



Bijlage H Programma van Eisen

Auteur: Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum: 28 februari 2025

Naam aanbesteding: Afspraken- en doorgeleidingsapplicatie

Kenmerk: 1709244.

Versie 1.1

De Aanbestedende dienst stelt een aantal Eisen aan de Opdracht. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten.

Het Programma van Eisen is opgenomen in deze bijlage. U dient aan het volledige Programma van Eisen te voldoen op moment van inschrijven.

1 Algemene eisen

1.1 Inschrijvingsvereisten

1. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, hardware, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
2. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
3. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten bij / voor / van Gemeente Hilversum, behalve voor daaruit te migreren content en / of daarmee te realiseren koppelingen.
4. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (incl. de beantwoording van de Eisen en **Gunningscriteria** en al het gedemonstreerde in de demonstratie / presentatie) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
5. Alle in de Inschrijving **beschreven functionaliteiten of mogelijkheden** ~~ingewilligde Wensen~~ dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
6. Het gebruiksrecht van de ICT-oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.
7. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en / of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
8. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via hetzelfde model van 'per productie-omgeving' en 'per inwoner' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
9. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen) en uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing.
10. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing door Gemeente Hilversum en externe uitvoeringspartners, etc. die voor Gemeente Hilversum taken verrichten. Dit laatste is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Gemeente Hilversum (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.
11. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor Gemeente Hilversum en externe partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Gemeente Hilversum (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.

2 Functionele Eisen

2.1 Wet- en regelgeving

12. De ICT-oplossing blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de Opdrachtscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door Inschrijver aangeboden prijs. Gemeente Hilversum 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. De Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) zodanig dat de ICT-oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en geformuleerde Opdrachtscope.
13. De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Gemeente Hilversum toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Gemeente Hilversum verwijzen in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.

2.2 Hoofdfunctionaliteiten

14. De ICT-oplossing ondersteunt inwoners bij het maken van afspraken bij gemeente Hilversum
15. De ICT-oplossing ondersteunt gemeente Hilversum bij het beheren van de beschikbaarheid van de verschillende balies van respectievelijk de afdelingen sociaal domein en publiekszaken.
16. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor genereren van stuurinformatie (stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk) door het integreren/meeleveren van een oplossing voor het genereren van operationele rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door de Inschrijver worden geleverd als wel het gebruik door functionele beheerders van Gemeente Hilversum mogelijk is.
17. De ICT-oplossing is centraal opgezet en kan per afdeling apart worden geconfigureerd.

2.3 Beheer roosters

18. Het is mogelijk om de agenda te beheren waarin afspraken worden gemaakt.
19. Het is mogelijk om verschillende locaties in te richten met eigen agenda's, producten en configuraties.
20. Het is mogelijk om per product aan te geven wat de gemiddelde doorlooptijd is en bij welke agenda voor de betreffende producten afspraken kunnen worden gemaakt.
21. Het is mogelijk om per product aan te geven wat de gemiddelde doorlooptijd is bij meerdere zelfde producten in één afspraak.
22. Het is mogelijk om pauzemomenten in te stellen.
23. Het is mogelijk om openings- en sluitingstijden vast te stellen en te beheren.
24. ~~Het is mogelijk om per product/dienst een minimum- en maximum wachttijd in richten waarbinnen een afspraak gemaakt kan worden.~~
25. Het is mogelijk om momenten in te richten voor vrije inloop of last-minuteafspraken.
26. Het is mogelijk om de agenda op basis van een terugkeerpatroon in te richten.
27. Het is mogelijk om te bepalen hoe lang van tevoren afspraken kunnen worden ingepland.
28. Gebruikers moeten kunnen worden geïnformeerd indien bij te hoge bezettingsgraad agenda's.

2.4 Beheer producten - diensten

29. Het is mogelijk om per product de gemiddelde doorlooptijd te configureren.
30. Het is mogelijk om per product aan te geven welke informatie de bezoeker mee moet nemen, deze informatie moet ook opgenomen kunnen worden in de afspraakbevestiging en reminders.
31. Het is mogelijk om per product aan te geven of bevestigingen en/of herinneringen worden verstuurd.
32. Het is mogelijk om per product aan te geven welke gegevens moeten worden geregistreerd bij het maken van een afspraak.

2.5 Maken van afspraken

33. Het maken of wijzigen van afspraken moet mogelijk zijn op de website van gemeente Hilversum zelf middels een plug-in of vergelijkbare oplossing. De huisstijl van de gemeente moet kunnen worden gehanteerd.
34. Het moet mogelijk zijn om in het inwonerportaal van gemeente Hilversum zelf afspraken te maken. Gegevens van de inwoner zelf worden overgenomen bij het maken van een afspraak.
35. Het moet mogelijk zijn om een afspraak te maken voor meerdere producten.
36. Bij het maken van een afspraak worden contactgegevens geregistreerd en gevalideerd.
37. Bij het maken van een afspraak moet het mogelijk zijn om een opmerking te plaatsen.
38. Bezoekers krijgen een afspraakbevestiging toegestuurd per e-mail, sms of whatsapp.
39. Bezoekers krijgen voorafgaand aan de afspraak een herinnering toegestuurd en kunnen kiezen via welk kanaal: per e-mail, sms of whatsapp.
40. Medewerkers van gemeente Hilversum moeten namens bezoekers afspraken kunnen plannen.
41. Het is mogelijk om een afspraakbevestiging opnieuw te versturen.
42. Het is mogelijk om als vertegenwoordiger een afspraak te maken voor de aanvrager.
43. Het is voor een medewerker mogelijk om nog een product/dienst toevoegen aan een afspraak.
44. Bij het maken van een afspraak selecteert de aan te schaffen oplossing het eerst beschikbare tijdslot. De gast kan zelf een andere datum/tijd selecteren.

2.6 Beheer afspraken

45. Het moet mogelijk zijn om gemaakte afspraken te verplaatsen naar andere balies.
46. Het moet mogelijk zijn om afspraken in bulk te kunnen wijzigen of annuleren inclusief het in bulk informeren van de bezoekers.
47. Het moet voor bezoekers mogelijk zijn om afspraken online te wijzigen of te annuleren.

2.7 Aanmelden

48. De zuilen gebruikt voor het aanmelden van bezoekers moeten eenvoudig in gebruik zijn en voldoen aan:
 - In hoogte verstelbaar zijn;
 - Meertalig zijn (minimaal Engels/Nederlands);
 - Geschikt voor slechtzienden.
49. Het moet mogelijk zijn om op verschillende manieren aangemeld te worden. Het moet op zijn minst mogelijk zijn om:
 - Middels het scannen van een QR-code of Barcode;
 - Geboortedatum;
 - Afspraak kenmerk;
 - Door medewerkers van gemeente Hilversum zelf inclusief het genereren van een bon met volgnummer.
50. Aanmelden zonder afspraak is ook mogelijk, bezoekers worden op de zuil direct geïnformeerd over de actuele wachttijd.
51. De bezoeker ontvangt bij aanmelden een bon met informatie over de locatie van de betreffende wachtruimte. Informatie getoond op de bon moet door Opdrachtgever kunnen worden beheerd.
52. Als de gast zich meldt nadat hij uit de wachtrij is gehaald (omdat hij te laat is) dan kan de medewerker van de gemeente de afspraak weer in de wachtrij opnemen.

2.8 Afhandelen afspraken

53. Het moet mogelijk zijn om een afspraak handmatig af te melden.
54. Het starten van een nieuwe afspraak op dezelfde balie moet resulteren in het automatisch afsluiten van de voorgaande afspraak.
55. Medewerkers moeten worden geïnformeerd indien een afspraak langdurig openstaat.
56. Medewerkers moeten worden geïnformeerd bij het aanmelden van een nieuwe bezoeker en over een duidelijk overzicht beschikken met bezoekers die zich hebben aangemeld waarvan de afspraak nog niet is gestart.
57. Medewerkers krijgen afhankelijk van de rol real-time inzicht en overzicht over aantal en soort afspraken, aangemelde/nog niet aangemelde afspraken, doorlooptijd, wachttijd.
58. Het moet mogelijk zijn om de volgorde van afhandeling van afspraken in te richten. In richten op minimaal afspraaktijd, langst wachtende, product en tijd van binnenkomst.

2.9 Informeren bezoekers

59. Het moet mogelijk zijn om bezoekers te informeren over huidige wachttijden per product of balie.
60. Het moet mogelijk zijn om bezoekers op te roepen via externe beeldschermen.
61. Het moet mogelijk zijn om op externe schermen eigen boodschappen/informatie te tonen.
62. Via schermen in de wachtkamer moet de volgorde van afspraken zichtbaar zijn en wordt een volgende klant met een geluidssignaal gewaarschuwd.

2.10 Koppelingen

63. De Inschrijver conformeert zich, uiteraard met de reikwijdte van de Opdrachtscope en de eigen Inschrijving hierop, gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst. Inschrijver dient de toepasselijkheid van deze standaarden zelf vast te stellen. Afwijkende situaties worden in beginsel niet geaccepteerd en dienen tijdig en pro-actief door Inschrijver aan Gemeente Hilversum te worden gemeld. Inschrijver is dan in beginsel gehouden maatregelen voor eigen rekening te treffen die de afwijkingen ongedaan maken. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (www.istandaarden.nl, VNG Realisatie, Logius, etc.).

64. De Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Aanbestedende Dienst hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de Aanbestedende Dienst separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
65. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan MS Entra ID ActiveDirectory. De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van Entra ID via Enterprise Application.
66. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan ten minste Microsoft Outlook of (Microsoft 365) Exchange-server en indien noodzakelijk voor de documentcreatie kan worden gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken, en zo nodig documenten. Een installatie van Microsoft Word en Microsoft Outlook vanaf Microsoft Office Professional Plus 2019 is op de met Citrix-gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Hilversum heeft Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik genomen. Inschrijver dient dan eveneens te koppelen met de onlineversie van Microsoft 365-cloud.
67. De ICT-oplossing wordt middels een standaard REST API-koppelvlak gekoppeld aan de chatbot van gemeente Hilversum ten behoeve van o.a. het maken en aanpassen van afspraken. Dit koppelvlak moet minimaal gegevens uitwisselen op het gebied van:
- Soort afspraken
 - Afspraaklocatie
 - Beschikbare datums/tijdstippen voor Afspraken
 - Bevestigen van afspraken inclusief kenmerk
68. Voor het uitvoeren van klanttevredenheid onderzoeken moet de ICT-oplossing een e-mail met HTML snippet of URL kunnen versturen:
- Indien de ICT-oplossing een e-mail verstuurd na het afronden van een afspraak (zaak), dan moet deze e-mail de mogelijkheid bieden om een HTML snippet of URL te kunnen meesturen voor een klanttevredenheidsonderzoek (KTO).
 - Geselecteerde gegevens van de afspraak (zaak) moeten dynamisch kunnen worden meegegeven met de snippet of URL.
 - Geselecteerde gegevens zijn tenminste datum, product/proces, ...
 - Indien er gebruik wordt gemaakt van een URL, dan moet deze achter een afbeelding of tekst geplaatst kunnen worden.
 - De e-mail uitnodiging moet meerdere talen kunnen ondersteunen, waaronder tenminste het Nederlands en Engels.

2.11 Stuurinformatie

69. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het DataLakeHouse-gegevensmagazijn van Gemeente Hilversum voor business intelligence en data science, gebruikmakend van PowerBI. De aanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.). De data dient "clean" te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in een volledig en up-to-date datamodel voorzien. Het initieel op te leveren datamodel mag tevens nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.
70. De ICT-oplossing biedt standaard operationele rapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen:
- aantal gemaakte Afspraken;
 - aantal geholpen inwoners (afgehandelde Afspraken);
 - aantal niet nagekomen Afspraken;
 - aantal en soort producten/diensten dat is geleverd;
 - behandeltijden en Wachttijden.
 - bezettingsgraad.

Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.

71. 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 direct beschikbaar te stellen, zonder dat functioneel beheer voor het draaien hiervan benodigd is. 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 of Excel.
72. De applicatie genereert managementrapportages die per afdeling/dienst, per periode, per Medewerker, per Aanvrager specifiek instelbaar moet zijn. Inhoud is minimaal:
 - aantal gemaakte Afspraken;
 - aantal geholpen inwoners (afgehandelde Afspraken);
 - aantal niet nagekomen Afspraken;
 - aantal en soort producten/diensten dat is geleverd;
 - behandeltijden en Wachttijden.

3 Technische Eisen

3.1 Architectuur & standaarden

73. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Gemeente Hilversum. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door Gemeente Hilversum.
74. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-ICT-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van Gemeente Hilversum, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de Inschrijver met on-premise componenten van Gemeente Hilversum. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf als het onderdeel Concept-implementatieplan (zie **Gunningscriteria**).
75. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox. De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc., enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor noodzakelijke afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden.
76. De gehele ICT-oplossing voldoet uiterlijk op 31-12-2025 aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle interne en externe componenten van de aangeboden ICT-oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan. Inschrijver toont haar compliance op ieder eerste verzoek hiertoe van Gemeente Hilversum aan.
77. Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van Gemeente Hilversum beschikbaar gesteld.
78. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn **logisch** van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.

79. De ICT-oplossing is niet enkel toegankelijk vanuit de omgeving van Gemeente Hilversum, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken. Ook is toegang voor mobiele medewerkers (en eventueel inwoners, ketenpartners, etc.) tot de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.
80. Vanuit de techniek ondersteunt de ICT-oplossing een MS Entra-koppeling, waarmee eveneens kan worden voorzien in Single-Sign-On. De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van MS Entra via Enterprise Application. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing hoeven hiermee slechts eenmalig (Single-Sign-On) te authenticeren om geautoriseerd toegang te krijgen.
81. ~~Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).~~
82. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar zo'n MSI op moet worden geïnstalleerd is momenteel Windows Server 2019 voor een installatie op Citrix-desktop, Windows 10 voor een installatie op Citrix-desktop gebruik makend van app-volumes en voor een installatie van aparte applicatieservers op Citrix-VDI.
83. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van Gemeente Hilversum, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Gemeente Hilversum. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van Gemeente Hilversum. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
84. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in bijvoorbeeld een ~~Inschrijvingsbrief~~ of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
85. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de ICT-oplossing aan de navolgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF.
86. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
87. De Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is, en legt deze verplichting tevens aan haar partners (onderaannemers) op. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van Gemeente Hilversum aan waar de gegevens staan opgeslagen.
88. Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers.
89. E-mail moeten worden verzonden vanuit een vertrouwd e-mailadres – Hilversums e-mailadres

3.2 Functioneel beheer

90. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na opnieuw aanmelden).
91. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
92. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
93. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
94. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, registraties, processen en documenten.
95. Functioneel beheer kan de juiste werking van de koppelingen monitoren en uitval zien. ~~en oplossen zonder tussenkomst van de Inschrijver.~~ Het streven is om zonder tussenkomst van de leverancier eventuele issues met betrekking tot koppelingen op te lossen.

96. De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit).

3.3 Autorisaties

97. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
98. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.
99. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand dat leesbaar is voor, en correct geïnterpreteerd kan worden door, derden (zoals toezichhouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
100. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing / logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. De ICT-oplossing ondersteunt dat de logbestanden ten behoeve van de audittrail gedurende een door de opdrachtgever nader te bepalen periode bewaard worden waarna het mogelijk is deze uit het de oplossing te verwijderen.

3.4 Beveiliging en privacy

101. De aspecten van beveiliging en privacy zijn in grote mate geborgd door de vereiste compliancy door wet- en regelgeving (AVG en BIO), de vereiste certificeringen ten aanzien van de Inschrijver (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2020. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan de Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gerede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Gemeente Hilversum haar auditrecht uitoefenen.
102. De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Gemeente Hilversum.
103. De Inschrijver stelt Gemeente Hilversum direct (uiterlijk binnen 24 uur) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een data-lek of security-incident) en de bijbehorende ICT-oplossingstermijn. Inschrijver informeert hierbij over het feit of de 'bedreiging' wel of niet adequaat is opgelost en de eventuele gevolgen en impact van het veiligheidsincident als wel het oplossen hiervan.
104. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Gemeente Hilversum) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan Gemeente Hilversum om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen

- onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
105. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Microsoft Word / hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.
106. Alle onderdelen van de ICT-oplossing ondersteunen het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die: 1) gegevensverlies voorkomt en 2) gegevensinconsistenties voorkomt indien gebruikers elkaar kruisen. Indien dit op onderdelen niet mogelijk is, wordt check in – check out functionaliteit gebruikt of een record gelockt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.
107. Het is mogelijk om periodiek (inwoner) gegevens die zijn opgeslagen in de applicatie periodiek te anonimiseren en vervolgens te verwijderen.

3.5 Hardware

108. Per locatie (2) levert leverancier ~~leverancier~~ minimaal één flexibele, verplaatsbare aanmeldzuil met beeld, touchscreen, scanner en bonnenprinter. Het moet mogelijk zijn voor gemeente Hilversum om onder dezelfde condities aanvullende hardware af te nemen, bijvoorbeeld in geval van aanvullende locaties voor afspraken.
109. Leverancier verzorgt gedurende de overeenkomst het volledige onderhoud aan alle geleverde hardware.
110. De aansluiting van alle benodigde hardware op de applicatie.
111. De te leveren componenten zijn fabrieksnieuw. Refurbished componenten zijn niet toegestaan.

4 Implementatie en migratie

4.1 Implementatie

112. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, inclusief basisinstallatie, basisintegratie, basisconfiguratie, migratie, etc. Hierbij mag uitgegaan worden van maximale inzet van resources en medewerking van Gemeente Hilversum. Alle werkzaamheden worden in overleg met Gemeente Hilversum heeft de behoefte om, ook indien de bestaande oplossing Timeblockr hervorwen wordt, de in gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze renovatie- en optimalisatiebehoefte en hier binnen de Inschrijving rekening mee dienen te houden. Gemeente Hilversum wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het kwaliteitsproduct Concept-implementatieplan (zie **Gunningscriteria**).
113. Het huidige contract met de bestaande leverancier loopt uiterlijk tot en met december 2025. De initiële implementatie dient uiterlijk op 30 oktober 2025 voor de gehele Opdrachtscope gereed te zijn. Gemeente Hilversum verzoeken Inschrijver hiertoe door het indienen van een concept-implementatieplan (zie **Gunningscriteria**) een realistisch implementatievoorstel te doen.
114. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Gemeente Hilversum, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en **de Gunningscriteria**, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
115. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Gemeente Hilversum, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
116. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Gemeente Hilversum om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
117. Indien gemeente Hilversum besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Inschrijver wordt dan vanzelfsprekend ongewijzigd

gehouden aan de overeengekomen Opdracht. Er wordt dan in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.

118. Gemeente Hilversum krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales- / accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij helpdesk / servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
119. Voor het verzorgen van de opleidingen door Inschrijver wordt ten minste onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen medewerkers KCC, functioneel beheer, medewerkers publiekszaken, medewerkers sociaal domein. De Inschrijver verzorgt deze opleidingen op de locatie van de opdrachtgever (incl. het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal). Inschrijver mag bepalen op welke wijze dit efficiënt en effectief kan worden gerealiseerd, aldus eveneens de bepaling van de hierbij behorende groepsindeling en groepsgroottes. Voor de opgave van het aantal medewerkers in de verschillende (functie)rollen van Aanbestedende Dienst verwijst Aanbestedende Dienst naar het schema "Organisatirollen en medewerkers" in de Aanbestedingsleidraad.
120. Acceptatie door Gemeente Hilversum vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van nader op te stellen testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Gemeente Hilversum wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
121. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. Gemeente Hilversum zullen tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Gemeente Hilversum tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

4.2 Documentatie

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

5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

5.1 Beschikbaarheid

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

5.2 Performance

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

5.3 Onderhoud

131. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Gemeente Hilversum. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:

- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
- supporttijden helpdesk;
- prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
- periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
- serviceprocessen;
- de serviceorganisatie;
- overleg- en escalatiestructuren.

Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen (een en ander conform het gestelde in de Aanbestedingsleidraad). De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

132. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
133. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.
134. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Gemeente Hilversum aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
135. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Gemeente Hilversum en / of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Gemeente Hilversum zullen Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op de Gemeente Hilversum.
136. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de ServiceLevelAgreement van de Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Gemeente Hilversum op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
137. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een

verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en overige toezeggingen uit uw Inschrijving Wensen.

138. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
139. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Gemeente Hilversum.
140. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van Gemeente Hilversum vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.
141. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoefte van Gemeente Hilversum en wijzigingen hierin.

5.4 Support

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

onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.

145. Indien er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Gemeente Hilversum dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en / of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Hoog gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf. Een voorbeeld hiervan betreft het foutief uitvoeren en / of onvoldoende kunnen herstellen van uitkerings- en betaalruns in de ICT-oplossing.
146. Gemeente Hilversum geven bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Gemeente Hilversum hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
147. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:
- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
 - Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
 - Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
 - Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
148. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

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

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

5.5 Verantwoordingsrapportages

151. Inschrijver stelt op verzoek van de opdrachtgever per kwartaal een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit / categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;

- Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
- Wijzigingsverzoeken en status;
- Uptime / downtime;
- Indien nodig een verbeterplan.

152. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

6 Overig / diversen

6.1 Exitovereenkomst

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

6.2 Tarieven

155. Het tarief dient integraal ("all-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria, (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen etc.). Uw Inschrijving bevat tevens de van toepassing zijnde Btw-tarieven. De Aanbestedende dienst accepteert geen overschrijdingen achteraf.
156. Prijzen niet genoemd in het invulformulier tarieven Bijlage 3 kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.