

Programma van Eisen

AANBESTEDING DECENTRAAL AANVRAAGLOKET VERSIE 0.4

OPDRACHTGEVER VANUIT GEMEENTE LELYSTAD: R. HIJMISSEN

Inhoud

1.	Inleiding	2
1.1	Leeswijzer	2
2.	Visie op digitale dienstverlening	2
3.	Definities, begrippen	4
4.	Productenlijst	5
5.	Architectuur	5
5.1	Architectuurprincipes	5
5.2	Standaarden	6
5.2.1	Koppelingen	6
5.2.2	Zaaksysteem en archivering Niet van toepassing	7
5.2.3	Documentcreatie Niet van toepassing	7
5.2.4	Rapportages	7
5.2.5	Data	8
5.3.1	IST-situatie, functioneel	10
5.3.2	Soll-situatie, technisch	11
5.3.3	Soll-situatie, functioneel	12
6.	Techniek	13
7.	Functioneel	14
7.1	Gebruiksvriendelijkheid – User interface	14
7.2	Functionele eisen – Gebruik Portaal APV en Bijzondere wetten	15
8.	Beheer	17
9.	Informatiebeveiliging	18
Bijlage 1:	Checklist Cloud-Cloud	20
Bijlage 2:	BIV-classificering	22
Bijlage 3:	Metadataschema gemeente Lelystad v0.2 verplicht te gebruiken door de Oplossing	23

1. Inleiding

Aanbestedingen van informatievoorzieningen en andere gemeentelijke producten/diensten met een I-component¹, vragen een gedegen aanloop, uitwerking en inbedding in een informatie-/procesarchitectuur van de gemeente Lelystad en haar ketenpartners. Dit is in het kader van doelmatigheid, rechtmatigheid en integriteit.

Voor het ondersteunen van een groot aantal aanbestedingen en de ontwikkelvraagstukken, vertaald naar een aanbestedingsbestek, heeft de CIO-office, in samenwerking met Inkoop, bouwstenen voor het opstellen van een programma van eisen samengesteld.

Deze 'kader stellende' Programma van Eisen is samengesteld vanuit een visie op de doorontwikkeling van de informatievoorziening (Lelystad Digitaal 2025) en vastgestelde beleidskaders die voor de uitvoering hiervan zijn uitwerkt; zoals bijvoorbeeld BIO (wetgeving) en de Cloudstrategie. Dit alles gericht op een effectieve inbedding in de informatie-/procesarchitectuur en ICT-infrastructuur van de gemeente Lelystad.

1.1 Leeswijzer

Deze bouwstenen zijn onderverdeeld in een aantal (sub) hoofdstukken waarin ze gecategoriseerd zijn uitgewerkt; architectuur, processen, veiligheid, infrastructuur, etc. Iedere bouwsteen start met een korte uitleg over de eisen en de wijze hoe deze geïnterpreteerd en toegepast moeten worden. De bouwstenen samen vormen het Programma van Eisen (PVE) De eisen beginnen met een code die start met E gevolgd door de respectievelijke categorie.

2. Visie op digitale dienstverlening

Dit bouwblok voorziet in een visie vanuit LD2025 dat ingezet kan worden bij aanbestedingen en toetsingen van I-adviezen.

'Onze opgave'

Ter ondersteuning van de woningbouwambities, het verbeteren en monitoren van de dienstverlening, het ondersteunen van crisissen en het niet achterop laten raken van kwetsbare groepen in de stad, wordt er uitvoering gegeven aan het programma Lelystad Digitaal 2025. De vraag naar de inzet van nieuwe vormen van informatietechnologie is dan ook groot. Het is belangrijk om te investeren in een stevig fundament waarop digitale vormen van dienstverlening en geografische- en sturingsondersteuning gebouwd kunnen worden.

Lelystad digitaal 2025 zet in op een belangrijke uitbreiding van digitale gemeentelijke diensten en producten, informatie en data op een nieuw platform MijnLelystad. Met de uitbreiding van de digitale mogelijkheden voor huidige en toekomstige inwoners bereidt Lelystad zich voor op de toekomst waarin digitalisering en informatisering een steeds grotere rol speelt. Daarnaast worden alle overheden verplicht vanaf begin 2024 diensten ook digitaal aan te bieden. Daarbij staat de toegankelijkheid, openheid en transparantie van de dienstverlening voorop.

'Onze visie op onze informatiesamenleving'

In een sterk groeiende informatiesamenleving geeft de gemeente Lelystad, vanuit de vastgestelde visie Lelystad Digitaal 2025 (nader te noemen LD2025), collectief en individueel helder antwoord op eigentijdse ondersteuningsvraagstukken in haar stad. Via MijnLelystad worden producten en diensten via directe ingangen voor de domeinen (Sociaal, Dienstverlening en Fysiek) aangeboden.

Informatieprocessen worden in de keten van uitvoerenden digitaal, integraal en effectief op elkaar aangesloten. Gericht op integrale uitvoering en beleidssturing is het noodzakelijk gegevens uit de verschillende ketens, binnen de kaders van de AVG, te koppelen en te delen.

Nieuwe digitale producten/diensten komen vanuit de visie op dienstverlening (Samen, Betrokken en Duidelijk) tot stand. Niet alleen aanvragen maar ook het proces van voortgang komen vanuit gepersonaliseerde

¹ I-component – in de context dat data voor aan-/(bij) sturing van het product en/of dienst wordt ingezet.

'burgerportalen' beschikbaar. Inwoners krijgen de beschikking over hun eigen gegevens waar ze zelf regie op voeren.

Veel inwoners zullen met de juiste informatie zelf een antwoord weten te vinden op hun vraag en op die manier zelf voor een oplossing kunnen zorgen. Hierbij hebben we oog voor alle doelgroepen in de stad – ook voor die inwoners die nog niet digitaal vaardig zijn.

De snelle informatisering, automatisering (waaronder robotisering) zijn belangrijke ontwikkelingen die effecten hebben op de samenleving. Nieuwe technieken (IoT, drones, robotica, domotica, eHealth, etc.) bieden overheden en haar inwoners/bedrijven kansen om grote opgaven (zorg, energie, woningbouw) het hoofd te bieden. Data gedreven werken biedt hier een belangrijke bijdrage.

De informatisering van de gemeente Lelystad ondersteunt de Lelystadse opgaven en concerndoelen die zich richten op het zorgvuldig inzetten van publieke middelen. Processen worden binnen de gemeentelijke informatiearchitectuur, en die van haar ketenpartners, doorontwikkeld en effectief ingezet. In ketenverwerking wordt papier maximaal beperkt en wordt data niet langer handmatig overgenomen maar effectief van aanvraag tot verantwoording digitaal gedeeld. Data wordt vanuit bronsystemen beschikbaar gesteld; delen informatie in plaats van er duplicaten van te maken. Digitaal blijft digitaal en wordt niet analoog omgezet en overgezet. Daarbij is in verhoogde mate inzet nodig op veiligheid en privacy.

Onze moderne dienstverlening krijgt vorm langs de pijlers – 'de inwoner centraal', 'regie op data' en de 'voorzieningen op orde' waarbij invulling wordt gegeven aan,

1. Inwoner centraal:

- a) openheid & transparantie in de dienstverlening staat centraal,
- b) de gemeente brede dienstverlening digitaal, modern en voor alle inwoners toegankelijk is,
- c) dit leidt tot digitale inclusie,
- d) binnen de grenzen van ethiek & privacy;

2. Regie op data:

- a) het versterken van de informatieketens,
- b) door het vergroten van kennisontwikkeling op het gebied van data,
- c) zorgen dat data-analyses en business intelligence onderdeel worden van beleidscyclus;

3. Voorzieningen op orde:

- a) inzet op een flexibele en wendbare informatievoorziening,
- b) waar veilig omgaan met informatie voorop staat,
- c) waarvoor niet het wiel wordt uitgevonden maar samengewerkt wordt met partners,
- d) de digitale kennis & vaardigheden van de organisatie worden versterkt;

3. Definities, begrippen

In dit document worden diverse definities gebruikt die hieronder kort zijn uitgewerkt.

1. **API'S:** Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren. Je zou kunnen zeggen de boodschapper die een verzoek indient bij een provider en vervolgens het antwoord terugkoppelt.
2. **Applicatiebeheer:** IT-professionals die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de softwaretoepassingen binnen een bedrijf. Ze bekijken welke specifieke applicaties nodig zijn om bedrijfsactiviteiten te verbeteren en houden toezicht op de installatie, upgrading en dagelijks onderhoud van applicatiesoftware.
3. **Backoffice:** Het begrip backoffice verwijst naar de onderdelen van het bedrijf waartoe de klant geen toegang heeft. De backoffice omvat alle interne bedrijfsprocessen.
4. **Basisregistratie:** Een door de overheid officieel aangewezen registratie met gegevens die door alle overheidsinstellingen verplicht worden gebruikt bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken. In totaal zijn er 10 basisregistraties (zoals BRP, Basis Registratie Personen) die deel uitmaken van het stelsel van basisregistraties.
5. **Berichtenverkeer:** Berichtenverkeer is een vorm van communicatie waarbij uitwisseling van informatie plaatsvindt in de vorm van berichten tussen computers
6. **Datawarehouse:** Een datawarehouse (vaak afgekort tot DWH) is een gegevensverzameling die in een dusdanige vorm is gebracht dat terugkerende en ad-hoc vragen in relatief korte tijd beantwoord kunnen worden zonder dat de bronsystemen zelf daardoor overmatig belast worden.
7. **Frontoffice:** Het frontoffice is het gedeelte van het bedrijf dat direct contact met de klant heeft. Voorbeelden: de balie bij Burgerzaken en WIZ, receptie.
8. **Functioneel beheer:** Functioneel beheer onderhoudt en beheert de informatievoorziening ten behoeve van een gebruikersorganisatie. Een functioneel beheerder is iemand die binnen een organisatie zorgdraagt voor het optimaal functioneren van één of meer informatiesystemen. Niet alleen draagt de functioneel beheerder zorg voor de continuïteit van de systemen, hij vervult ook een ondersteunende rol ten aanzien van de gebruikers. In die zin vormt functioneel beheer de verbinding tussen ICT en de bedrijfsvoering.
9. **Opdrachtnemer:** de partij waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft
10. **Opdrachtgever:** de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
11. **Open standaarden:** De Open standaarden zijn publieke afspraken over de specificaties van koppelvlakken, tussen samenwerkende toepassingen, diensten, systemen en netwerken.
12. **On-Premise:** On premise betekent letterlijk op locatie. On-Premise software wordt geïnstalleerd en draait op computers of Prestatie op in één van de datacenters van gemeente Lelystad, in plaats van op een externe voorziening zoals in de Cloud.
13. **Oplossing of Prestatie:** onder Oplossing of Prestatie wordt het geheel van de informatievoorziening (applicatie(s)), onderliggende database(s), Koppeling(en) en ondersteunende tools t.b.v. de (hoofd) voorziening (applicatie).
14. **Overeenkomst:** de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de levering van de ICT Prestatie, waarvan de Inkoopvoorwaarden onderdeel uitmaakt.
15. **Programmatuur:** het geheel van de door Opdrachtnemer te leveren programmatuur (software). Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard-, Derden- of Maatwerkprogrammatuur en Koppelingen.
16. **SaaS:** Software as a Service, vaak afgekort als SaaS, is software die als een onlinedienst wordt aangeboden en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De klant hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit bijvoorbeeld een contract per maand per gebruiker af, eventueel in combinatie met andere parameters. Dus als een service
17. **Sterk wachtwoord:** Een sterk wachtwoord is niet te raden door een hacker en moeilijk te kraken door een computer.
 - a. Een sterk wachtwoord kan je als volgt samenstellen:
 - b. Een veilig, sterk wachtwoord heeft minstens acht tekens.
 - c. Het bevat tenminste één hoofdletter, één cijfer en één speciaal teken (zoals @ + \$ & % =).
 - d. Het wachtwoord is niet hetzelfde als de loginnaam.
 - e. Er komen geen bestaande woorden in voor, geen geboortedata, en geen reeksen zoals 123456 of qwerty.
 - f. Het wachtwoord wordt minstens één keer per jaar veranderd.
18. **Technisch beheer:** Technisch beheer stelt beschikbaar, zorgt voor de instandhouding van en onderhoudt de technische infrastructuur.

4. Productenlijst

In dit document worden diverse Producten/Informatiesystemen genoemd waarvan hieronder de specifieke software van de specifieke leverancier is genoemd:

- | | |
|---|-----------------------------|
| • Enterprise Service bus | EnableU |
| • Vergunning Toezicht en Handhaving (VTH) | Centric Leef Omgeving (CLO) |
| • Zaak/DMS system | Djuma van Circle/Visma |
| • Meldingsysteem | Fixi |

5. Architectuur

5.1 Architectuurprincipes

Wij werken volgens het GEMMA Gegevenslandschap dat uitgaat van 5 lagen, waarbij de software is opgebouwd uit componenten (losse herbruikbare bouwstenen):

1. Interactie laag: websites en apps

De interactie laag draait om interactie met de eindgebruiker. Deze eindgebruiker kan een medewerker van de gemeente zijn, maar ook een inwoner of ondernemer. Voorbeelden van componenten zijn webformulieren (front-end), mobiele apps of afhandelomgevingen.

2. Proces laag: bedrijfsprocessen

Binnen de proces laag vallen de dienstverlenings- en bedrijfsprocessen, waarmee gemeenten uiteindelijk hun inwoners van dienst zijn. Processen omvatten over het algemeen:

- het verwerken van gebruikersinput (interactie laag);
- het raadplegen, controleren en opslaan van gegevens (lokaal, of via NLX bij een andere organisatie),
- het bijhouden van processtatus (in het werkgeheugen op de proces laag of in persistente gegevensopslag in de onderste lagen).

3. Verbindingslaag: uitwisseling van gegevens

Eén van de speerpunten van Common Ground is dat we stoppen met het kopiëren van gegevens, en in plaats daarvan gegevens raadplegen bij de bron. Een voorwaarde hiervoor is dat deze bronnen, zowel lokaal als landelijk, zeer eenvoudig gebruikt kunnen worden. In 2025 willen we daarom gebruik maken van NLX, de landelijke integratiefunctionaliteit voor het Common Ground-gegevenslandschap.

4. Serviceslaag: toegang tot gegevens (API's)

In de serviceslaag bevinden zich componenten die API's aanbieden waarmee gegevensbronnen ontsloten worden. API's zijn stukjes software, die ervoor zorgen dat verschillende systemen gegevens met elkaar kunnen delen en uitwisselen. Op deze laag worden bovendien API-gerelateerde zaken geregeld, zoals filtering van gegevens (dataminimalisatie), en (technische) validatie van gegevens die gemuteerd worden.

5. Gegevensbronnen: opslag en archivering

Deze data laag bevat componenten die gegevens opslaan of archiveren. Het kan hierbij gaan om gegevens van landelijke basisregistraties, sectorale registraties, gemeentelijke kernregistraties, proces specifieke gegevensopslag, et cetera.

Algemeen:

Nummer	Omschrijving
EAR01	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing voldoet aan geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving
EAR02	De volledige Oplossing en eventuele ondersteunende tools wordt geleverd als Software as a Service (SAAS), in de Cloud gehost, inclusief beveiligde verbindingen.
EAR03	De Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na definitieve gunning voor het implementatietraject een informatiearchitectuur en technisch ontwerp voor de nieuwe

	situatie waarin de voorzieningen, alle koppelingen en afhankelijkheden met andere informatievoorzieningen in kaart zijn gebracht en beschreven. Uitgangspunt is om zoveel mogelijk gebruik te maken van koppelingen op basis van Webservice, gebaseerd op standaard koppelvlakken Webservice, API's – tenzij anders wordt beschreven en overeengekomen.
--	---

5.2 Standaarden

De gemeente werkt vanuit een gestandaardiseerde architectuur aan ontwikkelingen en vernieuwing. Dit betekent dat nieuwe omgevingen, modules, plug-ins etc. aan basis standaarden moeten voldoen – die hieronder zijn opgesomd. Hiermee volgt de gemeente Lelystad standaarden die op landelijk niveau, via de VNG, zijn vastgesteld.

Nummer	Omschrijving
EST01	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online.
EST03	Indien de Oplossing gebruik maakt van e-mailservers (e-mailen vanuit de Oplossing) dan dient aan onderstaande eis te worden voldaan: De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de instellingen van striktheidsvormen in te stellen zonder dat de maildienst verstoord wordt. Dit is van toepassing voor de (verplichte) open standaarden SPF, DKIM en DMARC en het betreft te allen tijde het maildomein lelystad.nl.
EST05	Als de Oplossing gebruik maakt van kaartservices, dan moeten deze standaard de achtergrond laag BRT (Basisregistratie Topografie) en BGT bevatten. BGT is een grootschalige kaart en wordt gebruikt van schaal 1:500 tot 1:5000. De Basisregistratie Topografie (BRT) bestaat uit digitale topografische bestanden van heel Nederland op verschillende schaalniveaus (schaal: 1:10.000, 1:50.000, 1:100.000, 1:250.000, 1:500.000 en 1:1.000.000). Deze verzameling topografische bestanden is gratis beschikbaar als open data via het Kadaster.

5.2.1 Koppelingen

Als er bij de inzet van de nieuwe Oplossing sprake is van koppelingen dan is het van belang om onderstaande eisen in het bestek op te nemen.

Nummer	Omschrijving
EK01	Voor alle te realiseren Koppelingen met andere informatiesystemen dient Opdrachtnemer deze in een technisch ontwerp, goed te beschrijven en aantoonbaar de vereiste beveiligingsmaatregelen te nemen conform de vastgestelde BIO-norm in Eis H9 EIN02. Daarnaast zal het Technisch en Functioneel beheer van deze verbinding door de Opdrachtnemer worden gefaciliteerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst (zie ook Checklist Cloud-Cloud, Bijlage 1) Mocht Opdrachtnemer niet beschikken over een Enterprise Service Bus voor het maken van Koppelingen, dan kan Opdrachtnemer gebruik maken van de Enterprise Service Bus van de Gemeente Lelystad. Naast de koppelingskosten, worden extra kosten voor een verbinding die hieruit voortkomen (eenmalig en structureel), door Opdrachtnemer opgenomen in het prijzenblad.

EK04	De Oplossing moet gegevens uit kunnen uitwisselen via een Standaard Koppeling (STUF), gebaseerd op GEMMA met andere systemen/applicaties, ook als deze binnen de gemeentelijke infrastructuur staan en/of van een andere leverancier zijn.
------	--

5.2.2 Zaaksysteem en archivering Niet van toepassing

Documenten dienen voor archivering opgeslagen te worden in ons zaaksysteem (ZS) met een geïntegreerd documentmanagementsysteem (DMS). De opslag vindt plaats op basis van vooraf afgesproken zaaktypen. Voor de uitwisseling van documenten tussen ZS/DMS en vak applicatie wordt gebruik gemaakt van een koppeling op basis van tweewegberichtenverkeer. Op deze wijze vindt de archivering geautomatiseerd plaats, zonder handmatige handelingen.

Nummer	Omschrijving
EZA01	De Oplossing wordt gekoppeld met het zaaksysteem voor het registreren en opslaan van interne en uitgaande documenten (uitgaande post, mail o.b.v. StUF-ZKN/ZDS), ten behoeve van de archivering (op basis van zaaktypen) en raadpleging van documenten in het DMS en opslag van procesinformatie in het zaaksysteem (eveneens op basis van zaaktypen). De wijze van koppelen gebeurt op basis van Zaak- en Document Services (ZDS) 1.2 (en later op ZGW-API).
EZA02	In de Oplossing kan bij het betreffende werkproces ook informatie opgeslagen worden over bijbehorend zaaktype, resultaattype en daarbij behorende documenttypen.
EZA03	Er dient sprake te zijn van een tweezijdige Koppeling met het zaaksysteem, zodat statuswijzigingen in het zaakdossier in het zaaksysteem ook zichtbaar zijn in de Programmatuur.
EZA04	Archiefwaardige documenten worden na het verstrijken van de binnen gemeente Lelystad geldende wettelijke bewaartermijnen (zoals vastgelegd bij de zaaktypen) vernietigd in het zaaksysteem/DMS. Op dat moment dient ook de informatie over betreffende zaken in de Oplossing te worden vernietigd. De Oplossing is dan ook in staat tot het opschonen van informatie waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken.

5.2.3 Documentcreatie Niet van toepassing

De gemeente Lelystad maakt gebruik van een standaard documentgenerator. Dit in combinatie met het zaaksysteem, digitale handtekening en Microsoft Office 365.

Nummer	Omschrijving
EDO01	De Oplossing kan vanuit workflow en koppelvlak het document geautomatiseerd registreren in het Zaak-/DMS systeem van gemeente Lelystad.

5.2.4 Rapportages

De gemeente Lelystad beschikt zowel over interne dashboards als externe dashboards bij de softwareleveranciers. De interne dashboards op strategisch en tactisch niveau worden gebruikt om gegevens te kunnen koppelen uit meerdere registraties, bijvoorbeeld gegevens uit onze financiële administratie en een backoffice systeem. Onder andere ten behoeve van deze dashboards wordt bij de opdrachtnemer toegang tot de data gevraagd (zie 5.2.7 Data).

Naast deze interne dashboards, waarbij voornamelijk in de breedte wordt gekeken, maken we ook gebruik van de dashboards aangeboden door de Opdrachtnemers. Bij deze externe dashboards ligt de focus op de diepte, op operationeel niveau. Hier staan dus de meer gedetailleerde rapporten die enkel gebouwd zijn op informatie uit één registratie.

Nummer	Omschrijving
--------	--------------

EBI01	De Opdrachtnemer levert via de Oplossing een rapportage- en dashboardtool (rapportageomgeving) aan. Opdrachtnemer levert een overzicht aan van de standaard mee te leveren rapportages.
EBI02	De rapportagetool beschikt over dynamische filters.
EBI03	In de Oplossing kan de Opdrachtgever zelfstandig (zonder tussenkomst van Opdrachtnemer), overzichten en tellingen genereren en naar eigen inzicht samenstellen.
EBI04	De Oplossing (rapportage tool) beschikt over view en exportmogelijkheid in Excel of CSV en PDF.
EBI05	De rapportage- en dashboardtool ondersteunt minimaal: - Het inzichtelijk maken van alle informatie noodzakelijk voor de uitvoering van de primaire processen. Dit vanaf de start van het contract. - Aggregatie van de tellingen naar de niveaus van de totale dienst, afdeling, team en functionaris (management rapportage) - Per functionaris een telling van de in de Oplossing verrichte handelingen naar soort productie. (inzicht in individuele werkvoorraden) NB: Indien er historische data worden ingelezen uit de voorgaande registratie, dient ook deze data weergegeven te worden.
EBI06	De Opdrachtnemer geeft aan op welke wijze nieuwe rapporten door de Opdrachtnemer tot stand kunnen komen. Hierbij wordt het proces, kosten en doorlooptijd aangegeven.

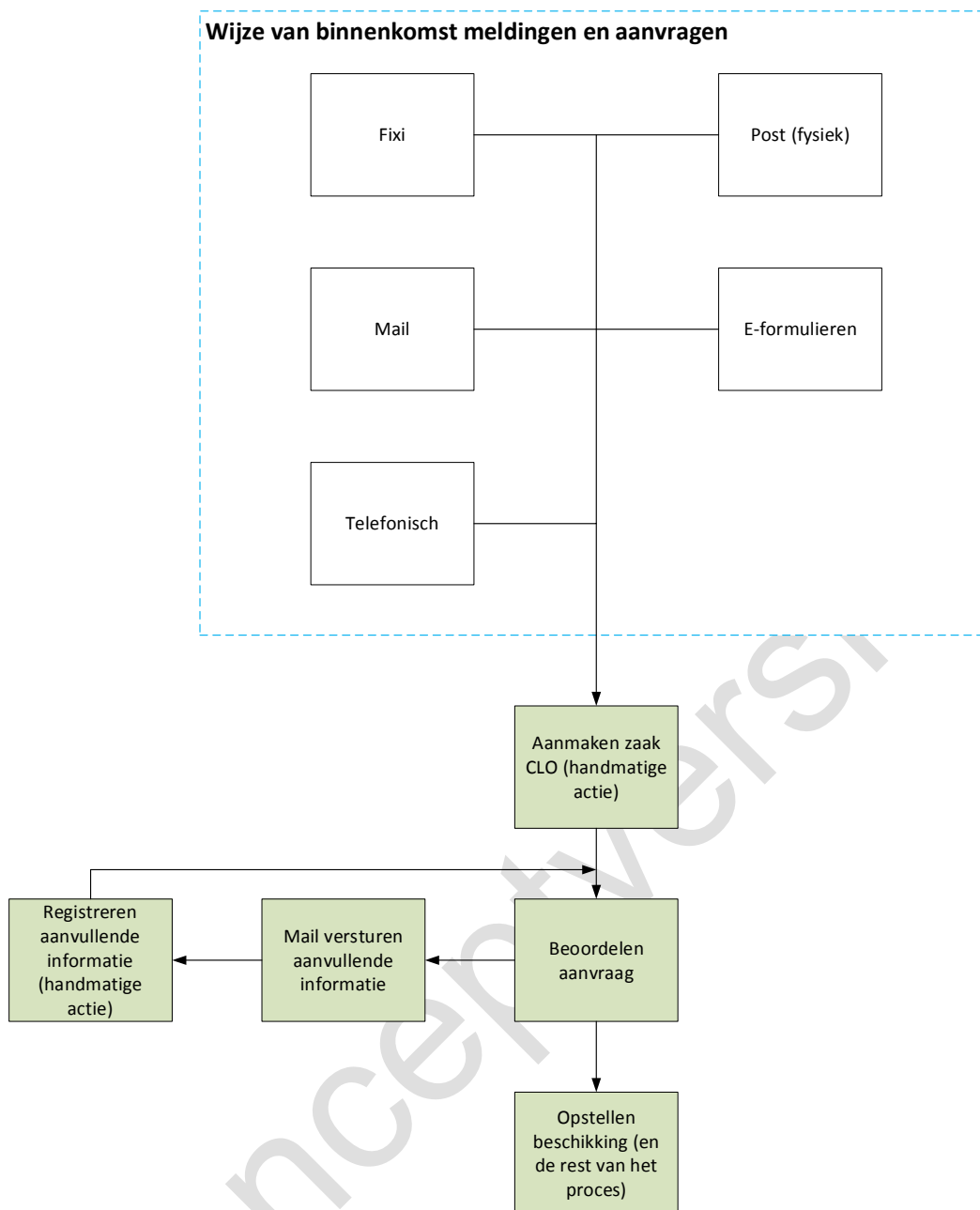
5.2.5 Data

Data is nodig voor het primaire proces en de ondersteunende processen, waarbij datakwaliteit moet worden gewaarborgd en het voldoen aan wet- en regelgeving.

Nummer	Omschrijving
EDA01	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een permanente testomgeving waarbij onder andere Koppelingen getest moeten kunnen worden. Opdrachtnemer draagt zorg voor actuele releases van applicaties in de testomgeving. Opdrachtnemer houdt rekening met applicaties van derden in het applicatielandschap en stemt hierover af met andere leveranciers en met gemeente Lelystad. Gemeente Lelystad krijgt toegang tot de Testomgeving van de applicatie gelijk de duur van de overeenkomst.
EDA02	Data van de gemeente Lelystad mag niet voor andere klanten beschikbaar komen, en is daarom ook volledig gescheiden van andere klanten.
EDA03	De Oplossing biedt de mogelijkheid om te voldoen aan wettelijke dataleveringen van bijvoorbeeld CBS, BAG, BRP, BRK-gegevens
EDA04	De Oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8.
EDA05	De data in de Oplossing worden ontsloten voor backoffice-componenten (klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit). Denk hierbij bijvoorbeeld aan zogenaamde prefill van webformulieren.
EDA06	De Oplossing dient voldoende opslagcapaciteit te hebben, zodat de verwerking van data niet traag verloopt. Hierbij rekening houdend met een juiste schaalgrootte welke van toepassing is voor de gemeente Lelystad.
EDA07	Opdrachtgever kan, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, de Oplossing gebruiken om data op te schonen/ontdubbelen met een door de beheerder in te geven historieperiode per datagroep. Denk aan personen zonder doelbinding, invorderingsdata, oude loggingsdata. Via een planningstool zouden deze schoningsjobs grotendeels geautomatiseerd moeten kunnen verlopen. Dit geldt zowel in de test- als de productieomgeving.
	Datawarehouse
EDA08	Eigenaarschap van data betekent dat de gemeente Lelystad toegang heeft tot eigen data voor o.a. het onderhouden datawarehouse, kwaliteitscontroles doen op data, input voor rapportages, om procesanalyses uitvoeren en het aanleveren van een set van data ten behoeve van binnengemeentelijke applicaties (onder andere het datawarehouse).

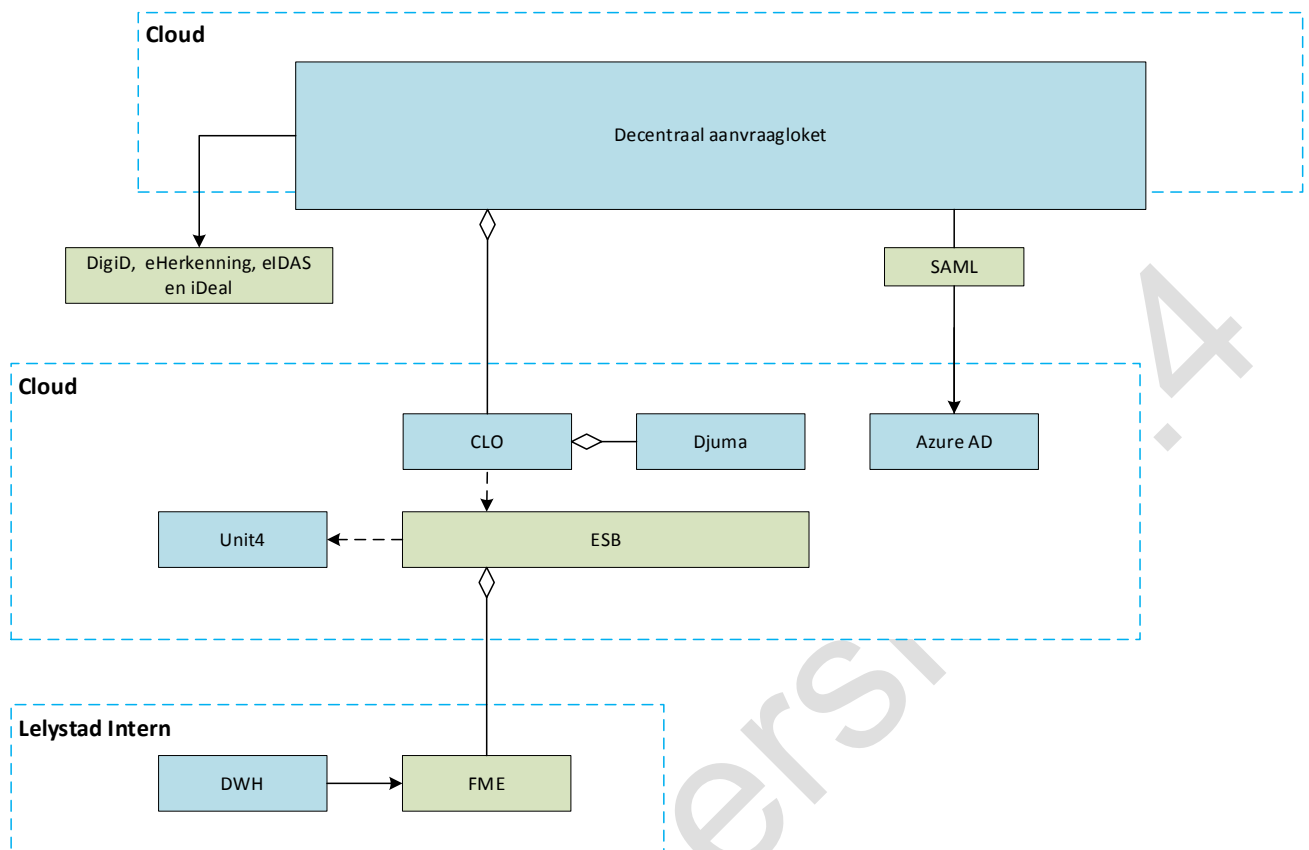
	Opdrachtnemer stelt voor de gemeente Lelystad de data beschikbaar voor het datawarehouse, en zorgt voor een duurzame en geautomatiseerde oplossing zodat het datawarehouse periodiek gevuld wordt vanuit de SaaS-oplossing. Mogelijkheid 1 Toegang tot database tot de eigen data en alle tabellen en views van de SaaS-oplossing (of een kopie hiervan). Mogelijkheid 2 Dagelijks geautomatiseerd bestanden overdragen. Het gaat hierom een back-up file of export middels csv van alle records inclusief historie van de database van de SaaS-oplossing. Bij het inzetten van een VPN-verbinding wordt u verzocht om het formulier in Bijlage 3 (Site to Site IPSEC VPN Configuration) in te vullen Casus. Het datalandschap van de Gemeente Lelystad is aan verSaaSen. Om te kunnen voorzien in de informatiebehoefte van de medewerkers maar ook inwoners en bedrijven is een datawarehouse opgezet. Het datawarehouse wordt met een frequentie van dagelijks tot maandelijks geautomatiseerd gevoed door verschillende registraties met eigen data uit verschillende SaaS-oplossingen. Data is afkomstig van basis-, kern- en taak specifieke registraties. Elke SaaS-oplossing wordt geautomatiseerd ontsloten. Mogelijkheid 1 of 2 heeft de voorkeur maar zijn voorbeelden van manieren om (eigen) data geautomatiseerd te ontsluiten. Heeft u als Opdrachtnemer een ander alternatief waarmee data geautomatiseerd kan worden ontsloten dan dit graag in de aanbieding meenemen.
EDA09	De dossier- en document gerelateerde metadata in de oplossing moeten minimaal overeenkomen met de metagegevens in het metadataschema gemeente Lelystad (zie Bijlage).

5.3.1 IST-situatie, functioneel

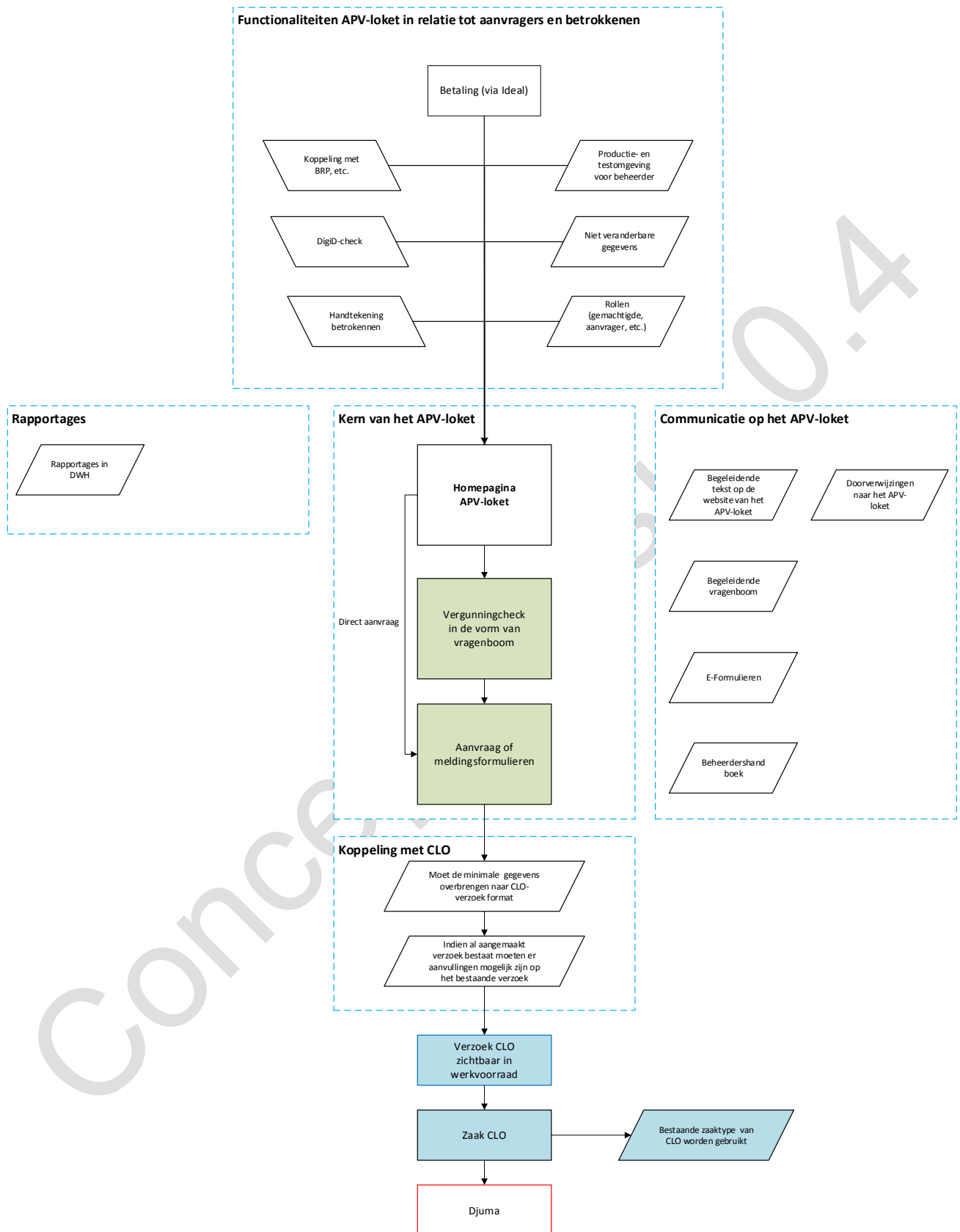


In de huidige situatie komen de meldingen en aanvragen op vijf verschillende manieren binnen bij Gemeente Lelystad. De aanvragen moeten vervolgens handmatig in CLO worden gezet, waarna er een dossier wordt aangemaakt. Bij het opvragen van aanvullende gegevens wordt er gecorrespondeerd via de mail en/of telefonisch. Na ontvangst worden de aanvullende of gewijzigde gegevens handmatig aan het dossier toegevoegd. De ist-situatie voor de technische kant is niet beschreven, aangezien er momenteel geen aanvraagloket wordt gebruikt voor dit typen meldingen en aanvragen.

5.3.2 Soll-situatie, technisch



5.3.3 Soll-situatie, functioneel



6. Techniek

Naast het uitvragen van de productieomgeving is het voor veel informatiesystemen, en dan met name de zogenaamde basis informatiesystemen, wenselijk om ook een testomgeving uit te vragen. Niet alleen voor functionele testen, maar zeker ook voor het testen van koppelvlakken als deze, of de applicatie zelf, een update krijgen. Dit kan je dan testen voordat de update(s) in productie geplaatst worden.

Nummer	Omschrijving
ETE01	De aangeboden Oplossing dient volledig aan te sluiten op de infrastructuur zoals deze bij de gemeente Lelystad aanwezig is. Dus ook de Cloudinfrastructuur. De Oplossing sluit naadloos aan op en werkt correct samen met de aanwezige applicaties binnen het applicatielandschap (zie SOLL-situatie hierboven).
ETE02	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het maken van back-ups waarbij de maximale RPO (Recovery Point Objective) 24 uur bedraagt. De maximale RTO (Recovery Time Objective) is 8 uur.
ETE03	Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures van de SaaS-omgeving, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest. De functioneel applicatiebeheerder van de gemeente Lelystad ontvangt hierover een terugkoppeling.
ETE04	Opdrachtnemer geeft aan welke minimale vereisten nodig zijn aan de kant van de gemeente Lelystad voor de toegang tot de Oplossing (de bandbreedte internetsnelheid, poorten, firewalls, systeemeisen aan servers, systeem eisen voor cliënt, etc).
ETE05	Opdrachtnemer biedt beschikbaarheid van de dienstverlening in de vorm van een redundante hot-site back-up, waarbij de beide datacenters geografisch genoeg gescheiden zijn.
ETE06	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee enterprise versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
ETE07	Opdrachtnemer levert de Oplossing met een responsive design. Het ontwerp is geschikt voor meerdere en diverse apparaten (van mobiele telefoons tot aan tablets/laptops), het portaal mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en biedt daarmee een optimale gebruikerservaring voor inwoners en ondernemers.
ETE08	Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.

7. Functioneel

De Functionele eisen gaan over de functionaliteiten die de Oplossing moet omvatten.

7.1 Gebruiksvriendelijkheid – User interface

Nummer	Omschrijving
EGU01	De gebruiker kan naar aanleiding van een waarschuwing de gegevens aanpassen, zonder dat hij deze geheel opnieuw hoeft in te vullen.
EGU02	Voor standaard systeemmeldingen zijn standaardoplossingen beschreven (FAQ).
EGU03	De Oplossing moet aan gebruikers een melding geven dat informatie is opgeslagen.
EGU04	De gemeente Lelystad mag functionele wensen voor de software indienen bij de Opdrachtnemer. Periodiek wordt met de gemeente bepaald of en hoe deze wensen geïmplementeerd kunnen worden.
EGU05	Voor de eindgebruiker is de norm dat binnen de Oplossing de resultaten van minimaal 99 van de 100 gebruikshandelingen binnen 2 seconden plaatsvinden en worden weergegeven. NB: Gemeente Lelystad heeft als uitgangspunt dat de Oplossing een goede gebruiksbeleving en snelle performance heeft voor de eindgebruiker. Aan het begin van het contract wordt een nulmeting gedaan (voor als later de performance anders wordt ervaren).
EGU06	De Oplossing en alle documentatie -voor zowel gebruik als beheer- zijn volledig Nederlandstalig. De documentatie bevat minimaal een volledig gegevenswoordenboek, handleidingen voor eindgebruikers en beheerders. De Opdrachtnemer wordt gevraagd hiertoe aan de gemeente Lelystad een digitaal kopie te verstrekken bij aanvang van de implementatieperiode. De gemeente Lelystad heeft het recht de documentatie vrij en kosteloos te verspreiden ten behoeve van de gebruikers.
EGU07	Voor alle functionaliteiten in de Oplossing is een uitgebreide beschrijving beschikbaar via een onlinehelfunctie gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De helpfunctie is contextgevoelig en wordt bij elke upgrade of update bijgewerkt en actueel gehouden.
EGU08	De helpfunctie beschikt over indexerings- en zoekmechanisme op trefwoorden. Inhoudelijk omvat deze helpfunctie in ieder geval informatie over door de Oplossing gebruikte codes en afkortingen.
EGU09	De Oplossing biedt de gebruiker de mogelijkheid om clientonafhankelijk, c.q. op verschillende werkplekken (apparaten) zijn persoonlijke settings te krijgen (gelijkwaardig aan Windows Roaming Profiles). Om problemen te voorkomen mag de Oplossing niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. Het is daarbij niet noodzakelijk dat er lokaal op de client software en/of bestanden worden opgeslagen/weggeschreven (cookie, applet en dergelijke in de ruimste zin van het woord).
EGU10	Als alternatief voor het gebruik van de muis kunnen sneltoetscombinaties of het eenduidig gebruiken van functietoetsen worden toegepast.
EGU11	De Oplossing geeft de gebruiker de mogelijkheid om ongewenste veranderingen ongedaan te maken (bijvoorbeeld door undo-functionaliteit).
EGU12	De Oplossing toont op het scherm altijd (real-time) de actuele informatie zoals deze is vastgelegd.
EGU13	Invulvelden worden ondersteund door prefill tabelwaarden.
EGU14	De Oplossing heeft een zoekfunctie om alle opgeslagen documenten in de database (full text) te doorzoeken.
EGU15	De letters en tekens moeten goed zichtbaar zijn, conform richtlijnen van het ARBO besluit Afdeling 2; Beeldschermwerk.
EGU16	Foutmeldingen zijn zelf verklarend in terminologie die begrijpelijk is voor de gebruiker.
EGU17	Van elk 'veld' kan worden aangegeven of dit, al dan niet in combinatie met andere velden, verplicht is.
EGU18	Als een actie niet voldoet aan de automatische controles, krijgt de gebruiker direct een waarschuwing inclusief toelichting.

EGU19	De Oplossing heeft een mechanisme (audit trail) om van veranderingen te achterhalen wie (unieke identificatiegebruiker) deze wanneer (datum, tijd en werkplek) heeft uitgevoerd. Hiervan kunnen rapportages met diverse relevante filters gemaakt worden.
-------	---

7.2 Functionele eisen – Gebruik Portaal APV en Bijzondere wetten

Nummer	Omschrijving
EFG01	In de Oplossing logt de aanvrager in via een portaal (particulier/inwoners met DigiD en ondernemers met EHerkenning (minimaal 2+) en eIDAS. De aanvraag wordt ingediend door middel van een e-formulier met onderliggende beslisboom. De aanvrager kan een afwijkend postadres vastleggen, informatie invullen en bijlagen toevoegen. Het aanvraagformulier wordt (automatisch) tussentijds opgeslagen en kan vanaf laatste ingaven worden opgepakt door de aanvrager. Daarnaast is het portaal gekoppeld aan de CLO-applicatie ten behoeve van gegevensoverdracht.
EFG02	De Oplossing kan leges innen via elektronisch betalen met iDeal of internetkassa.
EFG03	De e-formulieren en het portaal worden ontwikkeld door de Opdrachtnemer met input vanuit de Opdrachtgever. Hierbij ziet de Opdrachtnemer toe op het voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving omtrent digitale toegankelijkheid, waaronder de onderstaande webrichtlijnen: - Helder taalgebruik (niveau B1), zonder vaktaal; - Context-gevoelige achtergrondinformatie via een informatiebutton; - De letters en tekens moeten goed zichtbaar zijn, conform richtlijnen van het ARBO besluit Afdeling 2; Beeldschermwerk; - Mogelijkheid tot inschakeling van een groot letterfunctie; - Mogelijkheid om tekst voor te laten lezen voor mensen met slecht zicht/dyslexie - Aanvraag in één oogopslag (maximaal 3 keer 'doorklikken').
EFG04	De Oplossing moet de berekening van de doorlooptijden mede kunnen baseren op vooraf vastgestelde wettelijke termijnen. De Oplossing houdt termijnen bij en stuurt geautomatiseerd notificaties naar de zaakbehandelaar en aanvrager over de te nemen stappen. Hierin is er een onderscheid tussen vooraf signaleren als ook het achteraf signaleren van de streefdatum.
EFG05	De Oplossing kent geen beperkingen met betrekking tot gelijktijdige aantallen van gebruikers.
EFG06	De Oplossing heeft een planningsoverzicht (dat zowel zichtbaar is voor de organisatie als de inwoners/ ondernemers) van alle evenementen van het lopend jaar op een kaart van Lelystad.
EFG07	De Oplossing heeft de mogelijkheid om met meerdere personen gelijktijdig aan een aanvraag te werken door de aanvraag te kunnen delen.
EFG08	De Oplossing kan de bijlagen en de aanvraag (e-formulier) automatisch in het aanvraagdossier toevoegen bij het indienen van de aanvraag, waarna deze door zowel de aanvrager als zaakbehandelaar zijn in te zien. Ook kunnen er aanvullende documenten door beide partijen worden toegevoegd aan het dossier (aanvullende stukken, verantwoording, e-mails en overige informatie). Bij de Oplossing kan een onbeperkt aantal bestanden worden geüpload ongeacht de grootte (in pdf, word, tekeningen, dwg of xls)
EFG09	De Oplossing zorgt dat de aanvraag direct en automatisch in CLO wordt verwerkt in de zaak (zaaktype) die daarvoor is ingericht.
EFG10	De oplossing controleert of de locatie van de aanvraag binnen de grenzen van de gemeente Lelystad valt. Aanvrager zelf mag wel buiten Lelystad wonen.
EFG11	De Oplossing heeft de mogelijkheid om gegevens van het aanvraagdossier te registreren gedurende het proces. Hieronder vallen de volgende gegevens: relatiegegevens, jaartal, volgnummer, datum ontvangst, datum verzoek aanvulling, datum ontvangst aanvullingen, compleet, omschrijving aanvraag, periode, werkproces, zaakbehandelaar, dossierstatus, notities.
EFG12	De Oplossing kan de volgende aanvragen registreren en verwerken richting CLO: • Evenementenvergunning, • Melding evenement,

	• Alcoholvergunning, • Exploitatievergunning, • Terras vergunning, • Opkoopbescherming, • Leegstandswet, • Meldingen burgers (niet zijnde FIXI-meldingen)
EFG13	De Oplossing heeft de mogelijkheid om formulieren en vragenbomen door Lelystad zelf aan te passen.
EFG14	De Oplossing zorgt bij Exploitatievergunning 1x invullen wat aanvrager wil: alcohol ja/nee, terras ja/nee, Bij melding incidentele evenement, aanwezigheidsvergunning kansspelautomaten ja/nee De Opdrachtnemer zorgt dat de goede formulieren aan deze vragen zijn gekoppeld.
EFG15	De Oplossing heeft de mogelijkheid wanneer de klant iets verkeerd heeft gekozen, dat deze terug kan zonder helemaal opnieuw te moeten beginnen.
EFG16	De Oplossing stuurt statusupdates naar de aanvrager; bevestiging dat de aanvraag is verzonden/ontvangen, in behandeling, ingetrokken), buiten behandeling, verleend, geweigerd, niet volledig.
EFG17	De Oplossing moet goed communiceren met besturingssystemen, dus zowel Apple, Android als Windows.
EFG18	De Oplossing controleert of alle verplichte stukken aanwezig zijn voor deze kan worden ingediend.
EFG19	De Oplossing stelt formats voor de Aanvrager beschikbaar in het portaal, zoals format veiligheidsplan en plattegronden van evenementenlocaties.
EFG20	De Oplossing maakt automatisch een zaaknummer aan waarin het aanvraag jaar wordt verwerkt.
EFG21	In de Oplossing is er correspondentie mogelijk tussen Aanvrager en de Zaakbehandelaar via het portaal. Hier kan de Aanvrager en Zaakbehandelaar de huidige status van de aanvraag inzien, worden er documenten verzonden vanuit beide partijen en is er inzicht in de verzonden documenten.
EFG22	Er moet vanuit de Oplossing een niet-muteerbare audit trail gegenereerd kunnen worden van de uitgevoerde controles en handelingen door de behandelaars (o.a. dossier compleet, inhoudelijke beoordeling dossier, tweede beoordeling op de conceptbeschikking en accordering binnen de diverse stappen van het aanvraagproces door de betreffende bevoegde functionarissen). De historie van alle stappen en de controle flattering accordering moet opgeslagen worden en inzichtelijk zijn via managementrapportages en audit trail.
EFG23	Opdrachtnemer van de Oplossing biedt een SLA, op basis van het SLA in H10, aan en levert actief periodiek een rapportage op. Gemeente Lelystad ontvangt rapportages omtrent: - beschikbaarheid van de Oplossing (maandelijks); - Performance van de Oplossing; - onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks); - beveiligingscontroles (jaarlijks); - wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks); - klachtenrapportages.
EFG24	De aanvraag, bijlagen e.d. moeten automatisch worden opgeslagen in Djuma. Het zaaknummer in de Oplossing is gekoppeld aan het zaaknummer in Djuma.

8. Beheer

Bij het onderdeel beheer ligt de focus op de rollen en taken; Wie wat pakt wat op? Wie verricht welke handeling?

Nummer	Omschrijving
EBE01	De gemeente Lelystad voert beperkt functioneel applicatiebeheer uit. En is in staat om onder andere de volgende zaken te beheren: - Gebruikersbeheer; - Inrichten en onderhouden van gewenste processen (workflow); - Documentbeheer; - Gegevensbeheer: opsporen en herstellen van fouten door het uitvoeren van periodieke controles. Bovenstaande lijst is niet limitatief.
EBE02	De SAAS-voorzieningen zijn zo ingericht dat op de werkplek (thuis of op een andere locatie) geen bedrijfsinformatie wordt opgeslagen ("zero footprint") en mogelijke malware vanaf de werkplek niet in het vertrouwde deel terecht kan komen. (IBD 6.2.2)
EBE03	De Opdrachtnemer voert ontwikkel- en testactiviteiten uit op een eigen omgeving en niet op de test- en productieomgeving van de Opdrachtgever
EBE04	De beheeractiviteiten bespreekt Opdrachtnemer elk half jaar met gemeente Lelystad en draagt verbetervoorstellen voor.
EBE05	Bij foutmeldingen voert de Opdrachtnemer de volgende taken uit: contact opnemen met de functioneel beheerder, terugkoppeling over wat er gaat gebeuren en welke tijd dit in beslag neemt om dit op te lossen.
EBE06	Alle functionele beheertaken worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
EBE07	Indien autorisatie niet via AzureAD verloopt kan het functioneel applicatiebeheer via de applicatie-interface ingericht worden. De Oplossing bevat een beheermodule die te autoriseren is voor gebruik door de Functioneel beheerder (2-factor authenticatie).
EBE08	Het fijnmazige autorisatiebeheer ligt bij de gemeente Lelystad door middel van role-bases access control (RBAC), waarbij het principe van least privilege wordt toegepast. Een autorisatiematrix ligt hieraan ten grondslag. Autorisaties (rollen- en rechtenmodel) kunnen door een beheerinterface eenvoudig op één plek worden geconfigureerd en met behulp van autorisatieprofielen automatisch worden toegekend aan in de Oplossing vastgelegde groepen. De gemeente Lelystad kan deze autorisatieprofielen en groepen zelf aanmaken en definiëren.
EBE09	De Oplossing ondersteunt functiescheiding in mutator/autorisator. Per autorisatie voor een bepaald onderdeel/functie van de Oplossing kan worden aangegeven welke gegevens kunnen worden gemuteerd/opgevoerd/verwijderd.
EBE10	Het is bij de autorisatie mogelijk om een periode/einddatum mee te geven waarop de toegang wordt geblokkeerd.
EBE11	De Oplossing kan een overzicht van de gebruikers en bijhorende autorisaties genereren.
EBE12	Authenticatie voor de Oplossing verloopt via de AzureAD van de gemeente Lelystad. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. SSO wil dus zeggen dat de gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de Oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk (via de Active Directory).

9. Informatiebeveiliging

De opbouw van de eisen, en te nemen maatregelen van de Opdrachtnemer zijn dynamisch. Deze wordt ingegeven door de af te nemen BBN-toets door de securitymanager IMA. Op basis van een aantal vragen wordt een inschatting gemaakt van de risico's van de Oplossing op basis van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

Nummer	Omschrijving
EIN01	De Oplossing voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt.
EIN02	De Oplossing voldoet aan de eisen van de BBN-BIO Voor de Oplossing is een Basis Beveiliging Niveau (BBN-BIO) toets uitgevoerd, indien nodig aangevuld met een DPIA. Hierbij wordt de Beschikbaarheid integriteit en Vertrouwelijkheid van de Oplossing geclassificeerd. De hieruit voorkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in bijlage BBN-BIO De hieruit voorkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in bijlage "BBN Maatregelen voor de Oplossing. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat deze maatregelen doorgevoerd zijn zodat de gemeente Lelystad voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Antwoord mogelijkheid: Optie 1 De Opdrachtnemer geeft aan dat de maatregelen, conform de bijlage, zijn getroffen. a. De Opdrachtnemer hanteert de bijlage als checklist voor het implementeren van de maatregelen tijdens het project en oplevering van de dienst. b. Jaarlijks toetst de Opdrachtnemer of de maatregelen nog afdoende zijn ingericht op de aangeboden Dienst en stelt de proceseigenaar hiervan op de hoogte. Optie 2 De Opdrachtnemer beschikt over een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging zoals bijvoorbeeld een ISO-27001/ ISAE3402 certificering waarbij dan de volgende voorwaarden van kracht zijn: a. De Opdrachtnemer levert een afschrift van het certificaat. b. Het certificaat is niet ouder dan 3 jaar en afgegeven onder accreditatie van de RVA. c. De Opdrachtnemer levert de bijbehorende statement of applicability (SOA) (ook wel: verklaring van toepasselijkheid). d. De scope (certificering) en de verklaring (SOA) passen voor of bij de onderhavige opdracht. (als er een ISO-certificaat is dat gaat over "het keukenkastje" dan past dat natuurlijk niet bij de onderhavige opdracht) (als de SOA heel mager is, dan past hij ook niet echt bij de BIO (waarschijnlijk)) e. De opdrachtnemer laat jaarlijks zien dat het verschil tussen de ISO 27001/ ISAE3402 certificering en de in de BIO genoemde overeenkomstige harde maatregelen (passend op de SOA) is opgelost dan wel geïmplementeerd door middel van het afgeven van een Statement of Compliance (zie ook BIO 4.4 laatste paragraaf) (het verschil tussen de ISO en de BIO is dat de ISO-implementatie voorbeelden kent en de BIO kent harde verplichte maatregelen) Hiermee gaat Opdrachtnemer akkoord met Optie 1/ Optie 2
EIN03	De Oplossing is als SAAS-applicatie ontwikkeld volgens het security en privacy by design-principe, als ook volgens het privacy by default-principe. De Oplossing garandeert tevens de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy

	bevorderende en crypto grafische technieken. Waaronder: - Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld (hash en salt) opgeslagen - Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van crypto grafische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.
EIN04	Opdrachtnemer is aangesloten bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/leveranciers/. De Opdrachtnemer dient een TOGAF-architectuurplaat in te leveren van de gebruikte componenten van de Oplossing als SaaS-dienst en ontvangt hiermee kwetsbaarheidswaarschuwingen. De Opdrachtnemer richt een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne <i>problem en changeproces</i>.

Bijlage 1: Checklist Cloud-Cloud

Checklist Cloud-Cloud koppeling SAAS-applicatie(s):

Versie: 1.1
Datum: 19-1-2023

Deze checklist is een addendum op de technische en functionele eisen als geformuleerd in de bouwblokken voor aanbestedingen, en is bedoeld om leveranciers duidelijk te maken wanneer gemeente Lelystad een zogenaamde Cloud-Cloud koppeling toestaat om te laten realiseren. Bij een Cloud-Cloud koppeling hoeft de verbinding dan niet verplicht via de integratieoplossing van gemeente Lelystad te worden gerealiseerd.

Interoperabiliteit van diensten en portabiliteit van data:

- ☐ De gemeente moet als eigenaar van de data de mogelijkheid hebben om op basis van toegekende autorisatie te bepalen welke data (Need to use / Need to know) met welke andere clouddiensten worden uitgewisseld.
- ☐ Inschrijver maakt zijn change- en releasebeleid bekend omdat het product of de dienst, die door hem wordt geleverd/ondersteund, onderdeel is van een keten van andere producten of diensten (bijvoorbeeld op basis van een Change-/Release kalender). In dat geval stemt hij indien noodzakelijk af met andere leveranciers om gegevens blijvend te kunnen uitwisselen met ketenpartners. Wijzigingen mogen slechts worden doorgevoerd indien deze de ketensamenwerking niet negatief beïnvloeden, middels het uitvoeren van een ketentest, welke door alle partijen akkoord is bevonden.

Incidenten/Storingen:

- ☐ Storingen worden door Inschrijver snel en adequaat gemeld bij de Regisseur Koppelvlakken en bij de applicatiebeheerder.
- ☐ Incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging worden geregistreerd en zijn voor de gemeente als opdrachtgever raadpleegbaar.
- ☐ Storingen worden door Inschrijver voorkomen door proactieve monitoring.
Dit betekent onder andere dat Inschrijver actief onderzoek doet naar de oorzaak van de storing, ook als de mogelijke oorzaak bij de andere leverancier ligt. Als bekend is waar de storing door veroorzaakt wordt lost Inschrijver deze op als deze bij hem ligt, of levert een duidelijke analyse aan bij de regisseur koppelvlakken zodat deze gefundeerd met de andere leverancier in contact kan treden om het probleem op te lossen.

Inzicht:

- ☐ Inschrijver toont aan bij de Regisseur Koppelvlakken, dat verbindingen voor koppelvlakken adequaat beveiligd zijn, door vooraf een technisch ontwerp op te leveren.
Deze dient minimaal te bevatten:

- Soort koppeling
- Doel van de koppeling
- Welke gegevensuitwisseling plaats gaat vinden
- op welke manier deze beveiligd is/wordt o.b.v. [Beslisboom Open Standaarden | Forum Standaardisatie](#)
 - Wie hebben/heeft de beslisboom doorlopen en wanneer
 - Welke keuzes zijn gemaakt in de stappen
 - Wat is de uitkomst van de beslisboom
 - Akkoord/Besluitvorming op de uitkomst waarna deze ingericht wordt o.b.v. de uitkomst.
 - Boring: wie doet jaarlijks de controle de gekozen maatregelen nog toereikend zijn

☐ Inschrijver laat deze verbindingen op verzoek van opdrachtgever, en zonder meerkosten voor opdrachtgever, via onafhankelijke audits toetsen. Deze audits dienen ervoor om de gemeente, die de dienst afneemt, in staat te stellen te voldoen aan de verantwoordingsplicht conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

☐ Inschrijver kan aan opdrachtgever op elk gewenst moment inzicht geven in de datastromen van betreffende koppeling, waarbij er bij de datastromen sprake dient te zijn van 'dataminimalisatie' (alleen noodzakelijke data dient verzonden te worden).

☐ Inschrijver controleert regelmatig de naleving van de met de gemeenten overeengekomen beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de clouddiensten. De naleving hiervan kan worden gecontroleerd door een onafhankelijke partij waarvan het verslag jaarlijks aan de gemeente wordt uitgebracht.

Logging en monitoring

☐ Logbestanden van berichtenverkeer waarin gebeurtenissen met betrekking tot beschikbaarheid van de clouddienst, beschikbaarheid van verbindingen en/of koppelingen, gebruikersactiviteiten zijn opgenomen.

☐ De hiervoor vermelde gegevens dienen te worden aangemaakt en toegankelijk gemaakt voor raadpleging door of namens de gemeente. Deze gegevens dienen adequaat te worden opgeslagen en worden periodiek beoordeeld.

Bijlage 2: BIV-classificering

- Beschikbaarheid = 2 (als het loket niet beschikbaar is zal dit leiden tot verlies van publiek respect: klachten van burgers en negatieve publiciteit)
- Integriteit = 2 (onjuiste gegevens zal dit leiden tot verlies van publiek respect: klachten van burgers en negatieve publiciteit. Afhankelijk van omvang kan dit ook leiden tot politieke schade, verantwoording bestuurder)
- Vertrouwelijkheid = 2 (als vertrouwelijkheid niet goed is ingesteld kan dit leiden tot verlies van publiek respect: klachten van burgers en negatieve publiciteit, aandacht m.b.t. vertrouwelijkheid vanuit BIO, privacy en de toezichthouder Logius i.r.t. DigiD)

Bijlage 3: Metadataschema gemeente Lelystad v0.2 verplicht te gebruiken door de Oplossing

(Zaak)dosierniveau

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht?
1	Dossiernummer of Zaaknummer	Uniek nummer van de documentverzameling (dossier)	Verwijzend persistent id	Ja
2	Zaaktypenummer	Uniek nummer van het zaaktype of dossiertype	Benodigd voor zaak-DMS-koppeling	Ja
3	Zaaktype omschrijving of dossiertype omschrijving	Dossiertype	Definieert mede de bewaartermijn. Wordt bij permanent te bewaren informatie hergebruikt in de archiefinventaris	Ja
4	Dossieromschrijving	Onderwerp	Inhoudsomschrijving dossier	Ja
5	Toelichting	Opmerkingenveld, nota bene	Vrij tekstveld voor mogelijke toelichtingen op het dossieronderwerp	Nee
6	Vertrouwelijkheid	Dataclassificatie informatiebeveiliging	Waarborging informatiebeveiliging	Ja
7	Startdatum	Openingsdatum dossier	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Ja
8	Registratiedatum	Datum vastlegging in applicatie	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Ja
9	Einddatum	Datum sluiting dossier	Definieert mede de bewaartermijn	Ja
10	Status	Fase in het afhandelingsproces	Bepaald de positie van het dossier in de workflow en inzage- & schrijfrechten	Ja
11	Resultaattype	Gegeven uit de zaaktypecatalogus Lelystad. Stam uit de gemeentelijke selectielijst archiefbescheiden	Definieert mede de bewaartermijn	Ja
12	Dossiernummer/Zaaknummer gerelateerde zaak	Uniek nummer van een vervolgzaak/-dossier, subzaak/-dossier of hoofdzaak/-dossier	Contextbehoud	Ja
13	Type relatie bij gerelateerde zaak	Gegeven vervolg-, sub- of hoofdzaak/-dossier	Contextbehoud	Ja
12	Verantwoordelijk orgaan/domein	Naam afdeling of team	Van belang voor schrijf- en inzagerechten. Wordt bij permanent te bewaren informatie hergebruikt in de archiefinventaris	Ja

13	Autorisatie	De organisatie-eenheid of medewerker	Privileges gekoppeld aan een organisatie-eenheid of medewerker	Ja
14	Aangemaakt door	Naam, gebruiker	Verantwoording gebruikers handelen	Ja

Documentniveau

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht?
1	Documentnummer	Uniek nummer van het document	Verwijzend persistent id	Ja
2	Documentomschrijving ("titel")	Onderwerp	Inhoudsomschrijving van het document	Ja
3	Documenttype/documentsoort	Type document, denk aan 'brief', 'nota', 'rapport', 'collegevoorstel', etc.	Geeft uniformiteit, bevordert terugvindbaarheid en rapportagemogelijkheid, bespaart op karakters in de documentomschrijving	Ja
4	Registratiedatum	Datum van opname document in applicatie	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Ja
5	Documentversienummer	Versiebeheer tijdens het wijzigingsproces	Geeft de mogelijkheid om eerdere versies terug te zien. Voorkomt het werken in verschillende versies tegelijkertijd en dubbele opslag	Ja
6	Status document	Fase in de totstandkoming. Bijv. 'concept', 'definitief'	Verantwoording van de (rechts)geldigheid van het document. Bepaalt of het document nog aanpasbaar is	Ja
7	Ontvangstdatum	Datum van binnenkomst van een inkomend document	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Nee
8	Verzenddatum	Datum van verzending van een uitgaand document	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoening	Nee
9	Aangemaakt door		Verantwoording gebruikers handelen	Ja
10	Bestandsformaat	PDF, PDF-A, Word	Benodigd voor grootschalig beheer in het e-depot	Ja
11	Omvang	Mb/GB/Tb etc.	Benodigd voor grootschalig beheer	Ja
12	HASH-key	Unieke hash	Bewaking van de Integriteit	Ja
13	Auteursrecht	Aanwezigheid auteursrecht met entiteit auteursrechthebbende. Bijv. bij bouwtekeningen onder architect	Bescherming auteursrecht	Ja

Metadata over de behandelaar

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht?
1	Accountnaam	Login ID	Verantwoording gebruikershandelen	Ja
2	Team	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee
3	Directie	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee
4	Functie	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee
5	Naam behandelaar	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee

Metadata over entiteiten

(Verplicht indien van toepassing!)

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht?
1	Locatie	Kadastrale aanduiding/adres/GIS-coördinaten	Objectidentificatie	Afh. van het proces of de zaak
2	Persoon	BSN, persoonsnaam, geboortedatum	Persoonsidentificatie	Afh. van het proces of de zaak
3	Rechtspersoon	Niet natuurlijke personen	Objectidentificatie	Afh. van het proces of de zaak