

Bijlage 3b – Programma van Eisen en Wensen ICT

1 Technische eisen

1.1 Architectuur en standaarden

1. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van gemeente Hardenberg. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door gemeente Hardenberg.
2. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-ICT-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van gemeente Hardenberg, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de Inschrijver met on-premise componenten van gemeente Hardenberg. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een hiertoe verplicht op te nemen technische paragraaf als onderdeel van het 'Concept-implementatieplan' (zie het Programma van Wensen).
3. Technisch beheer valt binnen de scope van de Opdracht. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt de Inschrijver alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde / voor de ICT-oplossing geïnstalleerde / geconfigureerde softwarecomponenten (remote en zo nodig on-site).
4. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox. De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc., enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden den worden nadien niet meer geaccepteerd.
5. De ICT-oplossing, zowel de back- als front-office dient uiterlijk op 1 oktober 2025 volledig in SaaS geleverd kunnen worden en volledig web-based beschikbaar te zijn voor alle gebruikers. De ICT-oplossing is per deze datum volledig web-based / web-native voor alle onderdelen van de ICT-oplossing.
6. De onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing die 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar worden gesteld, aangevuld met alle onderdelen van de ICT-oplossing die web-based zijn dan wel web-based worden, voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die (wettelijke) 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 gemeente Hardenberg aan..
7. Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van gemeente Hardenberg beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.hardenberg.nl.
8. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.

9. De ICT-oplossing is niet enkel toegankelijk vanuit de omgeving van gemeente Hardenberg, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken. 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, e-Herkenning en eIDAS.
10. De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Azure AD via Enterprise Application. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authenticeren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
11. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en / of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten). Het proces wordt beschreven in de ServiceLevelAgreement
12. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar zo'n MSI op moet worden geïnstalleerd is momenteel Windows Server 2019/2022 en Windows 10/11.
13. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van gemeente Hardenberg, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door gemeente Hardenberg. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van gemeente Hardenberg. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
14. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
15. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF.
16. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere mailservers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
17. Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van gemeente Hardenberg aan waar de gegevens staan opgeslagen.
18. Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, inclusief het gebruik van security-headers.
19. De Inschrijver levert een actuele architectuurplaat van de geleverde oplossing.

1.2 Functioneel beheer

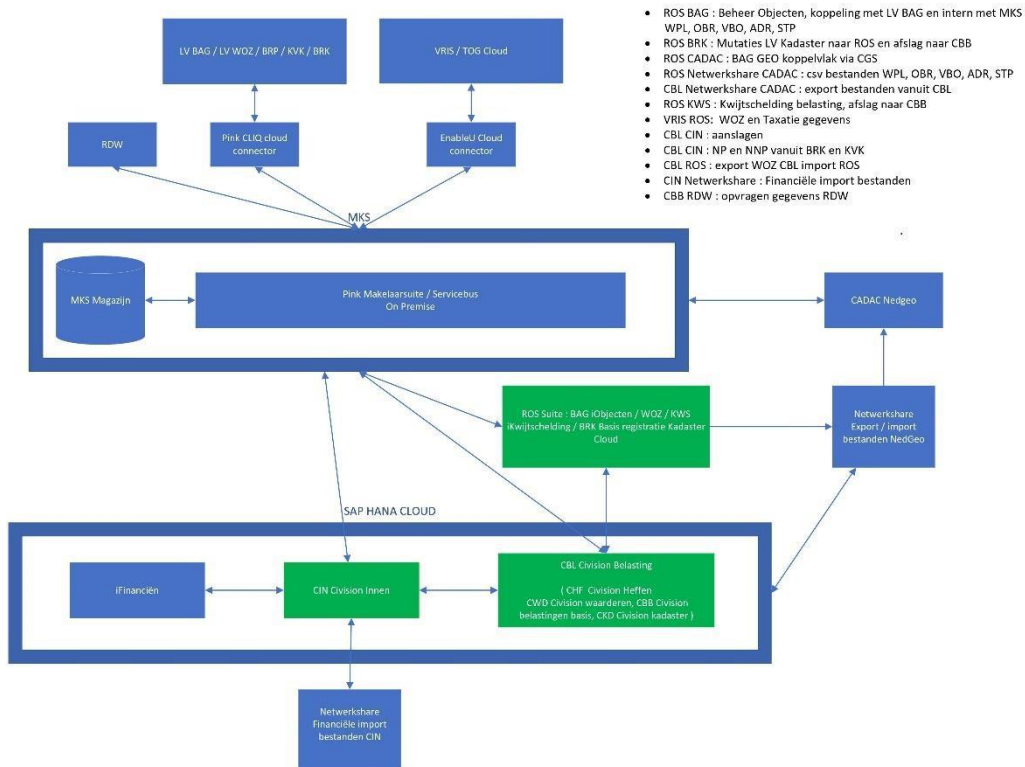
20. Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door gemeente Hardenberg zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door de Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van de Inschrijver - uitgevoerd kan worden.
21. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, uitgezonderd het eventueel direct toepassen van gewijzigde autorisaties.
22. Functioneel beheer kan in de ICT-oplossing zelfstandig gebruikers (de)activeren en toegang verlenen. Let op: in beginsel wordt hierbij uitgegaan van authenticatie op basis van een koppeling Azure AD.
23. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.

24. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
25. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
26. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoefte, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen.
27. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen behoeften met betrekking tot toegangsafscherming voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen gebruikersautorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten.
28. Functioneel beheer kan de berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren.
29. Functioneel beheer kan voor die gevallen waarvoor een koppeling is gerealiseerd op basis van gebruiker- en wachtwoordverificatie, deze wachtwoorden in de configuratie van de ICT-oplossing aanpassen.
30. 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).

1.3 Autorisaties

31. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen. Er mogen geen algemene user accounts worden aangemaakt of gebruikt, deze dienen altijd aan personen gerelateerd te zijn.
32. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.
33. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
34. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing / logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het workstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.

1.4 Koppelingen en integraties



Figuur 1 IST-situatie

35. Inschrijver realiseert alle koppelingen zoals aangeven in IST-situatie.
36. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn gezet (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/lijst>). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.

37. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichtenstandaarden (zie Gemma Online voor een overzicht). Indien voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat, maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld door de Inschrijver, dan dient de Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is. Indien dit laatste actueel is: berichtenverkeer wordt te allen tijde en minimaal ondersteund op basis van webservices zoals: XML en SOAP.
38. De Inschrijver is bij voorkeur op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van gemeente Hardenberg, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde ICT-oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK, OpenNotificaties / NotificatieService / Notificatie-API's en de diverse HaalCentraal-API's voor basis- en brongegevens.
39. De Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert gemeente Hardenberg hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de gemeente Hardenberg separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
40. Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De ICT-oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de ICT-oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. De Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor gemeente Hardenberg geldt N-2.
41. Voor alle koppelingen in de Opdrachtscope (zie hiervoor ten minste de in deze paragraaf opgenomen onderstaande vereiste koppelingen) geldt: Inschrijver levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de ICT-oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze gerealiseerde koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard(en) voor deze koppelingen.
42. Basis Registratie Personen; het distribueren van BRP-gegevens via Makelaarssuite van PinkRoccade Local Government. De gegevens uit de BRP kunnen hierbij door binnengemeentelijke afnemers worden ingezien, overgenomen en in de eigen applicaties worden onderhouden in geval van mutaties op basis van binnengemeentelijk berichtenverkeer (STUF-BG, conform de meest actuele versie) voor binnengemeentelijk (her-)gebruik van gegevens.
43. Alle koppelingen dienen via de Gegevensmakelaar gelegd te worden, de huidige Gegevensmakelaar van de gemeente Hardenberg is van Pink Roccade.
44. Een koppeling via de Gegevensmakelaar vanuit de ICT-oplossing naar de Landelijke Voorziening LV-BAG voor het direct bevragen, ontvangen en overnemen van BAG-gegevens.
45. De self-service-webportaal (digitale balie) wordt geleverd met een integratie DigiD voor authenticatie van personen.
46. De ICT-oplossing moet kunnen koppelen met een Waarderingsapplicatie op. Op dit moment is dit VRiS, maar deze zal op korte termijn worden vervangen i.v.m. end-of-life.
47. De self-service-webportaal (digitale balie) wordt geleverd met een integratie e-Herkenning voor authenticatie van organisaties en instellingen.
48. De self-service-webportaal (digitale balie) wordt geleverd met een integratie met Worldline (BNG) voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.
49. Aansluiting op de berichtenbox van MijnOverheid om vanuit de ICT-oplossing correspondentie digitaal aan de betrokkenen toe te kunnen zenden.
50. De ICT-oplossing ondersteunt de meest actuele versie van Zaak- en DocumentServices 1.1. (StUF-Zaken / CMIS), dat Inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport. Op basis van deze standaarden koppelt Inschrijver bij voorkeur via API met het zaak- en documentmanagement- systeem Zaaksysteem.nl van XxlInc. 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 ICT-oplossing voor het gebruik hiervan, maar na het afhandelen van het werkproces in de ICT-oplossing worden de documenten overgezet naar het zaak- en documentmanagement- systeem Zaaksysteem.nl van Xxlnc en wordt de zaak afgehandeld. Vanuit de ICT-oplossing kunnen de documenten in het zaak- en documentmanagement- systeem Zaaksysteem.nl van Xxlnc worden bevraagd, totdat deze zijn vernietigd conform Archiefwet. Indien documenten ter archivering doorgegeven zijn aan het zaak- en documentmanagement- systeem kunnen deze binnen de aangeboden ICT-oplossing niet meer worden aangepast.
51. Wens: Inschrijver dient te beschrijven hoe de aangeboden oplossing het beste werkt in combinatie met het zaaksysteem van de gemeente Hardenberg. Het doel wat de gemeente Hardenberg wil bereiken is:
1. Zaakgericht werken vanuit 1 centraal zaak- en documentmanagement- systeem Zaaksysteem.nl van Xxlnc.
 2. Centraal inzicht in alle (lopende) zaken van een burger/ondernemer voor de KCC-medewerker.
52. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de laatste versie van Azure AD via Enterprise Application. De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie van gebruikers op basis een gebruikersaccount van Azure AD.
53. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan ten minste Microsoft Outlook of (Microsoft 365) Exchange-server (Exchange Online, Microsoft 365) en indien noodzakelijk voor de documentcreatie kan worden gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken, en zo nodig documenten. Een installatie van Microsoft Word en Microsoft Outlook is op de desktops beschikbaar. gemeente Hardenberg gaat in de komende twee jaar Microsoft 365 als volledige clouddienst gebruiken. Inschrijver dient dan eveneens te koppelen met de onlineversie van Microsoft 365-cloud. De huidige versie die wordt gebruikt is: Microsoft® Outlook® voor Microsoft 365 MSO (Versie 2402 Build 16.0.17328.20124) 64 bits.
54. Gemeente Hardenberg is bezig met de migratie van Gemnet naar GGI, zodat de Saas-oplossing via GGI willen ontsluiten.

1.5 Beveiliging en privacy

55. De aspecten van beveiliging en privacy zijn in grote mate geborgd door de vereiste compliancy door wet- en regelgeving (AVG en BIO), de vereiste certificeringen ten aanzien van de Inschrijver (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 en ISAE 3402 type II of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2023. Inschrijver toont dit gedurende de looptijd van het contract aan door het jaarlijks verstrekken van een ISAE 3402 verklaring. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een ThirdParty 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 gemeente Hardenberg haar auditrecht uitoefenen.
56. 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 gemeente Hardenberg.
57. De Inschrijver stelt gemeente Hardenberg direct (uiterlijk binnen 4 uur na het bekend zijn hiermee) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een data-lek of security-incident) en de bijbehorende ICT-oplossingstermijn. Inschrijver informeert hierbij over het feit of de 'bedreiging' wel of niet adequaat is opgelost en de eventuele gevolgen en impact van het veiligheidsincident zelf als wel het oplossen hiervan.
58. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door gemeente Hardenberg) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan gemeente Hardenberg om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en

- tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de Aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning door gemeente Hardenberg worden afgerond. Inschrijver is gehouden de hiertoe relevante informatie tijdig te verstrekken.
59. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Microsoft Word / hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht, uiteraard binnen de geldende richtlijnen hiervoor.

1.6 Koppeling Datawarehouse

In scope van deze uitvraag is toegang tot alle data opgeslagen in de toepassing/applicatie. De gemeente Hardenberg werkt data gedreven en wil daarom haar eigen gegevens op een eenvoudige manier kunnen ontsluiten via haar eigen datafundament.

60. De gemeente Hardenberg kan alle gegevens vanuit uw toepassing/applicatie benaderen en kopiëren naar haar datafundament.
61. De benodigde gegevens om de verbinding te leggen naar uw applicatie worden op verzoek geleverd.
62. Er is documentatie beschikbaar over het leggen van de verbinding van ons datafundament naar uw applicatie. Het datafundament van de gemeente Hardenberg draait op Azure en maakt gebruik van Synapse voor de ETL
63. Er is actuele documentatie beschikbaar over het datamodel, de API of het exportbestand (incl de definitie van de velden en de relaties tussen de verschillende tabellen), zodat de gemeente Hardenberg de ontsloten gegevens juist kan interpreteren
64. Inschrijver legt de manier van beschikbaar stellen vast in een GLO (formaat gemeente Hardenberg)
65. Wens: De gegevens worden door de inschrijver aangeboden in GGM Formaat.
66. Wens: Geef aan hoe de gegevens worden ontsloten naar het dataware house:
- Alle gegevens van uw applicatie zijn via een rechtstreekse toegang tot de database te ontsluiten (8 punten)
 - Alle gegevens van uw applicatie zijn via een multi API te ontsluiten (6 punten)
 - Alle gegevens van uw applicatie worden dagelijks in een export bestand klaargezet op een centrale locatie waar de gemeente ze kan ophalen (4 punten).

2 Transitie en Transformatie

2.1 Implementatie

67. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen. gemeente Hardenberg verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van de Inschrijver en betrokkenen van gemeente Hardenberg. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel de Inschrijver als gemeente Hardenberg, worden door de Inschrijver kenbaar gemaakt in een mee te leveren concept-implementatieplan bij de Inschrijving (zie het Programma van Wensen). De initiële implementatie is uiterlijk 1 oktober 2025 voor de gehele scope (exclusief eventuele afgenomen kansen en opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooiën van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van gemeente Hardenberg.
- Let op: gemeente Hardenberg is een volg-gemeente die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. gemeente Hardenberg wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.*
68. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan gemeente Hardenberg, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
69. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door gemeente Hardenberg, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
70. Inschrijver stelt samen met de gemeente Hardenberg een testplan op. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd, ten minste 2 weken doorlooptijd voor het initieel testen en 2 weken doorlooptijd voor het testen na eventueel uitgevoerd rework voor ieder onderdeel van de ICT-oplossing, om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en met gemeente Hardenberg afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
71. Indien gemeente Hardenberg besluit om voor het optimaliseren van de processen één of meer externe adviseurs in te huren of dit met één of meer eigen adviseurs op te pakken, 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.
72. Gemeente Hardenberg krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales- / accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk / servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
73. Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor betrokkenen van de afdeling Gegevensmanagement en Belastingen van gemeente Hardenberg, zoals organisatorisch beschreven in de Aanbestedingsleidraad, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal. Voor functioneel beheer worden separaat cursussen (incl. trainingsmateriaal) aangeboden.
74. Acceptatie door gemeente Hardenberg vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de Aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door gemeente Hardenberg wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.

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

2.2 Conversie

76. Gemeente Hardenberg wil alle relevante gegevens uit deze applicaties converteren, uitgaand van een standaardgebruik van deze applicaties. Dit geldt voor alle administraties, registraties, processen en documenten, notities. Partijen zullen gezamenlijk afstemmen hoe om te gaan met historische gegevens.
77. De Inschrijver stelt op basis van de afstemming rond de te converteren gegevens, een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Er is conversieprogrammatuur beschikbaar om actuele gegevens en historie te converteren vanuit de bestaande ICT-oplossing naar de aangeboden ICT-oplossing. Dit betreft applicaties van PinkRoccade Local Government: iObjecten, iKwijtschelding, Civision Belastingen basis, Civision Kadaster, Civision Waarderen Civision Heffen, Civision Innén. Het is mogelijk aanpassingen te laten maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van gemeente Hardenberg.
78. 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 gemeente Hardenberg worden hierbij tot een minimum beperkt.
79. 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.
80. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie en goedkeuring door gemeente Hardenberg actief door de Inschrijver ondersteund. De Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.

2.3 Documentatie

81. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal, instructies en helpteksten) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
82. Iedere onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleidingen / werkinstructies / helpteksten, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
83. Deze zijn actueel en gebaseerd op de aangeboden versie van de applicatie, ten minste voor de laatste en twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur)
84. Inschrijver biedt voor de eindgebruikers filmpjes en digitale uitleg voor die elementen die ingewikkelder blijken. Dit in afstemming met gemeente Hardenberg.
85. De ICT-oplossing beschikt over een kennisbank waarin veel voorkomende vragen / problemen / known-issues e.d. kan inzien en waarin oplossingen/ work-a-rounds beschreven staan.
86. Inschrijver beschikt over een gebruikersplatform waarin kennis gedeeld wordt en waarmee ontwikkelingen / planning roadmap worden afgestemd.
87. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.
88. Gemeente Hardenberg heeft te allen tijde beschikking over het meest recente datamodel van de ICT-oplossing ten behoeve van het vervaardigen van managementinformatie.

3 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels

3.1 Beschikbaarheid

89. 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 20:00 uur voor ten minste 99,5% per maand gegarandeerd.
- N.B.* Voor webportalen ‘naar buiten’ aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van gemeente Hardenberg 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.
90. De Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 4 uur en een RTO van maximaal 4 uur. De Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan de gemeente Hardenberg.
91. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door gemeente Hardenberg. De Inschrijver rapporteert over en geeft realtime inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.
92. Indien Inschrijver besluit om IP-adressen en / of poorten en / of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT- / IV-omgeving in haar ICT-oplossing en / of omgeving te veranderen, waardoor gemeente Hardenberg veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Inschrijver.

3.2 Performance

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

3.3 Onderhoud

94. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor gemeente Hardenberg. 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.
- Na de gunning stellen partijen gezamenlijk een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op, om de uitvoering van de dienstverlening en de communicatie zo soepel mogelijk te laten verlopen.
95. 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. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
96. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
97. Geleverde koppelingen (ook Cloud-Cloud koppeling rechtstreeks tussen leveranciers) vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Indien hier door een derde-Inschrijver wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-Inschrijver.
98. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan gemeente Hardenberg aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.

99. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van gemeente Hardenberg en / of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. gemeente Hardenberg zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op gemeente Hardenberg.
100. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de ServiceLevelAgreement van de Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van gemeente Hardenberg op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
101. 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.
102. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
103. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan gemeente Hardenberg. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
104. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van gemeente Hardenberg 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.
105. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoefte van gemeente Hardenberg en wijzigingen hierin.

3.4 Support

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

108. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
- Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van gemeente Hardenberg (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en / of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Hoog: De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door gemeente Hardenberg aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en / of privacy en / of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Midden: De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door gemeente Hardenberg aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
 - Laag: De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door gemeente Hardenberg aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheervragen onder deze laatste categorie.
109. Indien er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van gemeente Hardenberg dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en / of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Top gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf.
110. gemeente Hardenberg geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver gemeente Hardenberg hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
111. 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.

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

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

113. De Inschrijver kan gemeente Hardenberg niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang gemeente Hardenberg zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Inschrijver gemeente Hardenberg binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen.
114. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvings-kosten), afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving (tenminste 2 keer per jaar een gelijkwaardige kopie van de productieomgeving). Indien productiegegevens ingeladen worden in de testomgeving hoeft dit niet geanonimiseerd te worden.

3.5 Verantwoordingsrapportages

115. Inschrijver stelt half-jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is). Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit/categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
 - Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
 - Wijzigingsverzoeken en status;
 - Uptime / downtime;
 - Uitwijk en Back up;
 - Ervarings- / Opdrachtgeverstevredenheid;
 - Indien nodig een verbeterplan.
116. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.
117. Inschrijver levert een TPM-verklaring voor de aansluiting van digiD.

4 Overig / Diversen

4.1 Exitovereenkomst

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

4.2 Escrowregeling

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