Nota van Inlichtingen bij: Handhavingsapplicatie HLTSamen
Gepubliceerd onder nummer: HLT 202401 PRJ-2400019
Datum: 20-02-2025

LET OP: Het Programma van Eisen is herzien naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen. De eerdere versie van het Programma van Eisen komt te vervallen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument SGC3 - Casus 2: Ondermijning - Registratie delen	Als eerste de vraag, bedoelt u een deel van de registratie of het delen van de gehele registratie? Hoe ziet u delen met externe partners, kunt u dit verder toelichten? Op welke wijze wilt u deze informatie versturen, email, brief etc. en hoe wilt u anonimiseren? Door informatie weg te laten of deze door tekens te vervangen?	We bedoelen hiermee een deel van de informatie, op basis van vooraf ingestelde parameters (bv. toelichting, locatie, tijdstip etc). Zie ook pagina 24-25 van het aanbestedingsdocument. We willen de mogelijkheid om direct te kunnen delen met eventueel externe partners, waarmee een convenant is afgesloten. Dit zijn ook weer vooraf ingestelde parameters. Informatie wordt alleen gedeeld via beveiligde mail verbinding. De wijze van anonimiseren is wat ons betreft niet relevant, als het maar mogelijk is. Dus informatie weglaten of vervangen door tekens is beide akkoord.
2	Aanbestedingsdocument SGC3 - Casus 2: Ondermijning	Het bevreemd ons dat nergens in de Eisen van de aanbesteding Ondermijning wordt genoemd maar wel een zeer uitgebreide casus hiervan wordt uiteengezet. Kunt u toelichten waarom? Los van het feit dat wij vele mogelijkheden hebben om toegang te verlenen via rollen/rechten, noemt u bij Gewenst resultaat dat van deze registratie automatisch een kennisgeving met toelichting verstuurd moet worden naar het team Ondermijning. In onze beeldvorming is het de bedoeling dat een betreffende collega van het team Ondermijning hier een actie op moet nemen. Is dat correct? We nemen aan dat het team toegang heeft tot ons systeem? Acties worden nl. in ons systeem getoond bij het inloggen.	Ondermijning is een deel van het werk en vraagt veel functionaliteiten van de software uit. Daarom is gekozen voor deze casus. Binnen de organisatie maken we gebruik van twee systemen: (software voor team Handhaving boa en software voor team Ondermijning). Iedere boa is geautoriseerd voor de handhavings software. Een boa met taakaccent ondermijning kan ook in de software van team Ondermijning. Medewerkers van team Ondermijning kunnen niet in de handhavingsoftware. Nu is er een automatische kennisgeving vanuit de handhavings software als dit betrekking heeft op ondermijning. Dit is ingeregeld met parameters en situaties. De kennisgeving vindt plaats middels een beveiligde e-mail. In eis 61 (tab Functionaliteit) is gesproken over het versturen van rapportages naar interne en externe partners middels e-mail. Dit willen we dus graag terugzien in de demonstratie van de casus.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	Aanbestedingsdocument SGC2 - Casus 1: Verkeerd aanbieden afval	U noemt hier dat de juiste indeling en huisstijl van de betreffende gemeente moet worden gebruikt. U zult begrijpen dat dit tijdens een demo onmogelijk is, gezien dit pas aangepast wordt als u onze klant bent. Kunt u dit beamen?	Dit beamen wij. Graag zien wij tijdens een demo de mogelijkheid in het systeem om een indeling en huisstijl toe te voegen.
4	Eis 10	In eis 10 eist HLTsamen dat, wanneer gebruik wordt gemaakt van de documentengenerator, de bestanden niet lokaal opgeslagen worden en dat het document na bewerking direct in de registratie in de backoffice wordt opgeslagen. In de optiek van Inschrijver is deze eis niet uitvoerbaar, omdat Inschrijver geen online documentbeheerprogramma is. Inschrijver kan documenten op basis van een registratie voor 99% vullen en direct aan een registratie koppelen, maar biedt geen mogelijkheid om deze documenten vervolgens binnen het systeem te bewerken. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 10 te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten waarom bewerking binnen het systeem noodzakelijk wordt geacht?	Naar aanleiding van deze vraag zullen we deze eis (regel 7 in tab Functionaliteit) anders verwoorden. "Een document kan binnen de applicatie met een documentengenerator aangemaakt worden. Als alternatief is het ook toegestaan een document aan te maken buiten de applicatie, waarna het gegenereerde document geimporteerd en daarna opgeslagen kan worden in de applicatie."
5	Eis 25	In eis 25 eist HLTsamen dat kentekengegevens via het RDW-register kunnen worden bevraagd en ingezien op een mobiel device en via de backoffice. Onderdeel hiervan is dat "codes (gestolen wat het RDW laat zien) via mail naar politie gaan zichtbaar en niet zichtbaar." In de optiek van Inschrijver bestaat deze functionaliteit niet binnen de huidige RDW-koppelingen en systemen. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om dit specifieke onderdeel van de eis te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten hoe deze functionaliteit gerealiseerd zou moeten worden binnen de bestaande RDW-mogelijkheden?	Akkoord, dit specifieke deel van de eis komt te vervallen. Dit betreft regel 22 in tab Functionaliteit.
6	Eis 23	In eis 23 eist HLTsamen dat iedere registratie een begin- en eindtijd heeft die in de mobiele app automatisch worden vastgelegd. Daarnaast moeten deze tijden in zowel de mobiele app als de backoffice aanpasbaar zijn en in rapportages zichtbaar kunnen worden gemaakt. In de optiek van Inschrijver is deze eis niet uitvoerbaar, omdat Inschrijver alleen een vastleggingstijd kent. Daarnaast is het niet toegestaan om deze tijden achteraf in de backoffice of mobiele app aan te passen. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 23 te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten waarom aanpasbaarheid van de tijden noodzakelijk wordt geacht?	We zijn niet akkoord om deze eis te laten vervallen (regel 24 in tab Functionaliteit). De eis gaat vooral om het aanpassen van de begin en eindtijd van het incident. De tijd van registratie hoeft niet aangepast te kunnen worden. We willen inzichtelijk maken hoeveel tijd een incident gekost heeft. (vb. inzet bij een evenement, langlopend incident etc.)

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Eis 22	In eis 22 eist HLTsamen dat persoonsgegevens via het BRP kunnen worden bevraagd op verschillende zoekcriteria, waaronder een KENO-sleutel. Daarnaast wordt gevraagd om ondersteuning voor RFID-scanning. In de optiek van Inschrijver is deze eis niet correct opgesteld, omdat: • Persoonsbevragingen niet via een KENO-sleutel kunnen plaatsvinden. Daarnaast komt de beschreven opbouw van de KENO-sleutel niet overeen met de officiële standaard, waarin maand en dag niet worden meegenomen. • RFID-scanning niet wordt toegestaan binnen de systemen van Inschrijver. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 22 te herzien op basis van de daadwerkelijke mogelijkheden, waarbij persoonsbevragingen op basis van KENO alleen plaatsvinden via toegestane methoden, zoals historiebevragingen. En het RFID scannen als wens opneemt. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet binnen de bestaande wettelijke en technische kaders?	Opdrachtgever gaat akkoord om deze eis (regel 19 in tab Functionaliteit) te herzien, de specificatie van de KENO-sleutel komt te vervallen en het RFID scannen komt te vervallen.
8	Eis 52	In eis 52 eist HLTsamen dat de software in staat is om alle opgemaakte beschikkingen en bekeuringen te bundelen tot één BUBS-export voor het CJIB, waarbij één export voor de drie gemeenten gezamenlijk wordt gegenereerd. In de optiek van Inschrijver is deze eis niet uitvoerbaar, omdat het CJIB niet toestaat om één export voor meerdere gemeenten te gebruiken. De export wordt namelijk verwerkt op basis van gemeentecodes. Om die reden wil Inschrijver verzoeken om verduidelijking: Is HLTsamen als opsporingsinstantie geregistreerd, waardoor het wel mogelijk is om onder één instantie diverse gemeenten in één export te bundelen? Kan HLTsamen dit toelichten?	HLTsamen is sinds januari 2025 bekend bij het CJIB onder 1 OI code.
9	Eis 64	In eis 64 eist HLTsamen dat het systeem standaard rapportages kan genereren, opslaan, inplannen en automatisch versturen naar één of meerdere mailadressen, zowel intern als extern. In de optiek van Inschrijver is deze eis niet noodzakelijk, omdat HLTsamen in de aanbesteding ook een datawarehouse uitvraagt. Met dit datawarehouse kan de gemeente zelf geanonimiseerde dashboards bouwen en delen met belanghebbenden, waardoor zij de rapportages op elk gewenst moment kunnen raadplegen. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 64 te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten waarom deze eis noodzakelijk is naast het uitgevraagde datawarehouse?	Wij gaan akkoord met het laten vervallen van een deel van de eis (regel 61 in tab Functionaliteit): het kunnen genereren, opslaan en per mail versturen blijft echter staan. Alleen het inplannen en automatisch versturen komt te vervallen. Data die via een SQL database beschikbaar is zal in de toekomst gebruikt gaan worden voor tactische en strategische rapportages. Operationele rapportages zullen vanuit de handhavingsapplicatie gemaakt moeten kunnen worden.
10	Eis 66	In eis 66 eist HLTsamen dat elke output op papier minimaal één keer gereproduceerd kan worden. In de optiek van Inschrijver is onduidelijk wat HLTsamen precies bedoelt met deze eis. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 66 te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten wat precies wordt bedoeld met deze eis?	We willen de mogelijkheid hebben om een beschikking/bekeuring of proces verbaal te kunnen reproduceren. Via print of pdf. We moeten de informatie op een papier kunnen krijgen indien dat nodig is. De eis blijft staan.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Eis 69	In eis 69 eist HLTsamen dat het mogelijk is rapportages in de applicatie te anonimiseren. In de optiek van Inschrijver is deze eis niet noodzakelijk, omdat Inschrijver vooraf ingerichte rapportages aanbiedt die al geanonimiseerde gegevens bevatten. Hierdoor hoeft de gemeente zelf geen aanvullende handelingen te verrichten om gegevens te anonimiseren. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 69 te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten waarom deze eis noodzakelijk is naast de door Inschrijver geboden oplossing?	Wij zijn niet akkoord om deze eis te laten vervallen. Er moet vanuit de software direct een mogelijkheid zijn om rapportages te genereren waarbij het mogelijk is om AVG of WPG te anonimiseren.
12	Eis 70	In eis 70 eist HLTsamen dat het mogelijk is periodieke rapportages als vaste queries op te slaan, zodat deze op een later tijdstip opnieuw gedraaid kunnen worden. In de optiek van Inschrijver is deze eis niet noodzakelijk, omdat HLTsamen in de aanbesteding tevens een datawarehouse uitvraagt, waarin dergelijke rapportages kunnen worden beheerd en opnieuw gegenereerd. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 70 te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten waarom deze eis noodzakelijk is naast het uitgevraagde datawarehouse?	Wij gaan niet akkoord met het vervallen van deze eis. Het moet mogelijk zijn vaste queries op te slaan en te hergebruiken.
13	Eis 75	In eis 75 eist HLTsamen dat de leverancier in de SLA een oplostijd van onder de 4 uur hanteert bij P1 (kritieke) verstoringen. In de optiek van Inschrijver is deze oplostijd erg kort en niet altijd haalbaar binnen reguliere operationele processen. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om de oplostijd voor P1 verstoringen aan te passen naar 8 uur. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten waarom een oplostijd van 4 uur noodzakelijk wordt geacht?	Wij gaan akkoord met het versoepelen van de eis (regel 5 in tab Beheer), en stellen daarmee de oplostijd voor P1 verstoringen op 8 uur.
14	Eis 86	In eis 86 eist HLTsamen dat wachtwoorden van accounts van diensten (service accounts) complex zijn en ten minste 20 karakters lang. In eis 87 stelt HLTsamen dat de functioneel beheerder de mogelijkheid moet hebben om gebruikers verplicht hun wachtwoord te laten wijzigen bij eerste inlog, tenzij er SSO via Entra-ID wordt gebruikt. In de optiek van Inschrijver maakt de uitzondering in eis 87 het stellen van eis 86 overbodig, omdat wachtwoordbeleid dan via SSO wordt afgedwongen. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om eis 86 te laten vervallen en het wachtwoordbeleid via SSO af te dwingen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten waarom eis 86 nog noodzakelijk is naast de regeling in eis 87?	Eis 86 gaat over service accounts (regel 16 in tab Beheer) (Zie volgende vraag extra uitleg). Eis 87 gaat over gebruikersaccounts. (regel 17 in tab Beheer)

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Eis 86	In eis 86 eist HLTsamen dat wachtwoorden van accounts van diensten (service accounts) complex zijn en ten minste 20 karakters lang. In de optiek van Inschrijver is onduidelijk wat HLTsamen verstaat onder "service accounts". Daarnaast hanteert Inschrijver geen dergelijke dienstaccounts, waardoor deze eis niet toepasbaar is. Om die reden wil Inschrijver voorstellen deze eis te laten vervallen. Gaat HLTsamen hiermee akkoord? Zo niet, kan HLTsamen toelichten wat onder "service accounts" wordt verstaan en waarom deze eis noodzakelijk is.	Een service account is een speciaal type gebruikersaccount dat wordt gebruikt door softwaretoepassingen om toegang te krijgen tot een ander systeem of een API, zonder dat een menselijke gebruiker direct hoeft in te loggen. Denk bijvoorbeeld aan een automatische koppeling naar het Datawarehouse.
16	Eis 149	Aanbestedende dienst stelt dat het systeem in staat moet zijn om rapportages te genereren over naleving van security en privacyregels. Kan Aanbestedende dienst een uitputtende lijst opstellen van welke rapportages dit moeten zijn?	Door systeem te genereren: Toegangs- en loggingrapportage: Wie heeft wanneer toegang gehad tot welke gegevens, conform het principe van minimale toegang. Logging en monitoring-rapporten: Geeft inzicht in verdachte activiteiten en mogelijke beveiligingsincidenten. Software-updates en patchbeheer: Overzicht van welke beveiligingspatches zijn geïnstalleerd en wanneer. Audit-trail en accountability-rapportages: Bewijslast van controles en wijzigingen in de applicatie of gebruikersrechten. Service Level Agreement (SLA)-rapportages: In hoeverre de leverancier voldoet aan afgesproken uptime, responstijden en beveiligingseisen. Door leverancier te genereren: Penetratietest- en kwetsbaarheidsrapporten: Resultaten van externe securitytests die kwetsbaarheden opsporen en mitigeren. Incidentrapportages: Documentatie van datalekken, beveiligingsincidenten en hoe deze zijn afgehandeld. ISO 27001-certificeringsrapport: Beoordeling van het informatiebeveiligingsmanagementsysteem. Deze lijst is conform huidige wet-en regelgeving. Wanneer wet-en regelgeving met betrekking tot security en privacyregels wijzigt, wordt van leverancier verwacht dat de leverancier en het systeem in staat blijven om te voldoen om rapportages te genereren over naleving van security en privacyregels conform eventuele wijzigingen in wet-en regelgeving.
	Planning demonstraties		**Mededeling Aanbestedende Dienst**: In de planning is aangegeven dat de demonstraties en nadere toelichting ingepland zijn op dinsdag 11 maart 2025 (vanaf 09.00). Maandag 10 maart 2025 (van 15.00 - 17.00) wordt toegevoegd aan de planning voor de demonstraties en nadere toelichting.