeugdwet-verstrekkings (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met het berichtenverkeer iJW. De producten- en dienstencatalogus Jeugdwet kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Voor specifiek deze regeling is het mogelijk het woonplaatsbeginsel en het ouderlijk gezag/ de voogdij te registreren, te muteren en te beëindigen.

7. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen ten behoeve van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo); ter juiste registratie van inwoners en hun kenmerken, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en -indicaties en Wmo-verstrekkings (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met het berichtenverkeer iWmo (iWmo is hierbij ook beschikbaar voor de zogenaamde Wmo-hulpmiddelen). De producten- en dienstencatalogus Wmo kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen.
8. **Wens 1: De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processenleerlingenvervoer voor het registreren en afhandelen van aanvragen, mutaties en beëindigingen leerlingenvervoer.**
9. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen met betrekking tot de leefgeldregeling Oekraïne ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van deze vergoedingen aan de doelgroep.
10. De ICT-oplossing ondersteunt met generieke functionaliteit van dit Programma van Eisen (zoals inwonerregistratie, procesondersteuning en documenten) ook het regisseren van huisvestingsverzoeken van statushouders. Ook kan de ICT-oplossing met de vereiste debiteurenadministratie hieraan gerelateerde leningen, vorderingen en eenmalige of periodieke aflossingen hierop registreren en afwickelen.
11. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen zodanig dat in de aangeboden ICT-oplossing regie kan worden gevoerd over en hulpverlening kan worden gegeven aan het gezin en haar individuele gezinsleden en de ondersteuningsbehoeften en hulpverleningsacties en ontwikkelingen hierin kunnen worden gevolgd en bewaakt.
12. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor genereren van stuurinformatie (stuurinformatie en operationeel/ tactisch lijstwerk) door het integreren/ meeleveren van een oplossing voor het kunnen genereren van operationele rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door de Inschrijver worden geleverd als wel het gebruik door functionele beheerders van de Aanbestedende dienst mogelijk is.
13. De ICT-oplossing biedt een inwonerportaal voor digitale dienstverlening, voorzien van DigiD waarop ten minste het digitaal aanvragen en verwerken van aanvragen Bijzondere bijstand, minimaregelingen Jeugdwet en Wmo, wijzigen van persoons- en contactgegevens, inzien van uitkeringsspecificaties, doorgeven van inkomsten, wijzigen bankrekeningnummer (IBAN), inzien van lopende vorderingen en het digitaal kunnen afhandelen van hersteltermijnen worden ondersteund. Voor dit laatste geldt: als door een medewerker een tekort in de aanvraag wordt geconstateerd, kan het signaal naar de aanvrager en de volledig making/

herstel van de aanvraag volledig digitaal door de ICT-oplossing worden ondersteund op het geleverde inwonerportaal.

2.3 Inwonerregistratie

14. Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals Naam-Adres-Woonplaats centraal worden bijgehouden, doorgaans afgenomen uit de Basis Registratie Personen (BRP, GBA-V, zie koppelingen) en de ID check worden vastgelegd. De ICT-oplossing ondersteunt hierbij de vastlegging van meerdere (soorten) adressen. Ook kan worden aangegeven of een adres geheim is. De ICT-oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan een uniek nummer toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing.
15. Per regeling kunnen specifieke inwonergegevens worden aangevuld/ gewijzigd ten opzichte van deze centrale inwonerregistratie. Het betreft hier dan ten minste de registratie van meer (soorten) adresseringen (post-, brief- en verblijfsadres), tenaamstellingen en IBAN-rekeningnummers.
16. Registratie van inwoners kan ook plaatsvinden zonder opgave van een BSN, waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppelingen en interactie met BRP, GBA-V en VOA (zie koppelingen). Hiermee is het mogelijk contacten in de ICT-oplossing te registreren en eenvoudige processen te kunnen starten en doorlopen voor inwoners zonder BSN. In geval van het starten van dossiers en/ of zaakvorming onder één van de gemeentelijke uitvoeringsregelingen kan en zal het BSN alsnog worden geregistreerd en kunnen de koppelingen en interactie met BRP, GBA-V en VOA alsnog worden geactiveerd.
17. Het is mogelijk om een gezinssituatie van een inwoner vast te leggen en te onderhouden, zowel voor inwonende als uitwonende gezinsleden. Eveneens kan worden aangegeven hoe de gezagsverhoudingen liggen (moeder, vader, voogd, justitie, etc.).
18. **Wens 2:** De ICT-oplossing maakt - ter ondersteuning van de gezinsaanpak die de Aanbestedende dienst hanteert - op één adres alle inwoners inzichtelijk en geeft vanuit dit overzicht eenvoudig toegang tot al hun dossiers en toegang tot alle inhoud van deze dossiers, mits hiervoor uiteraard de juiste autorisaties bestaan.
19. **Wens 3:** Specifiek voor Jeugdwet en Wmo Beschermd Wonen: het woonplaatsbeginsel wordt in de ICT-oplossing gefaciliteerd. Hiertoe kan het woonplaatsbeginsel inclusief de datum van vaststelling hiervan worden geregistreerd. Resultaten van bijzonder onderzoek kunnen zo nodig worden vastgelegd ter onderbouwing van een correcte registratie van het woonplaatsbeginsel.
20. Op inwonersniveau – en bij voorkeur eveneens op gezinsniveau - is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.
21. Op inwonersniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers over specifieke situaties met betrekking tot de inwoner die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit.
22. **Wens 4:** Op inwonerniveau – en bij voorkeur eveneens op gezinsniveau - is het vastleggen van een netwerk van betrokkenen, bijvoorbeeld mantelzorgers, externe coaches, werkgevers, budgetbeheerders, scholen- en onderwijsinstellingen, begeleidende instellingen,

vluchtelingenwerk, etc., met contactgegevens mogelijk. Een dergelijk sociogram/ gezinskaart wordt visueel ondersteund door deze relaties overzichtelijk in een schema/ figuur in de ICT-oplossing weer te geven.

23. Op inwonersniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de ICT-oplossing opgenomen informatie beschikbaar zoals signalen, meldingen, trajecten, gegevens, dossiers, documenten, afspraken, plannen en overige bekende informatie. De aangeboden ICT-oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's, ten minste:
- overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner;
 - overzicht van alle toegekende uitkeringen/ indicaties voorzieningen van een inwoner;
 - overzicht van alle gezinsleden van een inwoner ter toegang tot de gerelateerde inwonerdossiers.

Op deze overzichtspagina's kan worden doorgelinkt voor meer details.

24. **Wens 5:** Op inwonerniveau is het vastleggen van inkomens- en vermogenscomponenten (ook wel: middelen) mogelijk op basis waarvan het uitvoeren en vastleggen van draagkrachtberekeningen wordt ondersteund. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de ICT-oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.

2.4 Procesondersteuning

25. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle wettelijke regelingen in de Opdrachtscope.
26. Bovendien is het mogelijk vrije processen op inwonersniveau beschikbaar te maken om de uitvoering hiervan (beperkt tot het doorlopen van processtappen (workflow management) en het aanmaken van documenten (documentcreatie)) te faciliteren. Er zijn hierbij geen specifieke registraties nodig. Voorbeelden van dergelijke processen betreffen de algemene registratie en afhandeling van bijvoorbeeld bezwaar- en beroepsprocessen en klachtafhandeling. De doelstelling hiervan is dat de uitvoering van eenvoudige processen hiermee ook door de ICT-oplossing ondersteund kan worden, zonder dat hiervoor gedetailleerde regeling-specifieke modules, registraties, functionaliteiten, etc. benodigd zijn. Voor genoemde voorbeelden wordt de aanwezigheid van zeer uitgebreide functionele mogelijkheden van een ICT-oplossing immers niet noodzakelijk geacht. De aangeboden workflow-ondersteuning biedt aldus ruimte om vrije processen te configureren, zonder dat deze aan een regeling binnen de Opdrachtscope verbonden hoeven te zijn. De gebruikers kunnen deze vrije processen opstarten, gerelateerde stappen doorlopen, het procesverloop volgen en documenten creëren, waarbij het proces en de hierin vervaardigde documenten zichtbaar zijn en blijven op inwonersniveau binnen de ICT-oplossing.
27. De geconfigureerde processen in de ICT-oplossing leiden de procesgebruikers in de uitvoering van werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en afsluiten van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Ten minste aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund.

28. Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
29. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces of een processtap en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
30. Het proces kan door de behandelend/ ontvangende medewerker retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker wanneer een overdracht niet door de behandelend/ ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de behandelend/ ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de behandelend/ ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.
31. De ICT-oplossing ondersteunt signalering aan de eindgebruiker voor geplande heronderzoeken, BRPmutaties (verhuizing, overlijden en wijziging aantal medebewoners), CORV-signaleringen en het bereiken van de leeftijden 16.5 jaar, 18 jaar, 21 jaar, 23 jaar, 27 jaar en de AOW-leeftijd. Bij voorkeur kunnen op basis van dergelijke signaleringen automatisch bijbehorende processen worden opgestart.

2.5 Portalen en selfservice

32. Het leveren van een self-service-web portaal en self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan inwoners, organisaties en instellingen dient off-premise (aldus eveneens remote aangeboden en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden.
33. Het self-service-web portaal levert ten minste de functionaliteit aan inwoners om meldingen of aanvragen voor alle regelingen digitaal te kunnen indienen bij de Aanbestedende dienst. Eveneens zijn inwoners ten minste in staat om – na het inloggen met DigiD - digitaal akkoord te geven op individuele en/ of gezinsplannen.
34. Het self-service-web portaal biedt toegang tot dossiers, gegevens en documenten van inwoners. In beginsel wordt standaard toegang gegeven aan alle betrokken inwoners op basis van DigiD. In gezins- en/ of kinddossiers is het mogelijk deze toegang tot gegevens afwijkend in te regelen en handmatig deze toegang tot gegevens in bijzondere voorkomende situaties te kunnen blokkeren als daar gegronde reden toe is.
35. **Wens 6:** Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, organisaties en instellingen zijn deze web portalen zodanig aangesloten op en/ of geïntegreerd met de ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen. Dit betekent minimaal:
 - a. Wens: er is geen sprake van dubbele registratuur,
 - b. Wens: gegevens die al bekend zijn gemaakt worden volledig overgenomen,
 - c. Wens: er zijn geen handelingen buiten de ICT-oplossing om nodig om de registratie te voltooien en de afhandeling hiervan in de ICT-oplossing te kunnen starten. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, ondernemingen en instellingen moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden

aangeboden via deze selfservice, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de ICT-oplossing.

36. De 'look-and-feel' van het self-service-web portaal is in overeenstemming te brengen met de huisstijlrichtlijnen van de Aanbestedende dienst. Op de schermen van het self-service-web portaal kan ten minste het logo van de gemeente Scherpenzeel opgenomen worden en informatie- en instructieteksten worden aangemaakt en/ of aangevuld en/ of aangepast. Bij voorkeur zijn ook de kleurstelling, lettertypen, achtergronden en beeldmateriaal aanpasbaar. De geleverde webportaalomgeving kan aan de hand van ten minste web verwijzingen opgenomen worden in de overige website van de Aanbestedende dienst.
37. Al in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor ingevuld op formulieren en/ of schermen van de ICT-oplossing na ingave van een beperkt aantal basisgegevens die noodzakelijk zijn voor het ontsluiten van deze inrichtingstabellen en/ of administraties.
38. **Wens 7:** Voor de onderdelen van de ICT-oplossing die ingezet worden om de gewenste selfservice aan inwoners aan te bieden, geldt dat DigiD naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd. Zodra met de ICT-oplossing, nu of in de toekomst, gewenste selfservice aan organisaties en instellingen wordt aangeboden, geldt dat e-Herkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.
39. De Inschrijver dient ook jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn. Door Inschrijving bevestigt de Inschrijver ook zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment wordt, enkel bij gerede aanleiding dan wel wanneer een TPM voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door de Aanbestedende dienst ingeschakelde auditor.
40. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste selfservice aan inwoners, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast volgens geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
41. Bovenstaande Eisen gelden voor alle portalen die worden uitgevraagd in de scope. Ook zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande portalen, dan wel ontwikkeling van nieuwe portalen) aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.

2.6 Werkvoorraden

42. De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Ook geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet proces-gerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
43. Medewerkers hebben real-time inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's

binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.

44. Vanuit onverdeelde werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdelers in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
45. Processen, toekomstig (her-)onderzoeksprocessen en inwonerdossiers (c.q. klantdossiers) die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen (zoals bij afwezigheid door bijvoorbeeld verlof, ziekte of vertrek) door hiertoe bevoegde medewerkers in bulk worden overgedragen naar andere medewerkers met de juiste autorisaties.

2.7 Documenten en e-mails

46. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een documentcreatieprogramma (dit documentcreatieprogramma wordt bij voorkeur online in de SaaS-oplossing meegeleverd). Tegelijkertijd wordt het on-premise plaatsen van een documentcreatieprogramma niet toegestaan. Als voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van de Aanbestedende dienst: een installatie van Microsoft Word van Microsoft 365 is op de desktop beschikbaar. De Aanbestedende dienst heeft Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik genomen. Inschrijver dient dan eveneens te koppelen met de onlineversie van Microsoft 365-cloud.
47. Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, het inwonerprofiel, het gezin, de toegekende en/ of afgewezen uitkeringen en/ of voorzieningen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Ook wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken.
48. Als inwoners formeel en juridisch vertegenwoordigd (moeten) worden door derden (bewindvoerder, curator, voogd, etc.) wordt de juiste tenaamstelling in documenten gegenereerd op basis van de adressering van deze derde en de tweede adresregel/ t.a.v.-regel gebruikt voor de naam van de inwoner.
49. Als een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als...) - om het document op te nemen in de ICT-oplossing.
50. Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>) toe te voegen. Hiertoe wordt drag-and-drop in ten minste de frontofficeprocessen en web portalen van de ICT-oplossing ondersteund.
51. Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF, XLS en XLSX kunnen direct in de SaaS-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een

bijbehorende lokale- of webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerklocaties, etc.

52. **Wens 8:** De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de ICT-oplossing, zowel vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van de Aanbestedende dienst en plaatst uitgaande e-mails in de dossiers van de ICT-oplossing. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Hiertoe kan gekoppeld worden met Microsoft 365 in de Cloud. Een installatie van Microsoft Outlook van Microsoft 365 is op de desktop beschikbaar. De Aanbestedende dienst heeft Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik genomen. Inschrijver dient dan eveneens te koppelen met de onlineversie van Microsoft 365-cloud.

2.8 Bulkdocumenten

53. Sommige processen vervaardigen bulkdocumenten. De ICT-oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van statusformulieren (aan te maken per regeling en doelgroep, uiteraard voor de statusformulieren/ inkomstenformulieren met de mogelijkheid hiertoe de run tot retournering te blokkeren, met mogelijkheden om individuen hierop uit te zonderen).

2.9 Algemene administratie

54. Boeking (individueel en collectief) kunnen worden gestorneerd, waarmee de boeking/ betaling/ betaalopdracht correct ongedaan wordt gemaakt (inclusief journalisering).
55. Het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen kan naar eigen behoefte met periodiciteiten per dag, per week, per maand, per kwartaal, per jaar en ad hoc plaatsvinden. De momenten waarop het verwerken en betaalbaar stellen plaatsvindt is vrij te kiezen. De Aanbestedende dienst betaalt nu 'na de maand'.
56. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten voor alle regelingen en kan een verleend financieel voorschot correct in mindering brengen op de eerstvolgende verstrekking van de regeling waarop deze betrekking heeft. Voorschotten kunnen met bancaire spoedbetaling of per kas worden uitbetaald.
57. Voor alle regelingen kunnen debet- en creditboekingen worden geregistreerd, in berekening genomen, correct worden verwerkt en het resultaat hiervan betaalbaar worden gesteld. Deze correcties worden ook juist in de journalisering opgenomen en met een exportbestand correct aan het financieel systeem aangeleverd.
58. Voor alle regelingen in scope is het mogelijk per bank of kas betaalbaar te stellen.
59. Voor alle regelingen in scope is het mogelijk aan inwoner of aan crediteur betaalbaar te stellen.
60. Crediteurenbetalingen kunnen zowel op individuele basis als in bulkbetaling (verzamelbetaling) aan crediteur plaatsvinden. In geval van verzamelbetalingen kan de ICT-oplossing een correct borderel genereren die de verzamelbetaling op correcte wijze specificeert.
61. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch proef berekenen (gelijk aan de definitieve berekening) van alle verstrekkingen voor alle regelingen.
62. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en verwerking. Dit zodanig dat

de resultaten van deze processen foutloos zijn ten aanzien van de onderliggende registraties. Aan de hand van heldere foutmeldingen kan tijdige correctie plaatsvinden.

63. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (incl. eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.
64. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen worden alle elementen van de berekening en verwerking van een verstrekking identiek in de ICT-oplossing bewaard, zijn in (een set van) schermen eenvoudig raadpleegbaar en kunnen worden gespecificeerd in een digitaal of papieren bestand aan de hand van (uitkerings-)specificaties.
65. Voor alle regelingen kan het indexeren van financiële tarieven, normen en componenten vanaf een zelf en willekeurig te bepalen datum plaatsvinden. De indexering kan zowel positief (ophogend) als negatief (verlagend) worden toegepast. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of vrij in te geven vaste bedragen.
66. De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van alle mogelijke rekencomponenten ter correcte berekening en verwerking van de verstrekkingen voor alle regelingen, ten minste: normen, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen en zelf ingerichte credit- en debet boekingen in eenmalige en periodieke vorm.
67. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen worden geregistreerde normen, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen en debiteurenvorderingen in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. Het is mogelijk alle componenten met een eenmalig dan wel een periodiek karakter in de verwerking- en betaalruns te betrekken.
68. Een geautomatiseerde normberekening is mogelijk, waarbij voor inkomensverstrekkingen aan de hand van ingevulde inwonergegevens, relatiegegevens, woonrelaties, woonsituatie, etc. De betreffende norm en toeslag/ verlagings geautomatiseerd wordt berekend op basis van de rekenregels van de Aanbestedende dienst.

2.10 Debiteurenadministratie

69. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch berekenen van debiteurensaldi (initiële registratie van opboekingen, terugvordering en verhaal) voor zover voortkomend uit de inkomensverstrekking. Ook worden debiteurensaldi die voortvloeien uit herberekeningen correct geregistreerd en komen voor correcte verwerking in aanmerking.
70. Er kunnen periodiek nota's en opdrachten voor Automatische Incasso worden aangemaakt voor de vorderingen waarvan dit in de betaalverplichting is aangegeven.
71. De ICT-oplossing biedt een debiteurenregistratie, die zowel de typen om niet en eveneens in voorkomende gevallen gerelateerd aan Jeugdwet en Wmo, correct ondersteunt in registratuur en correcte verwerking.

2.11 Koppelingen

72. De Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Aanbestedende dienst

- hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de Aanbestedende dienst separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
73. De Inschrijver is bij voorkeur op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op de verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin al ontwikkelde oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK en de diverse HaalCentraal-API's voor basis- en brongegevens.
74. Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van StUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via de in gebruik zijnde Enterprise Service Bus OpenTunnel van Enable-U en Key2Datadistributie (deze is gekoppeld met Key2Datadistributie, GBA-V en VOA van Centric), dit alles zodanig dat persoons- en adresgegevens (en bij voorkeur gezinssamenstelling) kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de inwoner in de ICT-oplossing kenbaar gemaakt, op een werkvoorraad en/ of signaleringslijsten geplaatst en kunnen automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde medewerkers anders wordt beslist. De ICT-oplossing heeft de functionaliteit om inwoners die niet meer actueel zijn te ontkoppelen en mogelijk wanneer de inwoner weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties.
75. De ICT-oplossing ondersteunt de meest actuele versie van Zaak- en Document Services (StUF-Zaken/ CMIS), dat Inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport. Op basis van deze standaarden koppelt Inschrijver met het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle. De koppeling faciliteert nadrukkelijk 2-richtingsverkeer:
- a. de ICT-oplossing kan aan de hand van deze koppeling alle documenten zaakgericht en archiefwaardig opslaan in genoemd zaak- en documentmanagementsysteem. Let op: documenten van zaken, dossiers en processen kunnen eveneens opgeslagen en bewaard worden binnen de aangeboden ICT-oplossing voor het gebruik hiervan. Als documenten ter archivering doorgegeven zijn aan het zaak- en documentmanagementsysteem kunnen deze binnen de aangeboden ICT-oplossing niet meer worden aangepast.
 - b. de ICT-oplossing kan aan de hand van deze koppeling nieuwe zaken (of wel: dossiers, processen, etc.) en nieuwe documenten ontvangen vanuit genoemd zaak- en documentmanagementsysteem en passende procesondersteuning voor gebruikers hiervoor binnen de aangeboden ICT-oplossing opstarten. Functioneel te reviewen door Spz.
76. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan het Gemeentelijk GegevensKnooppunt met:
- de zorgaanbieders met de i-standaarden iJW (via Enable-U) en iWmo,
 - het CAK met de i-standaard iEB,
 - de SVB met de i-standaard iPGB (inclusief 2.0 standaard),
 - de zorgkantoren voor de WLZ-registertoets,
 - CPA's en

77. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de Rijksdienst Wegverkeer voor het automatisch doorgeven/ registreren van verleningen, mutaties en beëindigingen gehandicaptenparkeerkaarten vanuit de ICT-oplossing aan het RDW.
78. Wanneer er sprake is van koppelingen via Diginetwerk, dan moet de ICT-oplossing GGI-netwerk ondersteunen.
79. De ICT-oplossing beschikt over een authenticatiemechanisme op basis van Azure Active Directory. Hierbij wordt gebruik gemaakt beproefde standaarden voor federatie/Single Sign On, zoals Na authenticatie (MFA) via de Azure Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) op basis van SAML direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de Oplossing dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
80. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan ten minste Microsoft 365 Outlook en voor de documentcreatie met Microsoft 365 Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken, en zo nodig documenten.
81. Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Voor het versturen en ontvangen van e-mails worden SPF, DKIM en DMARC toegepast. Voor het mailen vanuit de Oplossing wordt er gebruik gemaakt van STARTTLS 1.2, waarbij een DKIM-sleutel mogelijk is. Andere standaarden waar de oplossing aan moet voldoen met een 'secure connections', zijnde: DNSSEC, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS-verkeer. Hierop kan getoetst worden via www.internet.nl. Als er gewerkt wordt met een certificaat of certificaten, dan worden alleen certificaten toegestaan van Trusted instanties.
82. Het systeem maakt uitsluitend gebruik van analytische en functionele cookies, zodat gebruikers niet onnodig cookiemeldingen ontvangen.
83. Het systeem ondersteunt het anonimiseren van IP-adressen in de logging (in het geval delen van het systeem publiek/extern worden gebruikt).
84. De ICT-oplossing is in staat om gegevens van organisaties en instellingen in te zien en over te nemen op basis van het NHR (gegevensontsluiting Kamer van Koophandel).
85. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen) voor de whitelist-functionaliteit van Suwinet; een filtermechanisme om het raadplegen van inwoners te beperken tot de inwoners waar de gemeente een dienstverleningsrelatie mee hebben. Het bestaat uit een wekelijkse upload van de BSN's waarmee een recente of actuele relatie bestaat. Er is overigens een escape van deze whitelist mogelijk, mits de reden door de gebruiker hierbij aangegeven wordt. Meer: <https://www.bkwi.nl/producten/suwinet-services/suwinet-inkijk/vragen-enantwoorden-whitelist-en-escapefunctie-voor-gsd-s/>
86. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Als hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Als hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de

Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.

2.12 Berichtenuitwisselingen

87. De ICT-oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek (BUS, Monitor Sociaal Domein, SWI, etc.).
88. De ICT-oplossing ondersteunt de aanlevering van gegevens, volgens het door hen vereiste formaat, aan Divosa ten behoeve van de Benchmark Sociaal Domein.
89. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal SEPA-betalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in Key2Financiën.
90. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (inclusief eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.
91. De ICT-oplossing dient gekoppeld te kunnen worden met het Digitaal Klantdossier (DKD), waardoor er digitaal bevestigingen gedaan kunnen worden. Hierbij moet er aan alle wettelijke eisen voldaan worden qua inhoud van de gegevens, qua performance en qua versiebeheer. De koppeling moet geheel geautomatiseerd zijn zonder dat er handmatige handelingen (bijvoorbeeld exporteren - importeren) nodig zijn.

2.13 Stuurinformatie

92. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het DataWareHousegegevensmagazijn van de Aanbestedende dienst voor business intelligence en data science. De data moeten via OpenTunnel beschikbaar gesteld worden aan de Aanbestedende dienst. De data dienen “clean” te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in een volledig en up-to-date datamodel voorzien. Het initieel op te leveren datamodel mag ook nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden. Hierbij dient two-way SSL-versleuteling toegepast te worden.
93. **Wens 9:** De ICT-oplossing biedt een directe koppeling aan voor BI-software, bijvoorbeeld via Odata of Rest-API, waarbij two-way SSL-versleuteling toegepast dient te worden.
94. Inschrijver biedt de faciliteiten om data te downloaden met rest-api's, waarbij 2way ssl versleuteling toegepast dient te worden.

3. Technische Eisen

3.1 Architectuur en Standaarden

95. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag ook bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten.
96. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van de Aanbestedende dienst. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn).
97. Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door de Aanbestedende dienst.
98. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een web omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox. Dit betreft door producent/leverancier ondersteunde versies minimaal versie N-1. De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc., enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden.
99. De gehele ICT-oplossing voldoet aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle interne en externe componenten van de aangeboden ICT-oplossing, ook die componenten die achter een login schuilgaan. Inschrijver toont haar compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van de Aanbestedende dienst aan.
100. Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van de Aanbestedende dienst beschikbaar gesteld.
101. De inschrijver stelt naast de productieomgeving een acceptatieomgeving beschikbaar die specifiek aan de Aanbestedende dienst beschikbaar wordt gesteld. De twee omgevingen staan los van elkaar, zijn compleet en opereren autonoom van elkaar (de omgevingen hebben dus elk een eigen en unieke URL). Er is sprake van functioneel gescheiden data en databases tussen de Aanbestedende dienst en andere klanten van de inschrijver. De omgevingen maken onderdeel uit van de jaarlijkse all-in prijs.
102. De ICT-oplossing is niet enkel toegankelijk vanuit de omgeving van de Aanbestedende dienst. Ook is toegang voor mobiele medewerkers (en eventueel inwoners, ketenpartners, etc.) tot de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi/ two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en eHerkenning.
103. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/ of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt.
104. Als licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in

bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.

105. Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van de Aanbestedende dienst aan waar de gegevens staan opgeslagen.
106. Indien Inschrijver besluit om IP-adressen en/ of poorten en/ of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT-/ IV-omgeving in haar ICT-oplossing en/ of omgeving te veranderen, waardoor de Aanbestedende dienst veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van inschrijver.
107. Voor de logische communicatie laag bij koppelingen of data extractie dient het verkeer gebaseerd te zijn op het https-protocol, zowel intern als extern, op basis van two-way SSL-encryptie.

3.2 Functioneel beheer

108. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na opnieuw aanmelden).
109. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
110. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
111. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
112. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoefte, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.
113. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel/ niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, registraties, processen en documenten.
114. Functioneel beheer kan de juiste werking van de koppelingen monitoren, uitval zien en oplossen zonder tussenkomst van de Inschrijver.
115. De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, eventueel met kosteloze hulp van de serviceorganisatie van de Inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit).

3.3 Autorisaties

116. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten toegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
117. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/ of documenten te ondersteunen.
118. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid, zoals gebruikelijk is binnen het sociaal domein, DAT en WAT informatie zorgvuldig te scheiden. Autorisaties kunnen aldus enkel gericht zijn op het zien van DAT informatie (algemene informatie over de inwoner en zijn interacties met de Aanbestedende dienst) of de WAT informatie (de DAT informatie plus de inhoudelijke details).
119. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand dat leesbaar is voor, en correct geïnterpreteerd kan worden door, derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
120. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit met betrekking tot auditing/ logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing/ logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Het systeem ondersteunt dat de logbestanden ten behoeve van de audittrail gedurende een door de Aanbestedende dienst nader te bepalen periode bewaard worden waarna het mogelijk is deze uit het systeem te verwijderen.
121. Daartoe geautoriseerde medewerkers kunnen (gezins-)dossiers delen met interne en externe partijen/medewerkers die na ad-hoc autorisatie (autorisaties die niet voortkomen uit het ingerichte autorisatiemodel, maar door de behandelend ambtenaar op individuele dossiers/ zaken/ processen worden toegevoegd) toegang krijgen tot enkel de aan hen toebedeelde delen van dossiers en zaken. Deze toegang tot de ICT-oplossing via publiek internet wordt voorzien van multi/ two-factor authentication (gerelateerd aan en in te regelen op basis van de eerder vereiste Azure AD-koppeling) of algemeen maatschappelijk geaccepteerde identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.

3.4 Beveiliging en privacy

122. De aspecten van beveiliging en privacy zijn in grote mate geborgd door de vereiste compliancy door weten regelgeving (AVG en BIO), de vereiste certificeringen ten aanzien van de Inschrijver (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2020. Voor de jaarlijkse ICTbeveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan de Inschrijver en dienen in de Inschrijving

- opgenomen te zijn. Alleen bij gerede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal de Aanbestedende dienst haar auditrecht uitoefenen.
123. De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan de Aanbestedende dienst.
124. De Inschrijver stelt de Aanbestedende dienst direct (uiterlijk binnen 8 uur) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een data-lek of security-incident) en de bijbehorende ICToplossingstermijn. Inschrijver informeert hierbij over het feit of de ‘bedreiging’ wel of niet adequaat is opgelost en de eventuele gevolgen en impact van het veiligheidsincident als wel het oplossen hiervan.
125. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door de Aanbestedende dienst) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd om de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan de Aanbestedende dienst om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
126. Het is mogelijk om, volgens de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF/ Microsoft Word/ hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd als hierom wordt verzocht.
127. Alle onderdelen van de ICT-oplossing ondersteunen het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die:
- a. gegevensverlies voorkomt en
 - b. gegevensinconsistenties voorkomt als gebruikers elkaar kruisen.
- Als dit op onderdelen niet mogelijk is, wordt check in – check out functionaliteit gebruikt of een record gelockt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.

4. Implementatie en migratie

4.1 Implementatie

128. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, inclusief basisinstallatie, basisintegratie, basisconfiguratie, migratie, etc. Hierbij mag uitgegaan worden van maximale inzet van resources en medewerking van de Aanbestedende dienst. Alle werkzaamheden worden in overleg met de Aanbestedende dienst uitgevoerd. Let op: de Aanbestedende dienst heeft de behoefte om, ook als de bestaande oplossing Suite4SD van Centric hervormen wordt, de in gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren. De Aanbestedende dienst acht dit in meer of mindere mate noodzakelijk voor alle in gebruik zijnde processen voor alle in gebruik zijnde regelingen, samenvattend: aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken en beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen, plus de eventueel hieraan ondersteunende administratief-financiële processen. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze renovatie- en optimalisatiebehoefte en hier binnen de Inschrijving rekening mee dienen te houden. De Aanbestedende dienst wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het Plan van Aanpak. (zie Aanbestedingsdocument).
129. Het huidige contract met de bestaande leverancier loopt uiterlijk tot en met december 2025. De initiële implementatie dient uiterlijk op 31 december 2025 voor de gehele Opdrachtscope gereed te zijn. De Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver hiertoe door het indienen van een Plan van Aanpak (zie Aanbestedingsdocument) een realistisch implementatievoorstel te doen.
130. In aanvulling op het Plan van Aanpak, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan de Aanbestedende dienst, een definitief Plan van Aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
131. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het Plan van Aanpak door de Aanbestedende dienst, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
132. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor de Aanbestedende dienst om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
133. Als de Aanbestedende dienst besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Inschrijver wordt dan vanzelfsprekend ongewijzigd gehouden aan de overeengekomen Opdracht. Er wordt dan in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.
134. De Aanbestedende dienst krijgt een vast aanpreekpunt tijdens de implementatie met betrekking tot sales-/ accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij helpdesk/

- servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
135. Voor het verzorgen van de opleidingen door Inschrijver wordt ten minste onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen consulenten Bijzondere bijstand & Minimagerelingen, consulenten Jeugdwet & Wmo, Administratie Bijzondere bijstand & Minimagerelingen, Administratie Jeugdwet/ Wmo, Debiteurenadministratie, Functioneel beheer en een overige groep voornamelijk raadplegende gebruikers (zoals managers en beleidsmedewerkers). De Inschrijver verzorgt deze opleidingen (incl. het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal). Inschrijver mag bepalen op welke wijze dit efficiënt en effectief kan worden gerealiseerd, aldus eveneens de bepaling van de hierbij behorende groepsindeling en groepsgroottes. Voor de opgave van het aantal medewerkers in de verschillende (functie)rollen van Aanbestedende dienst verwijst Aanbestedende dienst naar het schema "Organisatie rollen en medewerkers" in het Aanbestedingsdocument.
136. Acceptatie door de Aanbestedende dienst vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van nader op te stellen testcases, gebaseerd op de Aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door de Aanbestedende dienst wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
137. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. De Aanbestedende dienst zal ook een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van de Aanbestedende dienst tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

4.2 Conversie

138. De Inschrijver levert conversieprogrammatuur om alle actuele gegevens en historie met betrekking tot de Aanbestedende dienst (inclusief alle documenten) te converteren vanuit de bestaande **Suite4SD van Centric** naar de aangeboden ICT-oplossing. De Aanbestedende wenst alle gegevens uit deze applicaties te converteren.
139. Navolgend de voorkeursvolgorde van de Aanbestedende dienst ten aanzien van de conversiemethoden:
- 1) alles volledig mee converteren,
 - 2) als gecomprimeerde detailinformatie zichtbaar in de ICT-oplossing,
 - 3) detailinformatie gevat in een document dat wordt mee geconverteerd.
- Inschrijver dient afwijkingen ten opzichte van conversie-methode 1 dan wel voorgestelde beperkingen op de conversiescope in haar Inschrijving aan te geven in het **Plan van Aanpak (zie Aanbestedingsdocument)**. Als dit niet geschiedt is de Inschrijver verantwoordelijk voor een totaal migratie naar de nieuwe ICT-oplossing op basis van conversiemethode 1.
140. De Inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van de Aanbestedende dienst.

141. De Inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor de Aanbestedende dienst worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.
142. De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.
143. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de Inschrijver ondersteund. De Inschrijver ondersteunt ook de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties (ten minste de eigen accountant) waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.

4.3 Documentatie

144. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
145. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleiding/ werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
146. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden ten aanzien van de volledige ICT-oplossing.
147. De Aanbestedende dienst heeft de beschikking over het meest recente datamodel van de ICT-oplossing ten behoeve van het vervaardigen van stuurinformatie. Alle tabellen en velden dienen hierin semantisch beschreven te zijn met hun onderlinge relaties en sleutels. Het datamodel wordt tijdens de implementatie initieel beschikbaar gesteld en mag nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.

5. Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

5.1 Beschikbaarheid

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

5.2 Performance

151. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
- het maken van rapportages,
 - breed zoeken in de ICT-oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - het genereren van documenten met daarin opgenomen
 - externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens en
 - koppelingen met derden.
- Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele ICT-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

5.3 Onderhoud

152. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor de Aanbestedende dienst. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
 - supporttijden helpdesk;
 - prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
 - periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
 - serviceprocessen;
 - de serviceorganisatie;
 - overleg- en escalatiestructuren.
- Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen (een en ander volgens het gestelde in het Aanbestedingsdocument). De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
153. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/ of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing ten behoeve van het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en/ of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
154. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Als hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Als hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.

155. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan de Aanbestedende dienst aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
156. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist als het de infrastructuur van de Aanbestedende dienst en/ of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. De Aanbestedende dienst zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, als dit geen effect heeft op de Aanbestedende dienst.
157. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en/ of de ServiceLevelAgreement van de Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van de Aanbestedende dienst op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
158. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
159. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en/ of updates wordt uitgesmeerd en/ of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
160. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan de Aanbestedende dienst. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
161. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van de Aanbestedende dienst vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel

en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.

162. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoeften van de Aanbestedende dienst en wijzigingen hierin.

5.4 Support

163. De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voorgenoemde is inclusief onderdeel van de aanbidding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt ook de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.
164. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (web portaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Ook kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
165. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen **top**, **hoog**, **midden** en **laag** (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
- **Top:** Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Gemeenten Opmeer en/of Koggenland (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: web portalen niet-beschikbaar, voor beheerders en / of gebruikers niet-beschikbaar, het niet betaalbaar kunnen stellen van uitkeringen, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.) of waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - **Hoog:** De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door de Aanbestedende dienst aangemerkt als een kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en/ of privacy en/ of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - **Midden:** De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door de Aanbestedende dienst aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.

- **Laag:** De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door de Aanbestedende dienst aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.
166. Als er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en/ of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van de Aanbestedende dienst dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en/ of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Hoog gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie belemmerende verstoring en/ of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf. Een voorbeeld hiervan betreft het foutief uitvoeren en/ of onvoldoende kunnen herstellen van uitkeringsbetaalruns in de ICT-oplossing.
167. De Aanbestedende dienst geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver de Aanbestedende dienst hierover. Als geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
168. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:
- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
 - Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
 - Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
 - Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
169. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate (tijd)
Top	1 klokuur	24 klokuren	4 klokuren
Hoog	1 werkuur	3 werkdagen	4 werkuren
Midden	4 werkuren	5 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release in geval van software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

170. De Inschrijver kan de Aanbestedende dienst niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang de Aanbestedende dienst zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Inschrijver de Aanbestedende dienst binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen.
171. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving.

5.5 Verantwoordingsrapportage

172. Inschrijver stelt halfjaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening volgens de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit/categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
 - Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
 - Wijzigingsverzoeken en status;
 - Uptime/ downtime;
 - Indien nodig een verbeterplan.
173. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijf kritisch incident.

6. Overig/ diversen

6.1 Dienstverlening

174. Het te verrichten jaarwerk wordt jaarlijks gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst ondersteund, zodanig dat - in samenwerking met medewerkers van de Aanbestedende dienst- de volledige interne en externe verantwoordingen volledig zijn uitgevoerd en geaccepteerd, er aansluiting is tussen de ICT-oplossing en de financiële administratie en de ICT-oplossing volledig productie gereed en vrijgegeven is aan gebruikers voor de boekingen van een nieuw kalenderjaar. Ook zijn alle verplichte bestandsuitwisselingen met derden volledig afgerond en geaccepteerd. De Aanbestedende dienst zal zelf - na eventuele uitleg hiervoor door de Inschrijver gedurende de implementatie van de ICT-oplossing - tijdig zorgdragen voor het correct en tijdig uitvoeren van het maandwerk. Deze dienstverlening dient onderdeel uit te maken van de Inschrijving.
175. Veilige bestandsuitwisseling tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst dient te geschieden met een oplossing die voldoet aan de NTA7516 standaard, opdrachtgever gebruikt op dit moment Zivver & Cryptshare.

6.2 Exit overeenkomst

176. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-oplossing een exit overeenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2020. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop
- 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-oplossing blijven immers in eigendom van de Aanbestedende dienst) terug beschikbaar worden gesteld aan de Aanbestedende dienst vanuit de gehele ICT-oplossing
 - 2). decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt
 - 3). welke termijnen gelden gedurende deze exit procedure en
 - 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exit overeenkomst (incl. exit plan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exit overeenkomst vallen buiten de Inschrijving.
177. Na uitvoering van de exit overeenkomst en acceptatie hiervan door de Aanbestedende dienst wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.
178. De Inschrijver draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief metadata) uit het systeem in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos over aan de Aanbestedende dienst. Na bevestiging van de Aanbestedende dienst van succesvolle overdracht wordt alle data van de systemen van de Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging. Hierin wordt minimaal vermeld welke informatie is vernietigd, op welke wijze de vernietiging plaats heeft gevonden, de omvang van de data (tb, mb etc.) en de bevestiging dat de vernietiging volledig is uitgevoerd.
179. De Inschrijver verleent in de periode vóór het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst c.q. de beëindiging daarvan zijn volledige medewerking aan een migratie naar een andere partij. Hiertoe krijgt de Aanbestedende dienst kosteloos de beschikking over alle databases (incl. gegevensmodelbeschrijving), gegevens, en configuratiebestanden, wachtwoorden, etc., incl. alle eventuele bijbehorende documentatie, zodanig dat de Aanbestedende dienst of een derde partij namens haar alle gegevens (incl. content), configuraties, etc. kan migreren. Bovendien zal Inschrijver hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst niet in gevaar komt, uitgezonderd beperkte downtime (hooguit enkele uren) tijdens feitelijke (deel)migratie en bij problemen. Deze medewerking vindt plaats op basis van een nadere offerteaanvraag, tegen (maximaal) de uurtarieven zoals aangeboden in de Inschrijving.

6.3 Disaster recovery

180. De Inschrijver heeft een actueel Disaster Recovery plan en is bereid dit te overleggen als de Aanbestedende dienst hierom vraagt.
181. De Aanbestedende dienst ontvangt jaarlijks een rapportage van de uitgevoerde Disaster Recovery test en een halfjaarlijkse rapportage van een restore test. Bij beide tests dient de functionaliteit en de data van de opdrachtgever hersteld te worden.
182. De Inschrijver levert op basis van input van de Aanbestedende dienst een testdataset voor de acceptatieomgeving (exclusief persoonsgegevens) ten behoeve van de acceptatietest of ketentest.

183. De testdataset van de acceptatieomgeving kan op verzoek kosteloos worden ververst met een kopie van de productieomgeving.

6.4 Back-up en Restore

184. De Inschrijver garandeert disaster recovery back-up- en restorevoorzieningen van het systeem waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Inschrijver (bijvoorbeeld een natuurramp, terroristische aanslag, oorlog, e.d.) de afgesproken dienstverlening (RTO) binnen 8 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens (RPO) maximaal 1 uur bedraagt.
185. Er wordt minimaal een retentieperiode aangehouden voor bestanden van één maand.
186. Er wordt minimaal een retentieperiode aangehouden voor de database van één maand.
187. Er wordt een minimale retentieperiode voor log bestanden aangehouden van 6 maanden.
188. Er wordt door de Inschrijver een toereikend recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uit maken.
189. De Inschrijver garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van het systeem waarbij, in het geval een restore van data nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen acht (8) uur kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal één (1) uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige oplossing 'online' is.
190. Er is een fysieke scheiding aanwezig tussen de productieomgeving en de back-up.
191. In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van het systeem te herstellen. Het herstel-/rollbackmechanisme van de Cloudapplicatie is zodanig dat het mogelijk is om de volledige oplossing vanaf een bepaalde transactie te herstellen. Desgewenst kan ook gekozen worden voor herstel/rollback van bijvoorbeeld een specifieke zaak, een specifiek document, etc.

6.5 Audits en Logging

192. Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) - verklaring ten behoeve van het jaarlijkse DigiD Beveiligingsassessment is onderdeel van de Inschrijving.
193. De ICT-oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de inlognaam; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ook bevat de logging in geen geval andere persoonsgegevens dan hiervoor genoemd. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging, op te stellen door de Aanbestedende dienst, de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
194. De Inschrijver moet in staat zijn om essentiële logging (SIEM) real-time te kunnen transporteren naar een SIEM/SOC oplossing van de Aanbestedende dienst.
195. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om gebruikersmutaties te loggen; minimaal gebruikersnaam, mutatieonderdeel, datum en tijd mutatie, de oude waarde van de mutatie en de nieuwe waarde van de mutatie. Deze mutaties moeten makkelijk te vinden zijn en in een duidelijk overzicht gepresenteerd worden. Dit voor een eventuele audit en voor de Aanbestedende dienst zelf.

196. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om BRP-mutaties te loggen; minimaal mutatieonderdeel, datum en tijd mutatie, de oude waarde van de mutatie en de nieuwe waarde van de mutatie. Deze mutaties moeten makkelijk te vinden zijn en in een duidelijk overzicht gepresenteerd worden. Dit voor een eventuele audit en voor de gemeente zelf.
197. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om het berichtenverkeer met de diverse gekoppelde applicaties te loggen en inzichtelijk te maken voor de gemeente. Verzonden en ontvangen berichten moeten in zijn geheel in te zien zijn, om bijvoorbeeld fouten op te sporen.
198. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om aangemaakte eindverslagen/tekstbestanden/lijsten (bijvoorbeeld n.a.v. een uitkeringsrun of losse betalingen etc.) achteraf makkelijk te vinden en in te zien. Hierbij moet ook duidelijk zijn welke gebruiker het aangemaakt heeft.
199. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om gegevens op te schonen die niet zijn gearchiveerd in het DMS. Denk bijvoorbeeld aan mutatie historie.
200. 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.
201. Onderdelen die minimaal in de logging opgenomen dienen te zijn:
- ontvangen gegevens;
 - gestelde vraag;
 - datum/tijd van aanroep;
 - verstuurd antwoord;
 - naam en/of locatie van het leverende of afnemende bron of systeem;
 - een gebruikersnaam of -ID;
 - eventuele transformaties en/of verrijkingen;
 - eventueel opgetreden fouten;
 - (poging tot) ongeautoriseerde toegang;
 - (poging tot) wijziging van de beveiligingsinstellingen;
 - handelingen met speciale bevoegdheden, waarbij alle handelingen van 'superusers' worden gelogd;
 - het object waarop de handeling werd uitgevoerd.
202. 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 Aanbestedende dienst zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts).
203. De logging dient read-only te zijn. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan, uitgezonderd verwijdering op basis van de AVG. Het verwijderen van log-records dient daarom onder voorwaarden mogelijk te zijn.
204. Er dient een autorisatiematrix beschikbaar te zijn van autorisaties van zowel Inschrijver als de Aanbestedende dienst.
205. De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via het systeem inregelbaar door de Aanbestedende dienst.
206. Inschrijver dient medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens de Aanbestedende dienst op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.

- 207. De logging dient geen performanceverlies ten aanzien van de in deze aanbesteding gestelde eisen aan het systeem te veroorzaken.
- 208. De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver dat deze periodiek, minimaal 1x per jaar – liefst geautomatiseerd – de logging controleert op mogelijk verdachte zaken.
- 209. Inschrijver 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.
- 210. Het gebruik van systeemhulpmiddelen wordt gelogd. De logging is een halfjaar beschikbaar voor onderzoek.
- 211. 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; een datum en tijdstip van de gebeurtenis.
- 212. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
- 213. Er wordt een registratie bijgehouden welke externe leverancier toegang heeft gekregen tot het netwerk.
- 214. Logbestanden worden beschermd tegen vervalsing, vernietiging of onbevoegde toegang.