

Programma van Eisen

Aanbieder stemt door het ondertekenen van Bijlage 1 in met de Conformiteitenlijst en het Programma van Eisen. Het niet instemmen betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

1.1 Conformiteitenlijst en algemene eisen [deze eisen worden aangeduid met de letter C]

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
C01	Het indienen van een Offerte houdt in dat door Aanbieder onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van deze Offerteaanvraag wordt ingestemd.	Ja	
C02	Aanbieder verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.	Ja	
C03	Aanbieder verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag en gaat met deze procedure onverkort akkoord.	Ja	
C04	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: - De nota van inlichtingen - De Overeenkomst - De Offerteaanvraag - De GIBIT-inkoopvoorwaarden - De Inschrijving	Ja	
C05	Aanbieder verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.	Ja	
C06	Aanbieder verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.	Ja	
C07	Wetgeving: Aanbieder (en eenieder waarmee hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en	Ja	

	voorschriften die door de Nederlandse rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar deze Offerteaanvraag betrekking op heeft. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de werkzaamheden uitsluitend geschieden met materieel/materiaal dat voldoet aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld.		
C08	Persoonsgegevens worden alleen verwerkt en vastgelegd door personen en juridische entiteiten die exclusief vallen onder wet- en regelgeving van landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). De Inschrijver en eventuele onderaannemers zijn niet gebonden aan de USA Freedom Act.	Ja	
C09	Opdrachtgever accepteert na Gunning slechts die Onderaannemer(s) die gedurende de Offerteaanvraag als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten die hiervoor zijn beschreven. Na Gunning is wijziging van Onderaannemer(s) slechts mogelijk indien Opdrachtgever hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.	Ja	
C10	De werknemers en onderaannemers van de Inschrijver hebben een vastgelegde aantoonbare geheimhoudingsplicht.	Ja	
C11	De Inschrijver draagt verantwoordelijkheid voor de gehele keten van de geboden Oplossing, dus ook voor eventuele onderaannemers	Ja	
C12	Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd. Het uitvoerende personeel van de Aanbieder dient de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk te beheersen.	Ja	
C13	De gebruikerszijde, inclusief handleidingen, van de Softwareoplossing dient Nederlandstalig zijn.	Ja	
C14	De Softwareoplossing dient geheel actueel gedocumenteerd te zijn. Documentatie voor (eind-)gebruikers van de Softwareoplossing dient in ieder geval Nederlandstalig beschikbaar te zijn.	Ja	
C15	Social return on investment (SROI): een vast percentage (2%) van de jaarlijkse opdrachtwaarde wordt aangewend om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. Na gunning neemt de SROI-coördinator van de Gemeente Wageningen contact met u op om de invulling van SROI te bespreken.	Ja	
C16	Elk jaar wordt de voortgang van SROI besproken. Bij het niet voldoen aan de 2% eis wordt 2% van de gerealiseerde omzet uitbetaald aan	Ja	

	Opdrachtgever. Opdrachtgever zal dit bedrag gebruiken voor de vormgeving van initiatieven die direct bijdragen aan de ontwikkeling of inzet van instrumenten om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen in de begeleiding naar werk.		
C17	Facturering geschiedt digitaal op basis van een gespecificeerde factuur van het daadwerkelijk geleverde. De factuur dient te zijn voorzien van: 3. Naam, adres, vestigingsplaats van Aanbieder; 4. Btw-nummer van Aanbieder; 5. Datum en uniek factuurnummer; 6. Debiteurennummer; 7. Totaalbedrag factuur, zowel inclusief als exclusief BTW en BTW-bedrag; 8. Bedragen vermeld in Euro.	Ja	
C18	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat na acceptatie van de producten en/of diensten.	Ja	
C19	Facturen worden bij voorkeur ingediend als E-factuur via Simplerinvoicing over het PEPPOL-netwerk. De leverancier dient hiervoor het OIN-nummer (00000001001104536000), het KVK-nummer (09216322) of het BTW-nummer (NL001104536B04) van de gemeente Wageningen te weten. Of, facturen worden digitaal verstuurd naar: factuur@wageningen.nl .	Ja	
C20	De Inschrijver is, tenzij anders overeengekomen, verantwoordelijk voor het nakomen van alle plichten die voortvloeien uit het gebruik van de voor het uitvoeren van de Overeenkomst benodigde software en licenties.	Ja	
C21	Alle gebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de data van Opdrachtgever dienen onverwijld aan Opdrachtgever te worden gemeld.	Ja	

1.2 Algemeen [deze eisen worden aangeduid met de letter A]

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
A01	De aangeboden Softwareoplossing en de met ja ingevulde wensen zijn op datum inschrijving leverbaar en beschikbaar als een door de Leverancier aangeboden standaard applicatie.	Ja	
A02	Alle eisen en de met ja ingevulde wensen zijn als onderdeel meegenomen in de offerte en op datum inschrijving als standaard te leveren software beschikbaar.	Ja	
A03	De aanbieding bevat alle benodigde kosten en licenties inclusief de kosten van eventuele derden programmatuur.	Ja	
A04	Direct ná een voorlopige gunning vindt verificatie plaats waarin alle eisen en wensen door Opdrachtgever en leverancier samen worden doorgenomen. Alle eisen en alle met ja ingevulde wensen dienen tijdens de verificatie worden getoond. Leverancier verklaart zich akkoord met deze werkwijze.	Ja	
A05	De Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de data en de Leverancier stelt alle data binnen de applicatie beschikbaar.	Ja	
A06	Alle software updates zijn meegenomen gedurende de looptijd van het contract.	Ja	
A07	Alle eisen en met ja ingevulde wensen zijn in het prijzenblad opgenomen. Er kunnen geen andere kosten gedurende de looptijd van het contract in rekening worden gebracht.	Ja	In het prijzenblad is ruimte om eventuele incidentele meerkosten voor de implementatie van wensen (denk aan consultancykosten voor inrichting) op te nemen. Die opgave is leidend.
A08	De overeenkomst is, naast de reguliere verlengingen, eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen voor een periode van drie tot maximaal twaalf maanden indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de overeenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt.	Ja	
A09	Gedurende de initiële contractperiode van 4 jaren zijn in de jaren 1 en 2 van die contractperiode jaarlijks 4 dagen consultancy inbegrepen. In de jaren 3 en 4 van die contractperiode zijn jaarlijks 2 dagen consultancy inbegrepen. Over de gehele initiële contractperiode van 4 jaar zijn derhalve 12 dagen consultancy inbegrepen in de prijzen die worden ingevuld op het prijzenblad.	Ja	

1.3 Functionaliteit algemeen [deze eisen worden aangeduid met de letters FAL]

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
	Kerntaken		
FAL01	De GEMMA beschrijving noemt 13 modules (voorheen 14 modules, maar module 14 CRIB bestaat niet meer). Geboden oplossing biedt minimaal genoemde modules. https://www.gemmaonline.nl/index.php/BZM_specificaties. Middels het aanbieden van genoemde modules/functionaliteiten wordt het geheel aan (wettelijke) burgerzakentaken mogelijk gemaakt. Module 1: Afstamming Module 2: Naam en Geslacht Module 3: Documenten en verzoeken Module 4: Huwelijk en partnerschap Module 5: Migratie Module 6: Nationaliteit Module 7: Reisdocumenten Module 8: Rijbewijzen Module 9: Overlijden Module 10: Overig Module 11: Onderzoek Module 12: Binnengemeentelijke levering Module 13: Verkiezingen en Referenda	Ja	We zijn ons ervan bewust dat de GEMMA beschrijving gedateerd is en dat genoemde website niet meer onderhouden wordt. Toch is de opsomming vanuit GEMMA nog steeds volledig en actueel genoeg om als uitgangspunt te dienen bij deze aanbesteding. In een bijlage bij die Programma van Eisen is een tekstuele uitwerking op product/procesniveau toegevoegd.
	Functionaliteiten/toepassingen		
FAL02	Idem voor de Gemma beschrijving van module 15 t/m 29. Module 15: Akten Module 16: Documenten Module 17: Help functionaliteit Module 18: Kennisgevingen Module 19: Checklists Module 20: Koppelingen Module 21: Signalen en triggers Module 22: Zaken en processen Module 23: Risicoprofielen Module 24: Zoeken Module 25: Terugmelding	Ja	

	Module 26: Generiek Module 27: Uitzoeken Module 28: Instellingen Module 29: Bewaken en rappelleren		
	Functionaliteiten/toepassingen		
FAL03	De geboden software ondersteunt de processen op een intuïtieve wijze waarbij onderstaande elementen tot de geboden oplossing behoren: • Beheer van persoons gerelateerde gegevens (BRP); • Beheer van zaken; • Aanmaken van zaken; • Agenderen van zaken; • Monitoren van zaken; • Ondersteunen van zaakafhandeling; • Plannen van zaken; • Relateren van contactmomenten aan zaken; • Tonen en bijwerken van zaakdocumenten; • Tonen en bijwerken van zaakgegevens; • Uitwisselen van berichten met ketenpartners.	Ja	
	Elektronische documentatie en handleidingen		
FAL04	De volgende documentatie is aanwezig: Gebruikershandleiding, Functioneel beheer handleiding, releasenotes, best practices.	Ja	
FAL05	De online help faciliteit wordt bij iedere nieuwe release door de Leverancier op actualiteit en wettelijke voorschriften aangepast.	Ja	
	Gebruik en gebruikersvriendelijkheid		
FAL06	De applicatie is voorzien van een gebruikersvriendelijke menu gestuurde beheermodule met een eenvoudige grafische userinterface, van waaruit alle functies/processen kunnen worden uitgevoerd.	Ja	
FAL07	Alle gebruikersinterfaces (incl. op schermen, foutboodschappen, helpteksten, etc.) van de applicatie voor eindgebruikers en functioneel beheerders zijn volledig Nederlandstalig.	Ja	
FAL08	De applicatie moet voorzien in standaard sjablonen voor onder andere uittreksels, aktes en aanvraagdocumenten. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving (logisch ontwerp) dient de Leverancier aanpassingen in deze sjablonen aan te leveren.	Ja	Denk hierbij aan wettelijke wijzigingen in akten Burgerlijke Stand, kennisgevingen, modellen.

FAL09	De applicatie voorziet in een geïntegreerde functionaliteit waarmee ook andere documenten (brieven, mails, kennisgevingen, rapportsjablonen etc.) op een eenvoudige manier zelf gemaakt kunnen worden. De documenten kunnen bij het gewenste proces op de gewenste plaats in het proces aangeroepen worden.	Ja	Denk hierbij aan een “Word-achtige” toepassing voor het maken van documenten.
FAL10	Alle extern gepubliceerde onderdelen van de applicatie zijn volledig aan te passen aan de huisstijl van de gemeente en kennen een eigen organisatie specifieke URL.	Ja	Denk hierbij aan eDiensten, burgerviews.
FAL11	De applicatie mailt vanuit de omgeving van de Opdrachtgever.	Ja	
FAL12	Bij alle zoekmogelijkheden kan gebruik gemaakt worden van zogenaamde 'wildcards' en operators (>, < etc.) om zo op (een deel van) een omschrijving/nummer of bedrag te kunnen zoeken	Ja	
FAL13	Alle documenten met uitzondering van akten van de burgerlijke stand worden opgeslagen in een centraal zaakstelsel.	Ja	Hiermee bedoelen we het zaakstelsel Join.
FAL14	Het stelsel beschikt over functionaliteit om bij afwezigheid van een gebruiker (bijvoorbeeld i.v.m. ziekte) zijn werkvoorraad (uit alle in het stelsel beschikbare workflows) en overige werkzaamheden voor een bepaalde OF onbepaalde periode over te zetten naar een vervanger zonder dat hiervoor de rechten van deze vervanger moeten worden aangepast. In het scherm en in de logging moet zichtbaar zijn dat een vervanger de in de workflow opgenomen stap heeft uitgevoerd en/of goedgekeurd. (logging/audittrail)	Ja	
FAL15	Het is voor de gebruiker mogelijk om in minimaal twee sessies tegelijkertijd te werken.	Ja	Denk hierbij aan meerdere sessies of meerdere tabbladen binnen dezelfde sessie bijvoorbeeld om 2 persoonslijsten tegelijkertijd in te kunnen zien.
FAL16	Een gescand document (bijvoorbeeld een getekende akte) kan aan de zaak worden toegevoegd en is vanuit de applicatie opvraagbaar.	Ja	Voor de digitale opslag van akten burgerlijke stand maakt gemeente Wageningen gebruik van de webapplicatie Atlantis.
FAL17	Documenten kunnen rechtstreeks vanuit de applicatie worden gescand én worden toegevoegd aan de zaak waarop het document van toepassing is.	Ja	Denk hierbij aan een getekende huwelijksakte die bij de huwelijkszaak toegevoegd kan worden, of een overlijdensakte bij de overlijdenszaak.
	Performance		
FAL18	Voor gebruikershandelingen geldt dat de resultaten van alle mogelijke handelingen in de applicatie binnen 1 seconde wordt weergegeven. Voor de eindgebruiker is de norm dat minimaal 99 van de 100 interactieve handelingen binnen 5 seconden plaatsvinden.	Ja	
FAL19	Voor de applicatie wordt een acceptabele, goed werkbare performance voor gebruikers gegarandeerd. 'Acceptabel' vertaalt zich onder meer in, maar niet uitputtend, de volgende responstijden:	Ja	

	Aanslagen tonen binnen 0,1 seconde op het scherm (in 99% van de gevallen); - Een bestand wordt binnen 2 seconden getoond (in 95% van de gevallen); - Openen van een case is in 3 seconden gereed (in 90% van de gevallen); - Het navigeren binnen een case (opvragen van ander tabblad of scherm) is binnen 0,5 seconde gereed (in 90% van de gevallen); - Eenvoudige query's leveren binnen 3 seconden resultaat (in 90% van de gevallen). Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de applicatie bezig is met het uitvoeren van de opdracht.		
FAL20	De performance wordt voor de circa 50 gebruikers van gemeente Wageningen gegarandeerd. Geboden Oplossing is schaalbaar en behoudt de performance indien het aantal medewerkers wordt uitgebreid.	Ja	Gemeente Wageningen groeit al jaren qua inwoneraantal. Dit kan tot gevolg hebben dat het aantal inwoners binnen de overeengekomen contractperiode significant toeneemt en dat de personele bezetting daar ook op wordt aangepast. Denk hierbij aan een maximale toename van de personele bezetting van 25%. Deze toename mag geen gevolgen hebben voor de performance van de geboden Oplossing.
	Printen		
FAL21	De applicatie moet de mogelijkheid bieden het document eerst op het scherm te laten tonen voordat het geprint wordt. Dit moet per document ingesteld kunnen worden.	Ja	Denk hierbij aan een printvoorbeeld, waarbij de gebruiker bij een gebleken onjuistheid terug kan in het proces om de onjuistheid te herstellen.
FAL22	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om documenten als bulk te kunnen printen. Hierbij wordt de mogelijkheid geboden om de bulkdocumenten eerst op het scherm te laten zien voordat er geprint wordt. Dit moet per bulkopdracht ingesteld kunnen worden.	Ja	Denk hierbij o.a. aan bevestigingsbrieven van verhuismutaties, of aanschrijvingsbrieven voor reisdocumenten die gaan verlopen.

1.4 Functionaliteit applicatie [deze eisen worden aangeduid met de letters FAP]

NB: Voor een aantal van onderstaande eisen onder hoofdstuk 1.4 is een meer specifieke tekstuele uitwerking gegeven in een bijlage die onderdeel uitmaakt van het PvE. Deze kan gevonden worden aan het einde van dit document.

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
	Gevraagde modules		
FAP01	Persoonsinformatiemanagement: het muteren, vastleggen, actualiseren, verwijderen van gegevens in de BRP en het verstrekken van persoonsgegevens uit de BRP (ook via het berichtenverkeer) inclusief BCM-controle vanuit de kwaliteitsmonitor van de RvIG .	Ja	
FAP02	Het verwerken van de aangiften van verhuizing, te weten een binnengemeentelijke verhuizing, een hervestiging, een vervolgschrijving, een emigratie en een eerste inschrijving in de BRP is onderdeel van de aanbidding.	Ja	
FAP03	De aanvraag, verwerking en uitgifte van reisdocumenten en rijbewijzen wordt ondersteund in de geboden oplossing.	Ja	
FAP04	De aanvraag, verwerking en uitgifte van uittreksels en afschriften wordt ondersteund in de geboden oplossing.	Ja	
FAP05	De aanvraag van een VOG (aansluiting Covog) is onderdeel van de aanbidding in de geboden oplossing.	Ja	
FAP06	Alle werkzaamheden voortkomende uit de Burgerlijke Stand; o.a. geboorte, erkenning, huwelijk, latere vermeldingen, overlijden en het opmaken van akten worden ondersteund in de geboden oplossing.	Ja	
FAP07	Het ondersteunen van alle voorkomende werkzaamheden bij adres- en persoonsonderzoeken in de geboden oplossing.	Ja	
FAP08	De aanvraag, verwerking en ondersteuning van het naturalisatie en optie-proces in de geboden oplossing.	Ja	
	Specifieke eisen en wensen		
	E-diensten. De volgende e-diensten worden gevraagd:		
FAP10	Aangifte geboorte.	Ja	
FAP11	Aangifte overlijden.	Ja	
FAP12	Huwelijk & partnerschap.	Ja	
FAP13	Aanvragen Reisdocumenten.	Ja	
FAP14	Doorgeven vermissing reisdocumenten.	Ja	
FAP15	Aanvragen uittrekstel BRP.	Ja	
FAP16	Aanvragen afschrift burgerlijke stand.	Ja	
FAP17	Verzoek geheimhouding.	Ja	
FAP18	Wijziging gebruik achternaam.	Ja	

FAP19	Doorgeven verhuizing.	Ja	Inclusief automatische verwerking in de BRP.
FAP20	Vertrek naar het buitenland.	Ja	
FAP21	Bevestiging hoofdbewoner bij verhuizing.	Ja	
FAP22	Aanvragen Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	Ja	
FAP23	Aanvragen Adresonderzoek	Ja	
FAP24	Aanvragen registratie EU-onderdanen kiesrecht (Y32)	Ja	eDienst dient uiterlijk in 2028 beschikbaar te zijn
FAP25	Aanvragen uittreksel BRP met eHerkenning	Ja	o.a. voor notarissen, advocaten, deurwaarders
FAP26	Aanvragen toestemming reisdocument kind	Ja	
FAP27	Aanvraag kiezerspas/vervangende stempas.	Ja	
	Reisdocumenten		
FAP28	Aanvraag reisdocument wordt automatisch getoetst aan het Register Paspoort Signalering (RPS).,	Ja	
	Algehele bevraging		
FAP29	BAG informatie moet gebruikt kunnen worden in het verhuisproces.	Ja	
	Onderzoek		
FAP30	Het burgerzakenpakket ondersteunt het starten en afhandelen van het gehele onderzoeksproces in alle categorieën en elementen bijvoorbeeld adres, huwelijk, etc. inclusief termijnbewaking	Ja	
	Verkiezingen		
FAP31	Er moet een indeling van stemdistricten gemaakt kunnen worden.	Ja	
FAP32	Het kunnen aanmaken van een vervangende stempas, kiezerspas en volmacht.	Ja	
FAP33	De applicatie moet het Register Onbekende Stempassen (=ROS) volledig kunnen beheren en kunnen printen.	Ja	
FAP34	Een adres moet gekoppeld zijn aan een stemdistrict.	Ja	
FAP35	Vanuit de applicatie kan een lijst met kiesgerechtigden worden gemaakt.	Ja	

1.5 Managementinformatie (deze eisen worden aangeduid met de letters MI)

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
MI01	De applicatie moet beschikken over een dashboard, gericht op de kwaliteit van de processen en de data.	Ja	
MI02	In de applicatie kunnen geautoriseerde gebruikers zelfstandig diverse standaardmanagement rapportages en standaard selecties genereren. Hiervoor is functionaliteit in de applicatie aanwezig. Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en Pdf-formaat. Zie bijlage 16 voor het volledige overzicht van de rapportages. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de leverancier gebruiksklaar opgeleverd	Ja	Denk hierbij aan aantallen aanvragen per product(soort) en per kanaal, doorlooptijden, afhandeltijden, werkvoorraden.
MI03	Het is voor hiervoor geautoriseerde medewerkers en functioneel beheer mogelijk om zelf met de applicatie raadpleegqueries, selecties en managementinformatie rapportages aan te maken d.m.v. een BI-tool en deze beschikbaar te stellen aan Gemeente Wageningen, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Leveranciers. Hiertoe wordt het functioneel beheer adequaat door de Leverancier opgeleid. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd (met inachtneming van autorisaties van de applicatie en haar beheerder). Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing, zoals toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot de eigen beschikking.	Ja	
MI04	Rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen beschikbaar te stellen. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen). Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en Pdf-formaat.	Ja	Denk hierbij aan aantallen aanvragen per product(soort) en per kanaal, doorlooptijden, afhandeltijden, werkvoorraden.
MI06	Gemeente Wageningen heeft een voorkeur voor de manier waarop de volledige dataset van de applicatie benaderbaar is. In volgorde van voorkeur waarbij A de grootste voorkeur heeft: A: De data worden beschikbaar gesteld via een door Leverancier toegankelijk gemaakte REST API-connectie naar deze data. Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie	Ja	

	overlegd. Deze REST API-connectie dient conform BIO beveiligd te zijn. Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voorziet de Leverancier in de kennis die nodig is voor het vervaardigen van stuur- en managementinformatie, zodat Functioneel Beheer hier naar behoefte invulling aan kan geven. B: Beveiligde data uitwisseling via een Azure private link tussen de Azure omgeving van Gemeente Wageningen en de Azure omgeving van de Leverancier. Via die verbinding zet de Leverancier een kopie van de volledige dataset bij Gemeente Wageningen neer. Gemeente Wageningen ontvangt vervolgens dagelijks de mutaties op de database.		
MI07	Voor de beheersing van de werkvoorraad, zowel op het niveau van een individuele medewerker als (een onderdeel van) de organisatie, moeten periodiek rapportages kunnen worden gegenereerd. Verder moeten rapportages kunnen worden gegenereerd voor zowel monitoring van de resultaten van de uitvoering als belangrijke informatie voor het opstellen van beleid en regelgeving. Ook het genereren van managementrapportage valt hieronder. Dit moet direct toegankelijk zijn voor gebruikers.	Ja	

1.6 Beveiliging en architectuur [deze eisen worden aangeduid met de letters BA]

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
	Techniek	Ja	
BA01	De applicatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS)	Ja	
BA02	Authenticatie van medewerkers van de gemeente vindt plaats op basis van Azure AD. De toegang voor inwoners, ketenpartners, etc. tot de webportalen is mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.	Ja	
BA03	De Leverancier stelt naast de productieomgeving een test/acceptatie omgeving beschikbaar. De twee omgevingen zijn autonoom/losstaand en compleet. Er is geen gedeelde hardware of databases dit i.v.m. OTAP-principe. Ook verversing van 4 x per jaar is mogelijk zijn zonder extra kosten op een datum die de gemeente aangeeft (i.v.m. consistentie systemen). Deze omgevingen maken onderdeel uit van de jaarlijkse all-in prijs.	Ja	
BA04	De applicatie beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX of soortgelijke); uitzondering is een plug-in voor kantoorautomatisering.	Ja	
BA05	De applicatie dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.	Ja	We bedoelen hiermee: Een volledig gekwalificeerde domeinnaam, ook wel een absolute domeinnaam genoemd, is een domeinnaam die de exacte locatie aangeeft in de boomhiërarchie van het Domain Name System. Het specificeert alle domeinniveaus, inclusief het topleveldomein en de rootzone.
BA06	De Leverancier garandeert back-up- en restorevoorzieningen van de applicatie waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Leverancier (bijvoorbeeld een natuurramp of terroristische aanslag) de afgesproken dienstverlening	Ja	

	binnen 12 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur kan bedragen.		
BA07	De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een rapportage van de uitgevoerde Disaster Recovery en een jaarlijkse rapportage van een restore test.	Ja	
BA08	De Leverancier draagt zorg voor de veiligheid van alle onderdelen van de applicatie en de onderliggende infrastructuur/componenten en zorgt dat ten minste altijd de actuele beveiligingspatches geïnstalleerd zijn.	Ja	
BA09	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaardwachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden. Het gaat hierbij om de serviceaccounts, systeemaccounts die buiten SSO kunnen inloggen op het systeem. Voor alle accounts die alleen via SSO op het systeem kunnen inloggen is dit uiteraard niet nodig.	Ja	Serviceaccounts dienen op naam van de betreffende medewerker te worden gesteld, anonymous users zijn niet toegestaan.
BA10	De applicatie hanteert het need-to-know principe als standaard instelling. Daarnaast maakt de applicatie het ook mogelijk dat de autorisatie en inrichting zodanig in te richten is dat persoonsgegevens niet getoond worden als dat niet wenselijk is in verband met privacy.	Ja	
BA11	Het systeem beschikt over een mutatie-raadpleeglogging. Dit mechanisme registreert van alle veranderingen wie (unieke identificatiegebruiker) deze veranderingen, wanneer (datum en tijd) heeft uitgevoerd. Hiervan worden rapportages met diverse relevante filters gemaakt (mutatielogging). Indien een user de mogelijkheid heeft om ook onder een ander account in te loggen dan het account dat aan zijn AD gekoppeld is, dan moet ook het AD account vastgelegd worden (bijvoorbeeld als een applicatiebeheerder kan inloggen als een gebruiker).	Ja	
BA12	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van een gegeven door een applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren.	Ja	
BA13	De applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het	Ja	

	gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.		
BA14	Er moet een window van 2 weken zijn voor het doorvoeren van nieuwe releases. In deze twee weken heeft de gemeente de tijd om de werking van de koppelingen te testen.	Ja	
BA15	De test/acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving en herkenbaar als testomgeving.	Ja	
BA16	Incidenteel onderhoud wordt altijd vooraf aangekondigd. Er wordt door Leverancier altijd een releaseoverzicht verstuurd als het om regulier onderhoud gaat in de vorm van een jaarlijkse releasekalender.	Ja	
BA17	Leverancier informeert Opdrachtgever uiterlijk binnen 24 uur na vaststelling van een (vermoedelijk) datalek. Leverancier geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever. Eventuele gevolgschade voortkomende uit aanwijsbare fouten van de applicatie worden te lasten gelegd bij de leverende partij.	Ja	
BA18	Grote beveiligingsincidenten moeten binnen 8 uur gemeld worden, volgens NIS2.	Ja	
BA19	De Leverancier werkt na gunning (voorlopig of definitief) mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.	Ja	
BA20	Er moet een normpositie van autorisatie per type medewerker worden vastgelegd.	Ja	Hiermee bedoelen we dat autorisaties zodanig zijn ingericht dat zij in een autorisatiematrix worden opgenomen waarin functies, rollen, privileges inzichtelijk zijn.

BA21	Indien er toegang tot de applicatie is buiten de werkomgeving/domein, dan dient MFA actief te zijn.	Ja	
	Architectuur		
BA22	De applicatie dient binnen "Situatie burgerzaken" (zie Bijlage 15 ICT architectuur Burgerzaken) en de IT-infrastructuur van gemeente Wageningen te kunnen functioneren.	Ja	
	Beveiliging, privacy en autorisatie		
BA23	De applicatie heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen.	Ja	
BA24	De applicatie wordt jaarlijks gescand en er wordt jaarlijks een pentest uitgevoerd door de Leverancier. De Opdrachtgever ontvangt een bewijs van uitvoering en indien er opvolging noodzakelijk is volgt dit binnen een passende termijn.	Ja	
BA25	De Leverancier hanteert aantoonbaar het principe van security by design, privacy by design en privacy by default.	Ja	
BA26	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment en privacy eisen is onderdeel van de aanbidding. Er zijn dus geen jaarlijkse meerkosten voor de TPM.	Ja	
	Standaarden		
BA27	De Leverancier is ISO 27001 gecertificeerd en heeft een goede invulling gegeven aan de controls uit Annex A uit ISO 27002. Het behoud van de certificeringen moeten jaarlijks aangetoond worden. Bij inschrijving levert de op verzoek van de Opdrachtgever het bewijs van certificering aan.	Ja	
BA28	De Leverancier is ISAE3402 (typeII) gecertificeerd, of op een vergelijkbaar niveau.	Ja	
BA29	De applicatie ondersteunt authenticatie op basis van SAML 2.0.	Ja	
BA30	De Leverancier waarborgt dat de aangeboden applicatie niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum	Ja	

	Standaardisatie en de landelijke standaarden, zoals de Zaak-document-services' (als aanscherping op StUF-ZKN en CMIS) resp. StUF-BG, RGBZ, GEMMA ZTC en RSGB en API- standaarden die voor de applicatie van toepassing zijn.		
BA31	De web(applicaties) evenals apps voldoen aan de eisen uit van de Europese standaard EN 301 549. Deze eisen zijn identiek aan toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A + AA. Zie: https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-verplicht	Ja	
BA32	De dienstverlening dient voor de beveiliging minimaal te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (zie bijlage).	Ja	
BA33	De gegevens van Opdrachtgever worden alleen in de EER opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.	Ja	
BA34	Tussen de Opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten conform het Wageningse model. Deze overeenkomst is toegevoegd als bijlage 10 bij het Beschrijvend Document.	Ja	
BA35	Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens naar keuze van de Opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met de Opdrachtgever.	Ja	

1.7 Koppelingen [Deze eisen worden aangeduid met de letter K]

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
K01	Koppelingen met de burgerzakenapplicatie dienen te voldoen aan de in GEMMA afgesproken standaarden (voor zover beschikbaar).	Ja	
K02	Een API gebaseerde koppelingen wordt binnen 6 maanden nadat de standaard hiervoor is vastgesteld op het niveau van 'pas toe of leg uit' geleverd.	Ja	
K03	Er wordt gekoppeld via de ESB van de gemeente (WSO2) tenzij gemeente anders aangeeft.	Ja	
K04	Een koppeling met het Azure platform voor authenticatie moet geleverd worden.	Ja	
K05	Buiten het domein (bijvoorbeeld IP-adressen van Wageningen) van Wageningen is de geboden Oplossing niet benaderbaar.	Ja	
K06	Aansluiting met het Datadistributie systeem van de gemeente Wageningen (Key2Datadistributie). (Voor de uitwisseling van basisgegevens t.b.v. gebruik binnen de gemeente.)	Ja	
K07	Aansluiting op de Landelijke Voorzieningen BRP-V; het aanleveren en ontvangen en overnemen van BRP-gegevens via Key2Datadistributie. Mutaties van de BRP kunnen aangeleverd worden aan de BRP-V op basis van landelijk gestelde standaarden en methoden. Er wordt tevens een koppeling gerealiseerd met de BRP-V zodat (buiten gemeentelijke) persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en/of overgenomen in de applicatie.	Ja	
K08	Een directe aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening BRP-V voor het direct bevragen, ontvangen en overnemen van BRP-gegevens. Er wordt een rechtstreekse koppeling gerealiseerd met de BRP-V zodat (buiten gemeentelijke) persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en/of overgenomen in de geboden oplossing.	Ja	
K09	Aansluiting op BSN-beheervoorziening, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform Logisch Ontwerp BRP.	Ja	
K10	Aansluiting op de BRP-berichten(in)box (ook wel BRP-berichtendienst) van RvIG, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO BRP. De ICT- oplossing ondersteunt het	Ja	

	raadplegen, controleren, intrekken, ophalen, verwerken en versturen van berichten door middel van de RvIG mailbox. Van alle mutaties wordt een bericht gestuurd aan de BRP-V.		
K11	Aansluiting op de Terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0) waarmee afnemers van de BRP o.a. meldingen kunnen maken van vermoedelijke fouten.	Ja	
K12	De applicatie heeft een integratie met Oribi voor identiteitscontrole.	Ja	
K13	Een aansluiting op het Key2Betalen betaal- en kassasysteem, waarmee betaalopdrachten worden geregistreerd en afgehandeld en financiële kasverantwoording plaatsvindt. Hiermee worden tevens de aanwezige pin- en cashterminals aangestuurd.	Ja	
K14	Aansluiting op Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS), waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform Logisch Ontwerp BRP	Ja	
K15	Aansluiting op Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW-station), waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform koppelingsspecificaties van het RDW	Ja	
K16	Aansluiting op COVOG (Verklaringen Omtrent Gedrag), het doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.	Ja	
K17	Er moet een koppeling zijn met het Zaaksysteem van de gemeente Wageningen (Join). Voor de opslag, archivering en uitwisseling van zaakgegevens en zaak gerelateerde documenten. Dit gebeurt via zaak- en documentservices (ZsDMS) en/of ZGW-API's.	Ja	
K18	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie DigiD (inclusief DigiD Machtigen) voor authenticatie van personen. Ook een integratie met eIDAS (reeds wettelijk verplicht maar soms nog niet beschikbaar binnen de bestaande ICT-oplossingen) wordt bij de eerste beschikbaarheid in de ICT-oplossing geleverd en geïmplementeerd binnen de overeen te komen Opdracht	Ja	
K19	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie e-Herkenning voor authenticatie van organisaties en instellingen. De toepasselijkheid hiervan binnen de ICT-oplossing bestaat ten minste voor begrafenis-ondernemers die	Ja	

	hiermee een overlijden digitaal kunnen aangeven. Indien aanvullende digitale processen aan organisaties en instellingen op deze self-service-webportalen beschikbaar kunnen worden gesteld, geschiedt dit eveneens altijd met e-Herkenning.		
K20	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot genereren van en uitwisseling van gegevens voor kwaliteitsmonitoring en -beheersing op basis van de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.	Ja	
K21	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie met Payment Services (Ingenico) voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.	Ja	
K22	Een aansluiting met het RPS (ReIS).	Ja	
K23	Geboden oplossing voorziet in een klantscherf waarop de klant kan meekijken in het proces en alleen die informatie ziet die relevant is voor het proces en vanuit o.a. de AVG is toegestaan.	Ja	

1.8 Implementatie [Deze eisen worden aangeduid met de letter I]

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
I01	De Leverancier leidt eindgebruikers (genoemd in het beschrijvend document) en functioneel beheerders van de applicatie op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat functioneel beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.	Ja	
I02	Binnen twee weken na definitieve gunning levert de Leverancier, in overleg met de Opdrachtgever een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, opleidingen, documentatie, ondersteuning inclusief conversie van data. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Leverancier en welke door de gemeente uitgevoerd dienen te worden. Op basis van dit plan komen we tot een projectorganisatie.	Ja	
I03	Er is alleen sprake van acceptatie van de applicatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door beide partijen.	Ja	
I04	Tijdens de test- en acceptatiefase werkt de Leverancier mee aan mogelijk te houden stress- en ketentests, ten einde de robuustheid en performance van de applicatie te testen.	Ja	
I05	Aanbieding bevat de conversie-werkzaamheden van de huidige Burgerzaken applicatie naar de in te richten applicatie inclusief proef-conversies conform voorgeschreven wet- en regelgeving vanuit de RvIG.	Ja	
I06	Commitment aan planning; Leverancier is verantwoordelijk voor het leveren van voldoende personele capaciteit om aangegeven planning te realiseren. De Leverancier zal zich schikken naar door de gemeenten voorgestelde data (afspraken) en naar de voorgestelde planning.	Ja	
I07	De Leverancier levert een projectleider voor implementatie van de applicatie.	Ja	
I09	De Leverancier levert één of meerdere consultants voor de inrichting van de applicatie.	Ja	
I11	De implementatie wordt zo uitgevoerd dat wordt voldaan aan alle richtlijnen van het RvIG in het kader van dataconversies.	Ja	
I12	De opdrachtnemer draagt zorg voor adequate opleiding (fysieke trainingen op het gemeentehuis) en training van medewerkers in het juiste gebruik van de applicatie. Het train-de-trainer principe mag niet worden aangeboden.	Ja	

I14	De activiteiten die moeten worden uitgevoerd door de Leverancier en de gemeente worden samen in 1 Plan van Aanpak verwoord.	Ja	Hiermee bedoelen wij het implementatieplan dat in de gunningscriteria is opgenomen
I15	De Leverancier levert een volledige ingerichte op Wageningen toegesneden werkende applicatie op. De gemeente levert een bijdrage hieraan. Er is een functioneel beheerder voor drie dagen per week gedurende de inrichtingsfase van het project. Mocht er meer inspanning voor de volledige inrichting nodig zijn dan wordt gevraagd deze in de aanbidding mee te nemen.	Ja	
I16	Inrichtingskeuzes worden gedocumenteerd door de Leverancier.	Ja	
I17	De Leverancier komt met een representatief aantal best practices rondom de afhandeling van e-diensten voor een optimale dienstverlening vanuit de gemeente.	Ja	

Met opmerkingen [Wv1]: Wat wordt hiermee bedoeld

Met opmerkingen [HE2R1]: @Wijk, Jolanda van :Smallerland moet hier uiteraard vervangen worden door Wageningen. Dan is hij neem ik aan wel duidelijker :)

Met opmerkingen [Wv3R1]: duidelijk

1.9 Functioneel Beheer [Deze eisen worden aangeduid met de letters FB]

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting op de eis, indien van toepassing
	Functioneel beheer		
FB01	De applicatie biedt de applicatiebeheerder de mogelijkheid om zelf processen in te kunnen richten op basis van bestaande wensen en eisen. Waaronder en toevoegen van kwaliteitsnormen en afhandelingstermijnen.	Ja	
FB02	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de applicatie kan op één plek binnen de geboden oplossing geconfigureerd worden.	Ja	
FB03	De applicatiebeheerder kan zonder tussenkomst van de Leverancier nieuwe gebruikers aanmaken, autorisaties toevoegen en vertrekkende medewerkers blokkeren.	Ja	
FB04	De beheerderstaken moeten door autorisatie kunnen worden afgeschermd.	Ja	
FB05	De applicatie geeft de mogelijkheid verschillende gebruikers en gebruikersgroepen verschillende rechten toe te kennen. De applicatie faciliteert role-based access control.	Ja	
	Helpdesk		
FB06	De Leverancier verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.	Ja	
FB07	De helpdesk van de Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web portaal.	Ja	
FB08	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur.	Ja	
FB09	Bij ernstige verstoring moet een noodlijn beschikbaar zijn voor de avondopenstelling.	Ja	
FB10	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de applicatie volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten.	Ja	
FB11	Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Opdrachtnemer toetst deze. De prioriteit wordt door Opdrachtnemer aan	Ja	

	Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.		
FB12	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de applicatie. Bekende problemen zijn inzichtelijk voor de klant.	Ja	
FB13	De Leverancier maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Leverancier is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.	Ja	
FB14	De Leverancier is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigings-voorstellen m.b.t. de applicatie. De Leverancier is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen.	Ja	
FB15	De Leverancier geeft inzicht in de ingediende wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers.	Ja	
FB16	De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld (met uitzondering van incidenten of speedpatches). Minimaal 2 weken voor het beschikbaar komen van een release worden de releasenotes opgeleverd die voor de eindgebruiker bruikbaar zijn.	Ja	
	Doorontwikkeling		
FB17	De Leverancier houdt de Burgerzakenapplicatie en de koppelingen binnen de overeenkomst actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.	Ja	
FB18	De Leverancier levert een releasekalender aan waarin de belangrijkste ontwikkelingen van de applicatie over de komende jaren zijn beschreven.	Ja	
	Beschikbaarheid		
FB19	De applicaties is 99,5% gedurende de gehele week voor 24x7 behoudens onderhoud (buiten werkuren van 07:00 tot 21:00) en verstoringen binnen de omgeving van de Opdrachtgever beschikbaar. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De beschikbaarheid dient tevens online of middels een	Ja	

	rapportage per kwartaal inzichtelijk gemaakt te worden met een geschiedenis van een maand, kwartaal en jaar.		
FB20	Onderhoud wordt vooraf gecommuniceerd. De Opdrachtgever wordt uiterlijk 2 weken van tevoren op de hoogte gesteld over wat, wanneer door wie wordt onderhouden en wat de (beschikbaarheids)gevolgen hiervan zijn.	Ja	

Bijlage Tekstuele uitwerking bij de eisen onder Hoofdstuk 1.4 Functionaliteit Applicatie

In deze tekstuele uitwerking wordt nader verklaard wat bedoeld wordt met de eisen die worden gesteld in hoofdstuk 1.4 Functionaliteit Applicatie. De uitwerkingen staan in willekeurige volgorde en kunnen gerelateerd zijn aan 1 of meerdere eisen.

Tijdens een mutatie op de persoonslijst moet de medewerker kunnen bepalen of de mutatie automatisch doorwerkt naar de persoonslijst(en) van gerelateerden.

Op een persoonslijst is direct en realtime duidelijk zichtbaar welke fouten erop voorkomen nadat er een kwaliteitsactie (bijv. BCM-controle) uitgevoerd is.

Geboden Oplossing kent een zgn. "wachtkamerfunctie" voor adressen met risicosignalen (welke zelf (deels) in te stellen zijn) zodat verhuizingen niet automatisch doorwerken.

Bij een persoon worden alle signaleringen getoond die door overheidsinstanties worden geplaatst (bijv. paspoortsignaleringen).

Geboden Oplossing kent standaard functiescheiding voor minimaal het proces van reisdocumenten en rijbewijzen. Indien het aanvragen en uitreiken door dezelfde medewerker plaatsvindt stopt het proces.

Basisgegevens van derden (advocaten, deurwaarders, notarissen, rechtbanken, woningcorporaties, uitvaartondernemers) kunnen worden vastgelegd en onderhouden voor hergebruik.

Voor het proces huwelijk en partnerschap is er sprake van dossieropbouw welke wordt ondersteund met een agendafunctionaliteit en tabellen voor (B)absen, tijden, prijzen, locaties, bodes en aanvullende producten (bijv. trouwboekje, duiven oplaten, muziek afspelen).

Verhuizingen met een datum in de toekomst kunnen bij binnenkomst al worden ingevoerd, en worden op de datum verhuizing automatisch verwerkt.

Een adresonderzoek kan worden gestart voor 1 of meerdere personen.

Bij een aanvraag van een reisdocument worden alle voorliggende vermissingen getoond.

BAG mutaties worden in de geboden oplossing op een geautomatiseerde manier ontvangen, en indien mogelijk ook automatisch verwerkt. We bedoelen hiermee dat BAG mutaties als bericht binnenkomen in de geboden oplossing en indien mogelijk automatisch worden verwerkt in de BRP (bijv. in de pandenregistratie).

Concreet: in de BAG applicatie wordt een pand als gesloopt opgevoerd. Dit leidt tot een BAG bericht dat binnenkomt in de BRP-applicatie. Indien er geen bewoning op het gesloopte pand geregistreerd staat, wordt het BAG bericht automatisch verwerkt in de pandenregistratie. Indien er wel bewoning op het (gesloopte) pand geregistreerd staat leidt het BAG bericht tot een zaak in de werkvoorraad van de medewerkers.

De Oplossing kan een kwaliteitscontrole uitvoeren gebaseerd op de BCM-module van het ministerie.

De gebruikersinterface voldoet aan de redelijke eisen van deze tijd die gesteld kunnen worden op het gebied van visuele ergonomie, en alle (wettelijke) normen die daaraan zijn gesteld, zoals recente en toekomstige regelgeving die is en zal worden vastgelegd in de ARBO normering en Digitale toegankelijkheid (op basis van pas toe of leg uit).

De Oplossing biedt digitale dienstverlening (eDiensten) die volgens de geldende wet- en regelgeving voldoen aan digitale toegankelijkheid. De eDiensten zijn WCAG2.1-gecertificeerd zodat de gemeentelijke website, tablet of telefoon die de eDiensten aanbiedt, voor iedereen goed te gebruiken zijn.

<https://www.digitoegankelijk.nl>

De Oplossing dient minimaal het gebruik van diakritische tekens te ondersteunen zoals wettelijk voorgeschreven.

Invulvelden worden ondersteund door tabelwaarden/drop down boxen/sneltoetsen.

De Oplossing kent op de selectieschermen een zoekfunctie om de juiste geregistreerde burger te selecteren plus filtert op deel van de achternaam, eerste letters achternaam en zoekfunctie op BSN-nummer en/of postcode en huisnummer, geboortedatum

De Oplossing ondersteunt meervoudige zoekvragen op de selectieschermen

Protocollering van geraadpleegde, verstrekte en gemuteerde BRP-gegevens (afgegeven uittreksels) worden standaard geprotocolleerd conform wet- en regelgeving en staat standaard op "aan", maar kan ook per te autoriseren medewerker worden uitgezet. Ook behandelend medewerker kan zelf de ook de protocollering uitzetten.

Bij processen met een langere doorlooptijd (zoals erkenning ongeboren vrucht, voorgenomen huwelijk, naturalisatie) worden initieel ingevoerde gegevens gedurende het proces vastgehouden en getoond bij het vastleggen van het definitieve rechtsfeit (zoals bij geboorte of huwelijk).

De Oplossing beschikt over een koppeling naar een Kennisbank die contextgevoelig is. We bedoelen hiermee de VIND kennisbank van SDU en Handboek Amsterdam. De gebruiker krijgt direct het help-onderdeel te zien van het onderwerp waar hij op dat moment (in het scherm) mee bezig is.

De oplossing biedt de mogelijkheid om "sterktelijsten" te genereren t.b.v. verkiezingen. We bedoelen hiermee het aanmaken van overzichten van kiesgerechtigden t.b.v. het optimaliseren van de indeling per stembedistrict.

9. De Oplossing voorziet in het kunnen uitvoeren van de volgende wettelijke taken ingevolge de Kieswet:
10. Kiesgerechtigden kunnen worden gekoppeld aan een stembedistrict
11. Verzoeken voor kiesrecht voor het Europees Parlement (Y32) kunnen worden geregistreerd
12. EU-onderdanen die niet voor EP-verkiezingen zijn geregistreerd kunnen worden geselecteerd t.b.v. aanschrijvingen
13. Het is mogelijk om kiesgerechtigden volgens van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor de betreffende verkiezing te selecteren
14. Voor gemeenteraads-, bestuursraad, waterschapsverkiezingen en gemeentelijke referenda kunnen kandidaat kiezers worden vergeleken met het IND-bestand voor rechtmatig verblijf
15. De Oplossing voldoet aan de eisen voor het aanmaken en beheer van stempassen. Hiermee bedoelen we:
16. Het is mogelijk op stempassen (in bulk of per stuk), vervangende stempassen, kiezerspassen en volmacht bewijzen met vermelding van het soort verkiezing aan te maken
17. De Oplossing genereert een ROS (Register Ongeldige Stempassen)
18. Het ROS wordt automatisch bijgewerkt n.a.v. overlijdens of verhuismutaties (ook met terugwerkende kracht)
19. Het is mogelijk om een overzicht van "te lichten" stempassen aan te maken voordat de fysieke verzending van stempassen plaatsvindt (dit gaat om het lichten van stempassen van overledenen en kiezers met een schriftelijke volmacht of kiezerspas)

Bij de Oplossing wordt een actuele bibliotheek geleverd met alle noodzakelijke documenten (templates) ten behoeve van de uitvoering van de Burgerzaken- en Burgerlijke Stand werkzaamheden.

Bij wijzigen in o.a. LO en wet- en regelgeving biedt Inschrijver standaard en binnen de scope van de Opdracht documenten aan die de nieuwe functionaliteit ondersteunen. De lay-out en de inhoud van de met de burgerzaken oplossing meegeleverde (templates van) akten voldoet aan de eisen zoals gesteld in het Modellenboek van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, de NVVB. Betreft o.a.: akten, uittreksels, afschriften, kennisgevingen, latere vermeldingen, mails en brieven

Voor zover het geen wettelijke modellen betreft moeten documenten in het aanmaken, bij de vormgeving en opmaak in huisstijl gemaakt kunnen worden, middels een eenvoudig te beheren en aan te passen documentengenerator, binnen de geboden oplossing. Daarbij rekening houdend met helder taalgebruik, B1-niveau, verschillende afdruk- en uitvoerformaten. Documenten moeten bewerkt kunnen worden in een documenteditor binnen de geboden oplossing of aan de geboden oplossing gekoppelde oplossing, bijvoorbeeld MS Word. <https://www.gebruikercentraal.nl/direct-duidelijk/>

Documenten zijn beschikbaar en aan te roepen, en de documenten zijn te koppelen aan het proces waarop deze van toepassing zijn. Denk hierbij aan kennisgevingen ná afronding bijvoorbeeld een verhuisproces, automatische mails bij diverse stappen in bijvoorbeeld het huwelijksproces.

Documenten worden automatisch gevuld (prefill) met gegevens uit de BRP-gegevens van de persoon of andere elementen of uit de procedure. Bijvoorbeeld: Een bevestigingsbrief ná afronding van een verhuisproces bevat standaard de van toepassing zijnde BRP-gegevens maar ook andere elementen die op de mutatie van toepassing zijn.

Geboden Oplossing biedt automatische ondertekening met de gegevens van de betreffende medewerker (naam van de ABS op een BS-akte, naam/functie onder brieven/mails).

Te printen documenten kunnen vóór het afdrukken in een afdrukvoorbeeld op het scherm worden getoond.

Een PL (Persoonslijst) moet op verschillende manieren kunnen worden afgedrukt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan alle categorieën, alleen de categorieën die de medewerker aangeeft, noodzakelijke gegevens als het gaat om inzagerecht van de burger en toevoegen van codes die op de PL staan.

Medewerker kan bij het opmaken van een latere vermelding kiezen uit standaardteksten, maar ook zelf ingevoerde tekst.

Conceptakten kunnen op een andere dag definitief gemaakt worden en gewaarmerkt (antidateren). Bijvoorbeeld bij echtscheidingen met een datum in het verleden, en bij huwelijken met een datum in de toekomst

Medewerker kan kiezen of aan de akte gekoppelde documenten afgedrukt worden.

Definitief gemaakte akten kunnen binnen de geboden oplossing worden teruggevonden op basis van de hiernaast genoemde zoekingen:

- Registersoort en geboortedatum
- Registersoort en geslachtsnaam
- Registersoort en datum rechtsfeit

Presentatie van resultaten uit de zoekopdrachten in de BS-klapper is als volgt

- geslachtsnaam/namen
- voornaam/namen
- geboortedatum/data
- aktenummer en aktejaar
- Datum rechtsfeit

Akten BS worden digitaal opgeslagen conform Besluit Burgerlijke Stand (wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand). Geef aan hoe uw oplossing hierin voorziet, op welke wijze uw oplossing processen ondersteunt, en op welke wijze een medewerker vanuit het gebruikersscherm toegang heeft tot akten of andere (bron)documenten, maar ook akten of andere (bron)documenten kan scannen vanuit het betreffende proces.

Ondertekende akten kunnen worden gescand en gescande documenten kunnen daarmee worden opgenomen in de geboden oplossing en gekoppeld worden aan de persoon in de BRP en daarna worden gearchiveerd in het aangegeven opslagsysteem van Opdrachtgever.

Latere vermeldingen (met lay-out en inhoud zoals gesteld in het Modellenboek van de Nederlandse vereniging voor Burgerzaken, de NVVB) kunnen vanuit de burgerzaken oplossing geautomatiseerd vervaardigd worden. Hiermee worden o.a. bedoeld latere vermeldingen betreffende echtscheiding, erkenning, ambtshalve verbetering, vaststelling vaderschap/ouderschap, ontkenning vaderschap/ouderschap, naamsvaststelling etc.