# Bijlage J Programma van Eisen

Aan de onderstaande eisen (aangeduid met een “E”) dient zonder meer voldaan te worden.

| Nr. | Eis |
|---|---|
| **1.** | **Algemeen en standaarden** |
| **E1** | Referentiecomponenten<br>De oplossing bestaat uit een combinatie van de volgende referentiecomponenten, zoals opgenomen in GEMMA Online:<br>- Gegevensdistributie<br>- Gegevensmagazijn<br>Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_alle_referentiecomponenten voor de definitie van deze componenten. |
| **E2** | Geen maatwerk<br>De gemeente Epe ontwikkelt geen oplossing in eigen beheer en wil geen gebruik maken van maatwerk. Uw oplossing kent daarom geen maatwerksoftware. Eventuele aanpassingen die gedaan worden om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen van Epe worden door u opgenomen in uw standaardoplossing of zijn middels instellingen in te vullen.<br>De aangeboden oplossing is operationeel leverbaar als een standaardpakket en eventueel toonbaar tijdens een demonstratie. |
| **E3** | Gebruikslicenties<br>Het dient voor alle personen die voor de gemeente Epe werkzaam zijn (bekend binnen de Active Directory) mogelijk te zijn om de oplossing te gebruiken. Het gebruiksrecht (de licentie) dient hierop aangepast te zijn. |
| **E4** | Diakrieten<br>Uw oplossing dient minimaal het gebruik van diakritische tekens te ondersteunen, zoals wettelijk voorgeschreven in Logisch Ontwerp 4.3.0 (15 mei 2023). |
| **E5** | Verplichte velden<br>De gebruiker wordt er op gewezen dat verplichte velden niet ingevuld zijn en het is niet mogelijk om het proces te vervolgen zonder dat dit gebeurd is. |
| **E6** | Nederlands<br>Uw oplossing bevat begrijpelijke, leesbare velden en wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. |
| **E7** | Beheer autorisaties<br>Gemeente Epe streeft maximaal gebruik van gegevens na. Dit mag echter niet leiden tot een inbreuk op de privacy van inwoners.<br>Het is daarom noodzakelijk dat op basis van doelbinding per medewerker of per rol een autorisatie ingesteld kan worden op het raadplegen tot op elementniveau.<br>• Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de oplossing kan binnen één functie van de applicatie door de functioneel beheerder geconfigureerd worden.<br>• De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.<br>• De oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen.<br>• De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot de oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten. |
| **2.** | **Functionaliteiten** |
| | **2.1 Gegevensdistributie** |

| | |
|---|---|
| **E8** | Ondersteunde basisregistraties<br>Uw oplossing dient het mogelijk te maken om in ieder geval de volgende basisregistraties op te nemen: BRP, BAG, (N)HR en BRK. Het gaat hierbij steeds om een kopie vanuit de bron.<br>Tijdens de implementatiefase zorgt u ervoor dat de volgende basisregistraties geïmplementeerd worden: BRP en (N)HR.<br>In eventuele vervolgprojecten kunnen de andere basisregistraties geïmplementeerd worden. |
| **E9** | StUF-Koppelingen<br>Uw oplossing dient de koppelingen te ondersteunen die in de huidige situatie gelegd zijn met NedMagazijn Basis. Deze staan in de architectuurplaat aangegeven (bijlage D).<br>In bijlage C zijn, in de beschrijving van de gewenste situatie, de te leggen koppelingen aangegeven. Deze dient u tijden de implementatie te leggen.<br>Ook is het een eis dat de koppelingen getest zijn met behulp van het VNG StUF Testplatform. |
| **E10** | StUF-BG 3.10<br>Als tussen uw oplossing en andere systemen (gemeentelijke) basisgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit conform het sectormodel StUF-BG 3.10. |
| **E11** | Kennisgevingsberichten<br>De oplossing zorgt voor de distributie van kennisgevingsberichten voor de entiteittypen uit het sectormodel StUF-BG 3.10 en toekomstige versies.<br>Alle velden uit deze Stuf-BG standaards moeten gebruikt kunnen worden, zowel bij de verwerking vanuit de bronnen als bij de distributie naar de afnemers. |
| **E12** | Koppeling met Open Tunnel<br>Uw oplossing dient probleemloos te kunnen koppelen met de huidige Enterprise ServiceBus (ESB) van Epe (OpenTunnel). |
| **E13** | RSGB<br>Uw oplossing dient alle basisgegevens conform RSGB-model op te slaan.. |
| **E14** | Leverancier en afnemer<br>Met oplossing kan per gegevenselement vastgelegd worden welke applicatie de leverancier is van dit gegevenselement en welke applicaties afnemer zijn. |
| **E15** | Distributieregels<br>Met uw oplossing moeten distributieregels ingesteld kunnen worden waardoor het mogelijk wordt hiërarchie en richting te bepalen bij de distributie van gegevens. |
| **E16** | Afnemers<br>De oplossing biedt de mogelijkheid om per afnemende applicatie, per entiteit en per gegevenselement aan te geven welke gegevens worden afgenomen. |
| **E17** | Abonnement<br>Per entiteit is vastgelegd welke applicaties geabonneerd zijn op een bepaalde entiteit en welke gegevens het betreft. Deze informatie moet uiteraard ook geraadpleegd kunnen worden. Een abonnement houdt in dat, wanneer gegevens van een entiteit wijzigen, alle geautoriseerde afnemers een kennisgevingsbericht met de mutatie ontvangen. |
| **E18** | Logging mutaties<br>Per set van gegevens is te zien waar de gegevens vandaan komen en wanneer deze voor het laatst zijn gewijzigd. |
| **E19** | Zoeken personen binnen- en buitengemeentelijk<br>Het is voor een aangesloten afnemende applicatie mogelijk om, via de aangeboden oplossing, een integrale zoekvraag voor personen te stellen. Dat houdt in dat een zoekvraag eerst aan het eigen gegevensmagazijn gesteld moet worden en vervolgens (indien de gezochte persoon niet gevonden wordt) in de GBA-V. Uiteraard via de koppeling met de GBA-V.<br>Deze vragen moeten gelogd worden en deze logging dient op eenvoudige wijze raadpleegbaar te zijn en in een open formaat geëxporteerd te kunnen worden. |
| **E20** | Zoeken bedrijven binnen- en buitengemeentelijk<br>Zo'n integrale zoekvraag moet ook gesteld kunnen worden voor het zoeken naar bedrijven en |

| | |
|---|---|
| | instellingen. Waarbij dan eerst gezocht wordt in het gegevensmagazijn en vervolgens in de landelijke database. Voor het zoeken en opvragen van gegevens moet gebruik worden gemaakt van de API's van de KvK (Handelsregister Zoeken V2, Handelsregister Basisprofiel, Vestigingsprofiel en Naamgeving).<br>Deze koppeling is nieuw voor Epe en moet via OpenTunnel verlopen. Hiervoor zal EnableU ook diensten moeten verlenen. Dit wordt door Epe met hen geregeld. |
| **E21** | Autorisatiebesluit<br>De bevraging van de GBA-V dient op basis van het zogenaamde Autorisatiebesluit Persoonsgegevens te gebeuren. Bevragingsprofielen voor de verschillende afnemers worden standaard meegeleverd met de oplossing. |
| **E22** | Plaatsen afnemerindicatie<br>Nadat via een zoekvraag de gezochte persoon of niet-natuurlijke persoon is gevonden en door de afnemende applicatie is geregistreerd moet deze een afnemerindicatie kunnen plaatsen, zonder extra handelingen vanuit de vragende applicatie of de oplossing. |
| **E23** | VOA-indicaties<br>Voor buitengemeentelijke personen moeten VOA-indicaties geplaatst en ook weer verwijderd kunnen worden. Dit moet automatisch kunnen gebeuren volgens in te stellen regels , maar ook handmatig. Indien gekozen is voor handmatig dan moeten deze indicaties individueel en en-bloc geplaatst en verwijderd kunnen worden. |
| **E24** | Verwerken VOA-mutaties<br>Het moet mogelijk zijn om VOA-mutaties automatisch te verwerken in de gegevens van de buitengemeentelijke personen waarop deze berichten betrekking hebben, hetzij via de bestaande koppeling met Compet&t, hetzij via uw eigen oplossing. Dit leidt vervolgens tot mutatieberichten aan de aangesloten afnemers. |
| **E25** | Verwerken mutaties KvK<br>Het moet mogelijk zijn om mutaties in het handelsregister automatisch te verwerken in de gegevens van de niet-natuurlijke personen waarop deze berichten betrekking hebben. Hiervoor moet aangesloten worden op de nieuwe KvK Mutatieservice (via Digilevering). Dit moet vervolgens leiden tot mutatieberichten aan de aangesloten afnemers.<br>Deze koppeling is nieuw voor Epe en moet via OpenTunnel verlopen. Hiervoor zal EnableU ook diensten moeten verlenen. Dit wordt door Epe met hen geregeld. |
| | **2.2 Gegevensmagazijn** |
| **E26** | RSGB<br>Het datamodel van het gegevensmagazijn dient te voldoen aan het RSGB.<br>Uw oplossing voor gegevensmagazijn dient alle basis- en kerngegevens, zoals genoemd in het RSGB, te kunnen registreren en ontsluiten. |
| **E27** | Vulling en synchronisatie<br>Vulling en synchronisatie van het gegevensmagazijn kan (batchgewijs) door middel van services op basis van de geldende StUF-BG versie 3.10 plaatsvinden (via kennisgevingen). |
| **E28** | Kwaliteitscontroles<br>Het is belangrijk dat de gegevens, die opgeslagen zijn in de database van de oplossing, consistent zijn. Het is daarom een eis dat er kwaliteitscontroles beschikbaar zijn die daarin inzicht geven. Zie ook de wens hierover. |
| **E29** | Opschoning<br>De oplossing biedt mogelijkheden om, naar aanleiding van bijv. kwaliteitscontroles, gegevens in het gegevensmagazijn gericht op te schonen en fouten te herstellen. |
| **E30** | Raadpleegbaarheid inhoud<br>De beheerders moeten de inhoud van het gegevensmagazijn kunnen raadplegen via een gebruiksvriendelijke interface. |
| **E31** | Doorklikken<br>In de gebruikersinterface is het mogelijk om "door te klikken" op gerelateerde gegevens (zoals partner, adres, medebewoners of onderneming). |

| | |
|---|---|
| **E32** | Zoekingangen<br>De gebruikersinterface kent meerdere zoekingangen. Per entiteit zijn dit tenminste de unieke identificerende elementen (zoals A-nr, BSN, KvK- en vestigingsnummer, adres).<br>Ook combinaties van zoekargumenten en “wildcards” moeten mogelijk zijn.<br>Bijvoorbeeld: als er gezocht wordt naar een bedrijf met de naam ‘Witgoedhandel de Vries’ gevestigd in Almere. Dan kan dit bedrijf onder andere gevonden worden door middel van de combinatie ‘Vries’ en ‘Almere’ (in willekeurige volgorde). |
| **E33** | Queries<br>De inhoud van het gehele gegevensmagazijn is raadpleegbaar door middel van queriemogelijkheden binnen de applicatie. |
| **E34** | Gebruik/overzetten gegevens<br>Het is van groot belang dat de gegevens, die in het gegevensmagazijn opgenomen zijn, beschikbaar zijn voor verdere ver-/bewerking. Het is daarom een eis dat de gemeente op elk gewenst moment, via bijvoorbeeld ETL-tools zelfstandig kan beschikken over de data.<br>Zie ook wens W2 hierover. |
| **E35** | Logging raadplegingen<br>Een logging van de geraadpleegde gegevens is noodzakelijk. Deze logging dient op eenvoudige wijze raadpleegbaar te zijn en in een open formaat geëxporteerd te kunnen worden. |
| **3. Informatiebeveiliging en privacy** | |
| **E36** | De Informatiebeveiligingsdienst (IBD) heeft samen met o.a. de VNG de zogenaamde ICO Wizard ontwikkeld. Zie https://www.bio-overheid.nl/ico-wizard<br>Op basis van een aantal parameters kan een set eisen gegenereerd worden op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Wij hebben deze Wizard gebruikt om een set eisen op te stellen. Vanwege de omvang hebben we deze set in een aparte bijlage (L) opgenomen.<br>De eisen op het gebied van de Privacy zijn in een afzonderlijk werkblad opgenomen. Enkele eisen zijn op aangeven van de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en de Privacy Officer aangepast. Dit is zichtbaar aan de rood gemarkeerde tekst en enkele doorhalingen.<br>De gemeente Epe verklaart dat op deze aanbesteding de AVG, Wpg en de BIO van toepassing zijn. De leverancier verklaart aan de AVG, de Wpg en de BIO te voldoen en verklaart passende organisatorische en technische maatregelen te hebben genomen. |
| **4. Techniek** | |
| **E37** | SaaS<br>De oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).<br>Dat wil zeggen dat er geen installatie van soft- en/of hardware nodig is in het IT-domein van de gemeente Epe t.b.v. het functioneren van de oplossing dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch (applicatie)beheer, zoals het maken van back-ups, onderhoud en installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang, en dergelijke.<br>Ook is de leverancier verantwoordelijk voor het up-to-date houden en beheer van alle ondersteunende software, zoals Windows, Oracle, etc. evenals alle noodzakelijke hardware.<br>Tevens geldt dat de aanbieder tijdig signaleert op technische issues waar de gemeente Epe een rol in speelt met betrekking tot de oplossing. Denk aan aflopende certificaten wanneer die tijdig opnieuw moeten worden aangevraagd door de gemeente Epe. |
| **E38** | Productie en test<br>Naast een Productie-omgeving wordt tevens een T(est)/A(cceptatie)-omgeving (één omgeving) beschikbaar gesteld. Die mag een lagere beschikbaarheid hebben als de productieomgeving.<br>Deze testomgeving kan door de gemeente Epe gebruikt worden om functionaliteit uit te proberen. Het plaatsen van updates hierin door de inschrijver wordt in overleg gepland en mag in verband met lagere beschikbaarheid tijdens kantooruren plaatsvinden. Beide omgevingen maken onderdeel uit van de jaarlijkse prijs. |

| | |
|---|---|
| | Het plaatsen van updates op de productie-omgeving mag alleen binnen kantooruren uitgevoerd worden wanneer sprake is van een hele hoge urgentie, bijvoorbeeld wanneer zich een ernstig beveiligingsissue voordoet. |
| **E39** | Performance<br>De oplossing is zodanig gebouwd dat meerdere gebruikers gelijktijdig binnen dezelfde functionaliteiten en de diverse onderdelen aan het werk kunnen zijn zonder noemenswaardige gevolgen voor de performance. Het aantal gelijktijdige gebruikers moet minimaal 2 zijn. |
| **E40** | Snelheid van berichtafhandeling<br>Omdat we niet willen dat er een (ernstige) vertraging ontstaat in het versturen of de verwerking van berichten is een eis dat dit real-time gebeurt. |
| **E41** | Single SignOn (SSO)<br>Authenticatie en autorisatie loopt middels de Azure-omgeving van de gemeente Epe (identity provider) volgens de SAML 2.0. standaard. De oplossing (relying party) zorgt m.b.v. de nodige claims voor de juiste (interne) autorisatie mapping binnen de applicatie. |
| **E42** | Lokaal printen<br>Printen vanuit de oplossing op lokale printers moet zonder problemen mogelijk zijn.<br>Hiermee bedoeld wordt is dat de oplossing de mogelijkheid moet bieden om te kunnen printen. De inrichting om vervolgens feitelijk te printen wordt verzorgd door of namens systeembeheer van Epe. |
| **E43** | Veilig werken via Internet<br>De oplossing wordt via het internet op een beveiligde wijze (https) ontsloten naar de gebruikers en beheerders van de oplossing. Het is hierbij niet toegestaan om een VDI- of Citrix sessie te gebruiken noch hiervoor een VPN op te zetten.<br>Voor de logische communicatielaag dient het verkeer gebaseerd te zijn op het https protocol, zowel intern als extern.<br>De oplossing dient benaderbaar te zijn via een ‘fully qualified domain name’. |
| **E44** | Cookies<br>De oplossing maakt uitsluitend gebruik van analytische en functionele cookies, zodat gebruikers geen onnodig cookiemeldingen ontvangen. |
| **E45** | Rapportage<br>De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een rapportage van de uitgevoerde Disaster Recovery en een halfjaarlijkse rapportage van een restoretest. |
| **E46** | Internetstandaarden<br>De oplossing voldoet aan de moderne internetstandaarden (daar waar van toepassing zoals DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE, etc.) en kan hierop getoetst worden middels de site 'internet.nl'. Wanneer uw oplossing geen mails verstuurt dan zijn de standaards die daar betrekking op hebben, niet van toepassing.<br>Voor beveiliging van transport dient minimaal TLS 1.3 toegepast te worden. |
| **E47** | IPv6<br>De oplossing dient zowel op IPv4 als IPv6 ontsloten te worden. |
| **Beheer en SLA** | |
| **E48** | SLA Algemeen<br>Het SLA vormt de basis voor samenwerking. In een SLA wordt de kwaliteit beschreven van de diensten die worden geleverd (eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren, kwaliteitseisen en bijbehorende dienstverlening).<br>Dankzij een SLA is een Opdrachtgever op de hoogte van de invulling en kosten van de diensten die hij inkoopt en kan de Opdrachtnemer erop worden aangesproken als hij niet de afgesproken kwaliteit levert. Indien de geleverde diensten niet aan een bepaalde kwaliteitsvoorwaarden voldoen, moeten deze worden verbeterd. Omdat de kwaliteitseisen van de diensten van tevoren worden vastgesteld, is met een SLA eenvoudig te controleren of hieraan wordt voldaan. Bij de inschrijving levert u een concept-SLA aan, deze dient minimaal te voldoen aan de eisen uit deze paragraaf. |

<table>
<tr><td></td><td>Het definitieve SLA wordt bij definitieve gunning overeengekomen. In het definitieve SLA kunnen geen wijzigingen worden gemaakt met betrekking tot de eisen uit dit PvE.</td></tr>
<tr><td>E49</td><td>Reactie- en oplostijden<br>De servicedesk van de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). Opdrachtgever bepaalt in eerste instantie zelf de prioriteit. Opdrachtnemer kan deze niet zonder overleg wijzigen. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:<br><br>
<table>
<tr><td>Categorie</td><td>Omschrijving</td></tr>
<tr><td>1</td><td>De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr>
<tr><td>2</td><td>De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem)</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Geconstateerde fout, een wens of een vraag</td></tr>
</table>
<br>Opdrachtnemer garandeert de hieronder aangegeven reactie- en oplostijden per categorie.<br><br>
<table>
<tr><td>Categorie</td><td>Reactietijd</td><td>Oplossing binnen</td></tr>
<tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden<br>(op werkdagen<br>tussen 9.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur.<br>Oplossing uiterlijk volgende werkdag (max. 12 uur)</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1 uur (op werkdagen<br>tussen 9.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen.<br>Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>24 uur (op werkdagen<br>tussen 9.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 5 werkdagen.<br>Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr>
<tr><td>4</td><td>24 uur (op werkdagen<br>tussen 9.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week.</td></tr>
</table>
<br>Als in de tabel gesproken wordt over “uur” dan worden daar de uren tijdens kantoortijd mee bedoeld. Incidentele afwijkingen van deze servicelevels worden in samenspraak beoordeeld.</td></tr>
<tr><td></td><td>Handleidingen</td></tr>
<tr><td>E50</td><td>Aanpasbare gebruikershandleiding<br>Onderdelen uit de digitale gebruikershandleiding kunnen (daar van toepassing) eenvoudig en uitsluitend door de daartoe geautoriseerde medewerkers van de gemeente (applicatiebeheer) worden aangepast en aangevuld. Uiteraard vervalt de verantwoordelijkheid voor de juistheid van de handleiding van de delen die aangepast zijn door een medewerker van Epe.</td></tr>
<tr><td></td><td>Servicedesk</td></tr>
<tr><td>E51</td><td>Inrichting servicedesk<br>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige servicedesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De servicedesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan.<br>Epe verzorgt zelf de 1e en 2e lijnsondersteuning bij vragen van gebruikers. Deze eis heeft betrekking op de resterende vragen en deze zullen alleen gesteld worden door in de SLA benoemde contactpersonen van Epe.</td></tr>
<tr><td>E52</td><td>Wijze van ondersteuning<br>De servicedesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | Deze eis kunt u zien als een aanvulling op eis E49 want het gaat over het indienen van een incident. Wij verwachten bij deze belangrijke ICT prestatie dat de leverancier de correcte werking van het geheel monitort en storingen van prioriteit 1 tijdig behandelt. Wanneer wij zelf een storing van prioriteit 1 opmerken buiten kantoortijd dan vinden wij het noodzakelijk dit direct te kunnen melden en verwachten we dat de leverancier dan ook snel in actie komt. In dat geval kan telefonisch contact opgenomen worden met de melder. Daarvoor is geen piketdienst nodig. |
| **E53** | Inzicht in incidenten<br>De servicedesk van de Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de actuele status is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. |
| **E54** | Geen aanvullende kosten<br>Voor ondersteuning door de servicedesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Indien wijzigingsvoorstellen door Epe ingediend worden en specifiek in opdracht van Epe uitgevoerd worden dan kunnen daar aanvullende kosten mee gemoeid zijn voor Epe. |
| | **Onderhoud en doorontwikkeling** |
| **E55** | Behandeling wijzigingsvoorstellen<br>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de oplossing. Elk wijzigingsvoorstel dat door Opdrachtgever ingediend wordt, ondergaat een intakeprocedure. |
| **E56** | Inzicht in wijzigingsvoorstellen<br>De Opdrachtnemer geeft inzicht in de ingediende wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers. Ook indien die bij andere organisaties werkzaam zijn. |
| **E57** | Releasekalender<br>Opdrachtnemer publiceert een releasekalender om de gemeente Epe tijdig inzicht te geven in het aantal releases, de planning en de mogelijke impact. Een release is een geplande update of upgrade. |
| **E58** | Bezwaar tegen planning<br>Nieuwe updates of upgrades worden eerst minimaal 2 weken ruim ter beschikking gesteld in de testomgeving. Indien er geen productie-belemmerende issues worden ontdekt gaat deze over naar de productie-omgeving van alle klanten. Indien er wél productieverstorende belemmeringen geconstateerd en gemeld zijn door Inschrijver wordt de update of upgrade niet in productie genomen. |
| **E59** | Rapportage<br>De Opdrachtnemer levert tenminste eenmaal per kwartaal een gedetailleerde, digitale rapportage waarin tenminste wordt vermeld:<br>- aantal storingen gegroepeerd naar afgesproken afhandeltermijn;<br>- gemiddelde hersteltijd (tijd waarbinnen de storing is opgelost);<br>- de gerealiseerde beschikbaarheid;<br>- de gerealiseerde performance<br>Een Dashbord mag als alternatief hiervoor dienen. |
| **E60** | Terugzetten testdata<br>Op verzoek van de Opdrachtgever kan de testdata in de testomgeving kosteloos worden teruggezet. Bijvoorbeeld na testactiviteiten of na het opnieuw inrichten van de testomgeving. |
| | **Overige aspecten** |
| **E61** | Beschikbaarheid<br>In afwijking van GIBIT 34.2 wordt tijdens kantooruren (8:00-17:00) een minimale beschikbaarheid geëist van 99,5% per maand. Daarbuiten volstaat een beschikbaarheid van 95%.<br>Bij de berekening van de beschikbaarheid tellen gepland onderhoud, verstoringen binnen de omgeving van de Opdrachtgever en het niet beschikbaar zijn van de netwerkverbinding niet mee.<br><br>De gerealiseerde beschikbaarheid wordt (omgerekend) maandelijks gerapporteerd. |

| | |
|---|---|
| | De beschikbaarheid van een maand wordt op basis van de volgende formule bepaald:<br>(([aantal dagen maand x] * 24 * 60 - [aantal minuten gepland onderhoud maand x]) – [aantal minuten downtime]) / ([aantal dagen maand x] * 24 * 60 - [aantal minuten gepland onderhoud maand x]) * 100. |
| **E62** | Uurtarief meerwerk<br>Onder meerwerk wordt verstaan: niet in de opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de vergoeding te boven gaan (GIBIT). Voor meerwerk gedurende de looptijd van het contract gelden de volgende maximumtarieven, inclusief reis- en verblijfkosten en exclusief BTW (behoudens jaarlijkse indexering conform GIBIT):<br>• Projectcoördinatie: € 150,00 per uur<br>• Consultancy: € 130,00 per uur |