

Programma van Eisen TN 492292

Aanbesteding Parkeerrechten Systeem

Eis nr.	Thema	Omschrijving
1	Algemeen	U wordt geacht als inschrijvende partij kennis te hebben genomen van de Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen van de opdrachtgever
2	Algemeen	Uw oplossing verwerkt het geldende (parkeer)beleid in termen van reguleringsgebieden, tijden en -tarieven, zoals beschreven in geldende Verordening Parkeerregulering en Parkeerbelastingen en bijbehorende uitvoeringsbesluiten/nadere regels.
3	Algemeen	Opdrachtgever kan wijzigingen in bijvoorbeeld het beleid doorvoeren, welke door Leverancier snel, eenvoudig en kosteloos in het systeem verwerken conform de afspraken in de vast te stellen SLA.
4	Algemeen	In het systeem kunnen voor verschillende typen parkeerplaatsen verschillende type parkeerproducten verstrekt en beheerd worden, in ieder geval, maar niet uitsluitend de volgende typen: fiscaal, gehandicapten, deelauto, belanghebbendengebied.
5	Algemeen	In het systeem kunnen de verschillende typen abonnementen voor de parkeergarages en parkeerterreinen achter slagboom uitgegeven en beheerd worden.
6	Algemeen	In het systeem kunnen verder ontheffingen verstrekt en beheerd worden, zoals vaste parkeerontheffingen, tijdelijke parkeerontheffingen en ontheffingen t.b.v. het afgesloten gebied.
7	Algemeen	Alle producten worden op kenteken uitgegeven. Bij abonnementen dient daarbij een registratienummer, ID-nummer van een fysieke pas/sleutel geregistreerd te kunnen worden in het systeem.
8	Algemeen	De voertaal van het systeem is Nederlands en Engels.
9	Algemeen	Uw software ondersteunt diacrieten.
10	Algemeen	Uw software verwerkt minimaal drie categorieën producten: Nul (0) kentekens bezoekersvergunning aan- en afmelden van in principe onbekende kentekens. Eén (1) vast kenteken. Twee (2) of meerdere kentekens waarvan steeds maar één en/of meerdere kentekens actief zijn (het zogenaamde switch-product).
11	Algemeen	Uw software verwerkt alle Europese kentekens (in oude en nieuwe vorm).
12	Algemeen	Mutaties van aangemaakte, gewijzigde en opgezegde parkeerrechten worden zonder vertragingen of wachttijden als gevolg van de verwerking van gegevens weggeschreven in het Nationaal Parkeer Register (NPR).
13	Digitaal loket & Aanvragen	Het digitale loket is het kanaal waar de belanghebbende zelf diens parkeerproducten kan aanvragen en beheren, zoveel mogelijk zonder actieve tussenkomst van de gemeente. Alle parkeerproducten zijn via het digitale loket verkrijgbaar.
14	Digitaal loket & Aanvragen	Toegang tot het digitale loket verloopt in het systeem via een koppeling met de geautoriseerde digitale identificatiemethoden DigiD (particulieren), eHerkenning (bedrijven) en eIDAS (Europese burgers). Ook voor het inzien, wijzigen en beëindigen van parkeerrechten moet de gebruiker zich via deze digitale identificatiemethoden identificeren.
15	Digitaal loket & Aanvragen	De DigiD-audit zal jaarlijks plaatsvinden en Leverancier werkt kosteloos mee aan uitvoering van de audit in opdracht van Opdrachtgever. Leverancier zorgt dat de applicatie voldoet aan de eisen die gesteld worden om te voldoen aan de ENSIA (DigiD) vereisten.
16	Digitaal loket & Aanvragen	Het moet mogelijk zijn om naast het vestigingsadres een correspondentie adres op te geven.
17	Digitaal loket & Aanvragen	Bij gebruik van het digitale loket is een e-mailadres en telefoonnummer verplicht. Zonder deze gegevens kan geen gebruik gemaakt worden van het digitale loket.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
18	Digitaal loket & Aanvragen	Het systeem voldoet aantoonbaar aan alle A-, en AA- succescriteria van de WCAG 2.1 versie of daaraan gelijkwaardig. De Leverancier zorgt dat bij de doorontwikkeling van het systeem nog steeds voldaan wordt aan WCAG 2.1 AA. Opdrachtgever is op elk moment bevoegd - indien dit wenselijk wordt geacht - een onderzoek inclusief advies door een toegankelijkheid expert op basis van de evaluatiemethode WCAG-EM van W3C uit te laten voeren. Als uit de rapportage blijkt dat niet wordt voldaan aan de WCAG 2.1 AA dan moeten verbeteringen binnen 3 maanden worden doorgevoerd (op kosten Leverancier). Er vindt dan tevens een hertoets plaats op kosten van de Leverancier. Ook gegenereerde documenten voldoen aan de toegankelijkheidseisen.
19	Digitaal loket & Aanvragen	Indien voor de aanschaf of mutatie van een product betaald wordt, is het moment van betaling instelbaar
20	Digitaal loket & Aanvragen	Uw software ondersteunt het versturen van een digitale bevestiging bij een succesvolle aanvraag, mutatie of beëindiging.
21	Digitaal loket & Aanvragen	Uw software registreert bij een nieuwe aanvrager/parkeerrechthouder/klant eenmalig alle relevante gegevens (NAW-gegevens, telefoonnummer en e-mailadres).
22	Digitaal loket & Aanvragen	Tijdens het aanvraagproces is het mogelijk om de aanvraag tijdelijk te pauzeren, te bewaren om op een later tijdstip de aanvraag via de persoonlijke digitale internetomgeving te kunnen afronden.
23	Digitaal loket & Aanvragen	Uw software is zodanig instelbaar dat bij een openstaande aanvraag na een te bepalen periode de aanvraag automatisch vervalt om vervuiling van het systeem te beperken
24	Digitaal loket & Aanvragen	Bij een nieuwe gebruiker dient het systeem de eerste keer te vragen om een e-mailadres en dit e-mailadres te verifiëren. Correspondentie verloopt primair via het opgegeven e-mailadres.
25	Digitaal loket & Aanvragen	Als de aanvrager geen e-mailadres heeft of deze niet geeft, dan kan de aanvrager geen gebruik maken van het digitale loket. De aanvrager kan in dit geval naar de balie komen, waar een medewerker de aanvraag namens de betreffende persoon doet en de persoon aan de balie het product kan afrekenen.
26	Digitaal loket & Aanvragen	Het systeem registreert of correspondentie analoog via post of digitaal gevoerd moet worden met de betreffende klant.
27	Digitaal loket & Aanvragen	Uw software beschikt over een upload functionaliteit waarbij extensie en upload omvang instelbaar is door Opdrachtgever tot een maximum van 50 MB.
28	Digitaal loket & Aanvragen	Uw software ondersteunt tijdens het digitale aanvraagproces een interventie van een back-officemedewerker in verband met controleren van documenten en/ of het beoordelen van een aanvraag. Nadat het besluit is genomen wordt het proces verder digitaal afgehandeld. De aanvrager/parkeerrechthouder/klant aanvrager wordt via een notificatie gevraagd om in het digitale loket de aanvraag verder af te ronden.
29	Digitaal loket & Aanvragen	Het systeem geeft gebruikers in het digitale loket de mogelijkheid om zelf kentekenwijzigingen door te voeren, zowel tijdelijke als definitieve wijzigingen. Bij een tijdelijke kentekenwijziging kan de gemeente een maximale periode en het maximum aantal keer dat een kenteken per jaar kan worden gewijzigd instellen. Bij een tijdelijke wijziging is geen nieuwe RDW check nodig. Bij een definitieve kentekenwijziging dient een nieuwe RDW check plaats te vinden, de software dient dit af te dwingen.
30	Digitaal loket & Aanvragen	Bij een tijdelijke kentekenwijziging is het mogelijk een begindatum en-tijdstip en einddatum en -tijdstip op te geven. Na de einddatum is het oorspronkelijke kenteken weer actief.
31	Fysieke balie	Uw software biedt een alternatief voor de digitale route (de analoge route) waarbij alle in het digitale loket beschikbare producten ook bij de fysieke balie bij de opdrachtgever kunnen worden aangevraagd, gewijzigd en beëindigd kunnen worden.
32	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software biedt een workflow waarbij in een aantal vaste stappen een product kan worden aangevraagd, gewijzigd en beëindigd. Dit is mogelijk voor zowel het digitale loket, de fysieke balie als de back-office applicatie. Per workflowstap zijn controles/beslisregels in te stellen.
33	Workflow, Beoordelen, toetsen	De uit te voeren controles op de voorwaarden of iemand recht heeft op een product worden in logische volgorde toegepast
34	Workflow, Beoordelen, toetsen	Per product is instelbaar via welk kanaal (digitaal loket, fysieke balie, backoffice of een combinatie hiervan) dit product beschikbaar gesteld wordt.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
35	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software voorziet in de mogelijkheid om per type parkeerproduct beslisregels/controles vast te leggen en te beheren, waaronder in ieder geval: voorwaarden waaronder een natuurlijk persoon of rechtspersoon recht heeft op een type parkeerproduct. Daarbij is er een onderscheid voor welke doelgroepen het parkeerrecht geldig is: bewoners, bedrijven, beide en specifieke doelgroepen zoals hulpverleners, bezoekers etc.
36	Workflow, Beoordelen, toetsen	De functioneel beheerders van Opdrachtgever moeten, zonder tussenkomst van Leveranciers, workflows zelf kunnen inrichten, aanpassen en verwijderen. De workflowdefinities moeten een versiebeheer kennen op tenminste begin- en einddatum. Daarnaast moet de functioneel beheerders zelf controles/beslisregels kunnen inrichten, aanpassen, verwijderen en kunnen koppelen aan workflows.
37	Workflow, Beoordelen, toetsen	In geval van storing worden alle berichten/ mutaties gebufferd, zodat geen informatie verloren gaat. Nadat de storing is verholpen worden alle gebufferde berichten/berichten alsnog automatisch verstuurd.
38	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uitsluitend voor adressen die liggen binnen de aangegeven gereguleerde gebieden kan automatisch een product worden aangevraagd en verleend mits aan alle andere (in)gestelde criteria wordt voldaan. Een adres is enkel een geldig adres indien het adres voorkomt in de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen). In uw software dient onderscheid gemaakt te worden in : straatnaam, huisnummer, huisletter en huisnummertoevoeging.
39	Workflow, Beoordelen, toetsen	Per type proces moet voor een voertuig automatisch de volgende stappen uitgevoerd kunnen worden: Kentekencheck tenaamstelling bij de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer). Toevoegen van bewijsdocumenten: leaseverklaring, auto van de zaak en dergelijke.
40	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software voorziet in de mogelijkheid om: Per type product per gebied een tarief vast te leggen, waarbij eveneens onderscheid gemaakt kan worden of BTW wel al dan niet van toepassing is. Een gedifferentieerd tarief bij 1e en 2e of meerdere parkeerproduct toe te passen afhankelijk van gebied. Restitutieberekening bij beëindiging van een parkeerproduct te berekenen en terug te betalen , inclusief de mogelijkheid tot een instelbaar minimumbedrag van restitutie.
41	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software voorziet in de mogelijkheid om het aantal uit te geven parkeerproducten te maximeren: Per type product per zone. Per type product per adres.
42	Workflow, Beoordelen, toetsen	Restricties op parkeren op eigen terrein (POET) en Geen recht op parkeerproduct (GROP) dienen als automatische toets in het systeem uitgevoerd te kunnen worden. Indien POET aanwezig is op het betreffende adres, dan telt dit als 1e parkeerproduct. Indien een 2e parkeerproduct aangevraagd kan worden dan is een aanvraag mogelijk tegen een (hoger) 2e tarief en voor een ander kenteken dan het zgn. POET- kenteken. Indien voor het betreffende adres een indicatie op GROP lijst aanwezig is, dan is er voor het betreffende adres geheel geen aanvraag voor een parkeerrecht mogelijk. POET- en GROP-lijsten zijn eenvoudig en zonder tussenkomst van de Leverancier in uw software te importeren en/of in uw software te muteren.
43	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software voorziet in het sturen van (bevestigings)berichten en notificaties per mail (via de mailserver van de gemeente) en het aanmaken van brieven. Digitale verstrekking kan alleen naar een eerder geverifieerd e-mailadres binnen het account van de parkeerrechthouder.
44	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software ondersteunt het overflow-principe: parkeerrecht wordt verkregen in zone X, maar heeft ook geldigheid in meerdere of andere zones: Het recht wordt verkregen obv voorwaarden zone X en is geldig in zone X en zone Y. Het recht wordt verkregen obv voorwaardenzone X en is geldig in zone Z.
45	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software ondersteunt het instellen van een maximum aantal uit te geven producten per gebied.
46	Workflow, Beoordelen, toetsen	De software moet producten met een variabele geldigheidsduur kunnen uitgeven

Eis nr.	Thema	Omschrijving
47	Workflow, Beoordelen, toetsen	Alle parkeerproductverleners/toetsers beschikken in uw software over een overzicht met alle ingediende, in behandeling zijnde en afgehandelde taken (mutaties/aanvragen). Hierbij is zichtbaar bij wie een taak in behandeling is en wat de status van de taak is. Het moet mogelijk zijn om binnen de takenlijst te sorteren en/of te filteren.
48	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software biedt de mogelijkheid om door opdrachtgever (standaard)brieven/besluiten en e-mails (sjablonen) te maken en te beheren. Standaardvelden in de sjablonen/templates worden automatisch gevuld met gegevens die in de software bekend zijn.
49	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software kan per type productaanvraag e-mails en documenten genereren op basis van templates/sjablonen, zoals een beschikking, afwijzingsbesluit of beëindigingsbesluit. Deze documenten moeten automatisch gekoppeld kunnen worden aan de betreffende producten. De documenten moeten digitaal beschikbaar zijn via het klantportaal en te downloaden zijn voor de aanvrager/parkeerrechthouder/klant. De gemeente bepaalt welke documenten mogelijk zijn en in welk formaat deze documenten beschikbaar worden gesteld.
50	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software dient aanvragen, wijzigingen en opzeggingen real-time te valideren en te verlenen op basis van de ingeregelde criteria en toetsmomenten.
51	Workflow, Beoordelen, toetsen	Aan een beslisregel is een begin en einddatum gekoppeld. Nieuwe beslisregels kunnen vooraf worden ingevoerd, maar pas op een later tijdstip actief worden.
52	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software maakt het mogelijk om per parkeerproduct in te stellen of er sprake is van een geautomatiseerde verlening conform beslisregels of niet- automatische verlening.
53	Workflow, Beoordelen, toetsen	In uw software moet het mogelijk zijn om tijdens een aanvraag te toetsen op de verlening van parkeerproducten conform de ingestelde regels en criteria.
54	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software ondersteunt wachtlijsten voor toekenning van parkeerproducten: Het inrichten van wachtlijsten per parkeerproduct en per gebied/zone. Bijhouden/opschonen van wachtlijsten. Wanneer het maximum aantal uit te geven parkeerproducten van een bepaald type is bereikt, wordt iedere volgende aanvraag automatisch op een wachtlijst geplaatst. De aanvrager wordt bij aanvraag op de hoogte gesteld dat de aanvraag op een wachtlijst wordt geplaatst. Idem wanneer voor een gebied het maximum aantal uit te geven producten is bereikt. Voor de aanvrager is de plaats op de wachtlijst zichtbaar. Er gaat een bericht naar de aanvrager indien er plek is en dat de aanvraag voltooid kan worden.
55	Workflow, Beoordelen, toetsen	Uw software ondersteunt het proces om bij een vrijgekomen plaats de eerste persoon op de wachtlijst gedurende een beperkte periode de kans te geven een parkeerrecht aan te schaffen. Deze periode is instelbaar en de gemeente kan de volgorde van afhandeling van de wachtlijst bepalen/overrulen.
56	Workflow, Beoordelen, toetsen	Per uitgegeven parkeerproduct wordt bijgehouden wat de aanvraagdatum, de ingangsdatum en einddatum is, het afgiftetijdstip (uren en minuten) en hoeveel ervoor is betaald. Tevens wordt bijgehouden voor welk kenteken, voor welk gebied/zone en via welk kanaal de parkeerproduct verkregen is en door wie (NAW).
57	Betalen, Factureren en Restitutie	Uitgangspunt is dat een product vooraf betaald wordt en dat na een succesvolle betaling het product direct verleend en geactiveerd wordt.
58	Betalen, Factureren en Restitutie	Per product moet het tarief voor parkeerrecht en leges afzonderlijk van elkaar instelbaar zijn. Voor zowel de analoge als digitale route moet naast de kosten ook de leges in rekening gebracht kunnen worden. Er kan een verschil zitten tussen het legesbedrag analoog en het legesbedrag digitaal.
59	Betalen, Factureren en Restitutie	Het digitale loket ondersteunt de volgende betalingsvormen: Betalingen via Ingenico. Voor bedrijven bestaat de mogelijkheid tot betaling van de afgenomen producten via een verzamelfactuur.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
60	Betalen, Factureren en Restitutie	Ook in geval geen correcte betalingsmatch bij betaling via facturen wordt gevonden, wordt het betreffende parkeerproduct niet verleend/geactiveerd.
61	Betalen, Factureren en Restitutie	Er dient onderscheid in betaalwijzen gemaakt te kunnen worden. Per parkeerproduct moet kunnen worden aangegeven welke betaalwijzen worden toegestaan.
62	Betalen, Factureren en Restitutie	Uw software beschikt over export mogelijkheden van data. De opdrachtgever bepaalt de data die zij nodig heeft en in welk formaat nodig is voor het inlezen van deze data in haar financieel systeem. Het PVS borgt de herkenbaarheid van de geldstroom richting de financiële administratie en ondersteunt de verantwoording daarvan. De daadwerkelijke verzending van de facturen en restitutie gebeurt vanuit de opdrachtgever
63	Betalen, Factureren en Restitutie	Exporteren van alle financiële data in minimaal CSV format is mogelijk.
64	Betalen, Factureren en Restitutie	De tarieven en leges zijn te voorzien van een geldigheidsduur zodat bijvoorbeeld een verhoging van het tarief deze per datum x kan ingaan en het oude tarief daarmee vervalt/eindigt.
65	Betalen, Factureren en Restitutie	Binnen uw software kan een restitutieregeling geïmplementeerd worden, conform de gemeentelijke besluiten en verordeningen. De opdrachtgever kan deze regeling aanpassen als de geldende besluiten gewijzigd worden.
66	Betalen, Factureren en Restitutie	Uw software bevat een functionaliteit om mutaties in bedragen als gevolg van restitutie, of om andere redenen, te berekenen. Het restitutiebedrag wordt berekend op basis van resterende dagen geldigheid van het opgezegde product, op basis van het geldende tarief voor dat product in het betreffende gebied. Het is mogelijk om een minimumbedrag in te stellen, waaronder sowieso geen restitutie betaald wordt
67	Betalen, Factureren en Restitutie	Restitutiegelden worden teruggestort op het opgegeven IBAN nummer. Het PRS biedt aanvragers/parkeerrechthouders/klanten in geval van restitutie de mogelijkheid om na inlog DigiD, een IBAN nummer op te geven, of te wijzigen, waar het bedrag naar kan worden overgemaakt. Het IBAN nummer dient met het restitutieverzoek bekend gemaakt te worden binnen het PRS
68	Rapportages & Data	De opdrachtgever is en blijft eigendom van de data. De data mag niet voor andere doeleinden worden gebruikt.
69	Rapportages & Data	Alle data uit de oplossing dienen beschikbaar te zijn voor analyse en rapportages in onze eigen BI Tooling (via FME)
70	Rapportages & Data	Uw software voorziet in een aantal standaardrapportages. Het is minimaal mogelijk om de volgende actuele stand van zaken in standaardrapportages weer te geven: Aantallen verleende (lopende), geweigerde, afgebroken en gemuteerde parkeerproducten. Overzicht aantal bevestigingen en updates naar het NPR Status van aanvragen en mutaties. Actuele omzet per product. Overzicht omzet per betaalkanaal. Aantal parkeerproducten op wachtlijsten.
71	Rapportages & Data	Het systeem dient een export te kunnen genereren van uitgegeven, gewijzigde en beëindigde abonnementen t.b.v. verwerking in het parkeermanagement systeem voor de parkeergarages en slagboomterreinen van de gemeente.
72	Rapportages & Data	De gedefinieerde standaardrapportages dienen te kunnen worden opgeslagen in gebruikelijke standaarden, minimaal in Word, Excel, CSV en PDF.
73	Rapportages & Data	Data mogen door Leverancier alleen met expliciete schriftelijke toestemming van opdrachtgever worden gebruikt of uitgewisseld met derden.
74	Rapportages & Data	De integriteit van de data dient gewaarborgd te worden op de volgende aspecten: Volledigheid van informatieoverdracht, zonder verlies van gegevens of betekenis (hashingtechnieken). Integriteit van interne interfaces tussen de componenten van uw software zonder tussenkomst van beheermedewerkers (functioneel, applicatie en technisch). Interface validatie en beveiliging. Activiteiten logging: inzicht in welke verwerkingen hebben plaatsgevonden en het resultaat daarvan.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
		Herstartbaarheid van gegevensverwerkingen zonder destructie van data.
75	Rapportages & Data	Data in uw software wordt ongelimiteerd, zonder buffers en vertragingen door uw software verwerkt. Uw software kan ongelimiteerd, indien de NPR dit toestaat, de NPR raadplegen met een maximale vertraging van 60 seconden.
76	Rapportages & Data	Gelet op het belang van continuïteit in de dienstverlening, regie op eigen gegevens en business intelligence toepassingen of analyses voor managementinformatie, is dataportabiliteit belangrijk voor Opdrachtgever. Leverancier geeft de specificaties voor dataportabiliteit. Deze specificaties voor dataportabiliteit bevatten voor de export én import van data tenminste: -De beschrijving van betekenis van de data van entiteit, attributen en waardebereik; -De beschrijving van betekenis en relaties (kardinaliteit) tussen gegevens; -Het formaat waarin data kan worden geëxporteerd/geïmporteerd; -Welke gegevens en metadata wel en niet worden meegenomen en het formaat waarin dat plaatsvindt; -Opgave van de technische formaten die voor dataportabiliteit gebruikt worden -De beschrijving van de import en exportfunctionaliteit die het softwareproduct ondersteunt; -De data die niet in de import en export meegenomen wordt omdat deze geen eigendom is van Opdrachtgever; -Opgave van de technische formaten die voor dataportabiliteit gebruikt worden.
77	Rapportages & Data	Uw software heeft een eigen opslagsysteem dat voldoet aan de geldende archiefwetgeving waarbij ook selectie en (geautomatiseerde) vernietiging mogelijk zijn. Na vernietiging wordt er een Verslag van vernietiging gegenereerd, waarin staat welke informatie vernietigd is. Als uw software geen eigen opslagsysteem heeft dat aan de archiefwetgeving voldoet, dan dient uw software te koppelen met het gemeentelijk zaakstelsel Djuma via standaard Zaak- en Documentservices (StuF ZKN 3.X, Zaak- en Documentservices 1.X en Documentservices 1.X, RGBZ 2.0) of ZGW API. Het metadatamodel van het systeem voldoet minimaal aan TMLO en op het moment van vaststellen door Opdrachtgever aan MDTO. Selectielijsten voor archivering zijn van toepassing. Het metadateringsschema dient ingevuld te zijn overeenkomstig TMLO of MDTO en de waardensets (voor o.a. documenttype en resultaattype) dienen flexibel ingericht te kunnen worden overeenkomstig zaaktypencatalogus iNavigator
78	Architectuur	De software wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
79	Architectuur	De software dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”.
80	Architectuur	Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld inclusief alle productionele koppelingen, zodat functionaliteiten eerst getest kunnen worden voordat deze in productie gezet worden. De configuratie kan zonder tussenkomst van Leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. Dat moet ook mogelijk zijn voor de binnen de software zelf ontwikkelde formulieren. De testomgeving werkt geïsoleerd en werkt niet met productiedata. De data in de testomgeving is geanonimiseerde data. De testomgeving is continu beschikbaar en is ten allen tijde een representatie van de productieomgeving inclusief koppelingen.
81	Architectuur	De software dient gestandaardiseerde koppelingen te hebben met: - DigiD, Logius - E-Herkenning via eHerkeningsmakelaar - eIDAS via Makelaar als KPN - RDW: zowel OVI als kenteken- en houdersnaam - NPR - BAG via PDOK - NHR/KvK via API - ePayments bij voorkeur Ingenico - MakelaarSuite voor BRP gegevens. Op dit moment nog via StuF-BG standaard, zodra beschikbaar via Haal Centraal-API. Koppeling met Makelaarsuite via Gateway van EnableU (Makelaarsuite staat on premise). - ParkBase - Bloxx (EasyPark via NPR) - Mailserver - VRIS, voor de uitwisseling van factuurgegevens. Indien mogelijk via API, zo niet via exportfunctionaliteit

Eis nr.	Thema	Omschrijving
		Microsoft Entra ID (voormalig Azure AD)
		FME, voor managementinformatie
82		De Leverancier levert documentatie over de architectuur van de oplossing met speciale aandacht voor de bovengenoemde koppelingen door informatie te leveren over de gebruikte techniek, koppelstandaard en inzage in de data-set die via de koppeling wordt uitgewisseld. Een modelinge toelichting hierop maakt deel uit van de implementatie en wordt in het implementatieplan meegenomen,
83	AVG	De software bevat daarnaast een aanvullende logging functionaliteit in het kader van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Deze functionaliteit houdt bij wanneer persoonsgegevens zijn geraadpleegd, aangepast of verwijderd door welke parkeerrechtverleners/toetsers en wanneer dit is gebeurd.
		Hierin is tevens de protocollering (verstrekken gegevens) opgenomen (zodat op het moment dat de burger vraagt om te laten zien wanneer de opdrachtgever welke gegevens verstrekt heeft, dat deze logging beschikbaar is, dit komt voort uit het inzagerecht).
84	AVG	Autorisaties voor het verwerken van persoonsgegevens worden op grond van de AVG beperkt tot die functies, die minimaal noodzakelijk zijn voor het behandelen van een case.
85	AVG	Bij aanvragen die worden ingediend via DIGID, mag het BSN niet standaard zichtbaar zijn voor de behandelaar van de zaak. Het BSN mag alleen worden verwerkt als dit wettelijk is vereist.
86	AVG	Indien het systeem ook gebruikt gaat worden voor archiefbeheer dient het systeem de mogelijkheid te hebben om gegevens op een door de organisatie te bepalen moment niet langer meer toegankelijk te maken (onzichtbaar/inactief) voor de geautoriseerde functionarissen maar uitsluitend voor de archiefmedewerkers.
87	Beheer	Leverancier zorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst voor het systeembeheer en het operationeel houden van de aangeboden software, inclusief de bijbehorende koppelingen conform de afspraken die hierover gemaakt worden in het af te sluiten SLA. Deze eis is ook van toepassing op updates en upgrades en wijzigingen in koppelvlakken.
88	Beheer	De functioneel beheerders van de gemeente moeten zelf autorisaties binnen uw software kunnen inrichten per gebruikersrol, per groep en per functionaris. Het is mogelijk om bij één medewerker meerdere functies/rollen te kunnen registreren en te verwerken.
89	Beheer	Uw software biedt een overzicht van de gebruikersprofielen met daaraan gekoppeld de actieve rechten in de vorm van functionaliteiten/schermen gedifferentieerd in lees- en bewerkingsrechten waarop de autorisaties per functie/rol weergegeven worden van zowel Opdrachtgever als Leverancier. Dit is onder andere nodig voor interne en externe auditing. De functionaliteit is aanwezig om geautomatiseerd een autorisatiematrix te presenteren. Onderstaande onderdelen zijn elementen die hierin terugkomen:
		• Toegang tot bepaalde modules, menu's, functies. • Toegang tot bepaalde gegevens. • Toegang tot bepaalde transacties. • Toegang tot bepaalde rapportages.
90	Beheer	Autorisaties kunnen door een beheerinterface worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de ICT-prestatie kan geconfigureerd worden.
91	Beheer	Het is mogelijk om configuraties in rollen en rechten te stapelen, in groepen toe te kennen, te overerven, te kopiëren en te delegeren. Beheerinterface moet beschikbaar zijn voor medewerkers gemeente Helmond
92	Beheer	De functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de ICT-prestatie voor de overige gebruikers en op andere ICT-prestaties. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de ICT-prestatie tijdens dagelijkse functionele beheertaken (die worden uitgevoerd door medewerkers van gemeente Helmond).
93	Beheer	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de ICT-prestatie is geen programmeerkennis nodig. De functioneel beheerder kan snel en flexibel inspelen op wijzigingen in processen. Dit houdt in dat de functioneel beheerder workflows snel aan kan passen.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
94	SLA	De beschikbaarheid van het systeem wordt voor minimaal 98% per maand gegarandeerd (24/7). Onbeschikbaarheid als gevolg van vooraf overeengekomen gepland onderhoud valt hierbuiten. De berekening van de beschikbaarheid is beperkt tot de services en diensten waarvoor de Leverancier contractueel verantwoordelijk is. <u>De continuïteitseis per onderdeel wordt eventueel nader gespecificeerd in de op te stellen SLA.</u>
95	SLA	De Leverancier biedt ondersteuning via een Nederlandstalige helpdesk. Deze helpdesk is o.a. telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur. Voor calamiteiten is Leverancier beschikbaar buiten de genoemde ondersteuningstijden en wordt Opdrachtgever geïnformeerd binnen 30 minuten.
96	SLA	Incidenten zijn zowel telefonisch als via een online (IT Service Management) ticketing systeem in te dienen. Het online-ticketing systeem is 24/7 beschikbaar voor het aanmelden en raadplegen van de status van incidenten.
97	Trainingen	De Leverancier verzorgt voorafgaand aan de acceptatie en tussen acceptatie en productie specifieke trainingen voor de betrokken gebruikersgroepen, waaronder medewerkers, parkeerprofessionals, functioneel beheerders en leidinggevendenden.
98	Trainingen	Bij wijzigingen in de aangeboden software biedt u indien nodig ook bijpassende trainingen aan.
99	Trainingen	Trainingen/ cursussen worden door vakbekwame trainers verzorgd.
100	Trainingen	Trainingen/ cursussen worden online of op locatie van de opdrachtgever verzorgd.
101	Trainingen	De Leverancier stelt digitaal actuele gebruikershandleidingen en een functioneel beheerhandleidingen beschikbaar in de Nederlandse taal als onderdeel van de implementatie.
102	Security authenticatie	Authenticatie loopt via (Seamless) Single SignOn, op door de gemeente Helmond beheerde devices. Hierbij worden de door Entra ID (voorheen: Microsoft Azure Active Directory) protocollen ondersteund. Opdrachtgever kan hiermee zelf bepalen of 2Factor Authenticatie nodig is.
103	Security authenticatie	Authenticatie voor burgers vindt plaats met DigiD en/of eIDAS. Als de DigiD aansluiting via de opdrachtgever wordt aangevraagd, dient de Leverancier jaarlijks een TPM-verklaring, opgesteld door een RE, aan te leveren voor de ENSIA-verantwoording aan Logius. De jaarlijkse kosten van deze TPM worden meegenomen in de totale kosten van de aangeboden webapplicatie. <u>Ook de kosten van de TPM voor de aansluit audit worden meegenomen.</u>
104	Security authenticatie	Indien er een DigiD aansluiting op naam van gemeente Helmond wordt gebruikt, dient de Leverancier alle info aan te leveren, inclusief het gebruikte publieke certificaat en metadata (XML), beide aangeleverd als bestand.
105	Security authenticatie	Authenticatie voor bedrijven vindt plaats via eHerkenning betrouwbaarheidsniveau EH2+
106	Security webservices	De ICT prestatie dient de technische en functionele mogelijkheden te hebben zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en voldoet aan AVG en UAVG, en de eisen uit het AVG Borgingsproduct van de IBD en NCSC richtlijnen (voor wat betreft de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, TLS, Mobile Apps en HTTPS) en blijft hieraan voldoen, tijdens de looptijd van de overeenkomst. Gevoelige data van consumers behoort conform het overeengekomen beleid inzake cryptografische maatregelen, tijdens transport via netwerken en opslag bij provider te zijn versleuteld. De huidige standaard is TLS 1.3, HTTPS en HSTS 1.2 (beveiligde verbinding) DNSSEC (ondertekende domeinnaam), STARTTLS en DANE (beveiligde mailserver-verbindingen).
107	Security	Leverancier past de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot de Oplossing, toe op de geleverde producten en/of diensten. De opdrachtgever blijft gedurende de contractperiode de maatregelen uit de BIO toepassen, ook als de BIO aan verandering onderhevig is bijvoorbeeld door NIS2.
108	Security webservices	De ICT oplossing maakt gebruik van een web-based user interface. Deze moet zonder beperking van functionaliteit ten minste benaderbaar zijn met moderne browsers zoals Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari. Gebruik van plugins is in verband met informatieveiligheid niet toegestaan.
109	Security DNS	Door Leverancier wordt een subdomein van Opdrachtgever gebruikt: naam.helmond.nl. Hierbij wordt DNSSEC toegepast.
110	Security DNS	Domeinen waarvoor certificaten zijn uitgegeven dienen CAA records (DNS Certification Authority Authorization) te publiceren.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
111	Security TLS	Certificaten worden uitgegeven door de opdrachtgever als een van de domeinnamen van de opdrachtgever wordt gebruikt. De opdrachtgever bezorgt Leverancier een login voor de Certificaat portal. Hierin kan de Leverancier de Certificate Signing Request (CSR) plaatsen en na validatie van de opdrachtgever wordt het certificaat verstrekt.
112	Security Governance	Leverancier is ISO27001 of gelijkwaardig gecertificeerd en levert ten aanzien van een ISO27001 certificering of gelijkwaardige alternatief een VVT. Minimaal jaarlijks levert Leverancier aan Opdrachtgever een (bij voorkeur) door een onafhankelijk auditor vastgestelde periodieke rapportage zoals TPM, ISAE3402 type 2 of SOC type 2 over de gehele dienstverlening inclusief onderaannemers. Hiermee wordt assurance afgegeven over de kwaliteitsaspecten integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid in opzet, bestaan en werking. De jaarlijkse kosten van de verklaring worden meegenomen in de totale kosten van de aangeboden dienstverlening.
113	Security Cloud	De ICT-infrastructuur van de geboden software is in zijn geheel ondergebracht in een datacenter binnen de EER. De ICT prestatie dient te voldoen aan de AVG. De data zijn uitsluitend opgeslagen op systemen die zich binnen de grenzen van de EER bevinden.
114	Security	Security incidenten worden onverwijld binnen 2 uur, na hiervan op de hoogte te zijn, gemeld bij de opdrachtgever.
115	Security	Bij security incidenten worden onverwijld binnen 4 uur, na hiervan op de hoogte te zijn, de beheersmaatregelen die zijn ondernomen om de gevolgen zo snel mogelijk ongedaan dan wel beperkt, gestuurd naar opdrachtgever
116	Security koppelingen	Alle koppelingen tussen de gemeente Helmond en de Cloudapplicatie dienen te allen tijde via de 2Secure API-gateway van de gemeente Helmond te verlopen. De Opdrachtgever stuurt hierbij op actieve beveiliging en monitoring van het berichtenverkeer en maakt gebruik van 2Secure (API-Gateway), 2Orchestrate (ESB) en 2Secure ebMS (ebMS verkeer met landelijke voorzieningen).
117	Security koppelingen	Koppelingen vanuit de Cloud applicatie naar derde Cloud applicaties lopen òf:
		Via de 2Secure API-gateway van Opdrachtgever naar de genoemde voorzieningen van derden òf De Leverancier (of onderaannemer) beschikt over een API-gateway die voorziet in API Gateway beveiligingsmaatregelen (zie bijvoorbeeld onder). Hiervoor is bij realisatie afstemming met Opdrachtgever. Het berichtenverkeer en de onderliggende componenten die dit mogelijk maken, kunnen geaudit worden. De gemeente behoudt te allen tijde het recht om het berichtenverkeer alsnog via het eigen netwerk te laten lopen. De Leverancier werkt in deze situatie kosteloos mee aan de her configuratie. In de SLA worden afspraken gemaakt over de monitoring en incidentafhandeling van het berichtenverkeer en rapportages hierover. API-Gateway beveiligingsmaatregelen, bijvoorbeeld: - Virtualisatie (de API-gateway publiceert nieuwe "virtuele" endpoints/koppelvlakken - TLS 1.2 of hoger (2-way SSL) wordt geborgd door het meesturen van het PKIO certificaat van de Opdrachtgever en het trusten van het client certificaat van de aanroepende partij - De virtuele koppelvlakken kunnen op bepaalde tijdstippen worden afgesloten van de buitenwereld - Op virtuele koppelvlakken kan worden ingesteld hoe vaak deze benaderd mogen worden per tijdseenheid
118	Security koppelingen	De benodigde koppelingen tussen de SaaS-applicaties en de on-premise applicaties van de Opdrachtgever of tussen de verschillende Cloud to Cloud applicaties dienen te gerealiseerd te worden op basis van TLS 1.2 of hoger (2-Way SSL m.b.v. PKIO-certificaten of certificaten van een gecertificeerde CI). Alternatieve protocollen t.b.v. authenticatie zoals OAuth, OpenID en SAML m.b.v. een autorisatietoken kunnen in overleg ook toegenast worden. De berichtenuitwisseling dient plaats te vinden op basis van XML/SOAP (volgens StUF-standaarden) of REST/JSON (voor gedocumenteerde API's, zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification). Indien één van de koppelen on-premise applicaties van Opdrachtgever (nog) niet is toegerust om de koppeling op bovenstaande methodiek te faciliteren, is het mogelijk om in onderling overleg hiervan af te wijken. Indien er naast informatieuitwisseling zoals beschreven onder 2 bovenstaande eisen ook nog aanvullende bestanden dienen te worden uitgewisseld kan dat op basis van de volgende methodieken gefaciliteerd worden: directe bestandsuitwisseling via API's (voorkeur), SFTP (SSH File Transfer Protocol) of FTPS (File Transfer Protocol SSL).
119	Security koppelingen	Het aanbieden van RDP-koppelingen (of vergelijkbaar) evenals het gebruik van Remote Desktop Gateway is niet toegestaan.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
120	Security koppelingen	Koppelingen tussen de Leverancier en de opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden via een beveiligde https-verbinding waarbij gebruik gemaakt wordt van een PKI-certificaat, uitgegeven door een certificate authority.
121	Security mail	Bij het versturen van e-mail vanuit het domein van de gemeente, moet Leverancier gebruik maken van de volgende standaarden: SPF, DKIM en optioneel DANE. Deze records moeten door Leverancier aan Opdrachtgever worden aangeleverd.
122	Security	De ICT prestatie verzendt geen telemetrie naar de Leverancier welke niet is vastgelegd in de documentatie van deze aanbesteding. Indien door wijzigingen in de ICT prestatie (updates, nieuwe functionaliteiten, etc.) de inhoud van de telemetrie verandert, mag dit enkel worden verzonden naar de Leverancier na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever. De Leverancier stemt in dat deze veranderingen met de opdrachtgever vooraf schriftelijk wordt afgestemd.
123	Security	Informatie-verwerkende faciliteiten behoren met voldoende redundantie te worden geïmplementeerd om aan beschikbaarheidseisen te voldoen en te voldoen aan de eisen uit de BIO.
124	Security	De ICT-prestatie beëindigt een sessie na een voor -ingestelde periode van inactiviteit van de gebruiker via automatische session termination.
125	Security	De Leverancier verstrekt aan opdrachtgever een overzicht van alle accounts, inclusief toegekende rechten, die namens Leverancier toegang hebben tot de omgeving waarvoor aan opdrachtgever licenties zijn verstrekt. Eveneens verstrekt Leverancier aan opdrachtgever een overzicht van alle accounts met speciale machtigingen (beheeraccounts) die namens opdrachtgever werkzaamheden uitoefenen. Wijzigingen in deze accounts (uitbreiding / intrekking) en in toegekende rechten worden binnen een week na wijziging aan opdrachtgever schriftelijk bekend gemaakt.
126	Functioneel	Het systeem dient een gebruikersvriendelijke methode te bieden, minimaal Word, om door de opdrachtgever zelf (standaard)brieven/besluiten en e-mails (sjablonen) te maken en te beheren.
127	Functioneel	Het systeem dient ondersteuning te geven bij het uitlezen van camerabeelden in het voetgangersgebied en ondersteunt het gebruik van de scan-auto en de portable scanners, PDA's van de Boa's.
128	Functioneel	Het systeem bewaart de historie van ingestelde beslisregels en de wijze waarop deze zijn vastgelegd in de applicatie. Opdrachtgever kan deze informatie eenvoudig zonder tussenkomst van Leverancier uit het systeem halen.
129	Functioneel	Tijdens het aanvraagproces moet de mogelijkheid aanwezig zijn voor de gemeente om, bijvoorbeeld na het uploaden van documenten, de aanvraag tijdelijk te pauzeren om een beoordeling uit te kunnen voeren. Vervolgens wordt er een geautomatiseerde e-mail notificatie verstuurd naar de aanvrager om in het digitale loket de aanvraag verder af te ronden.
130	Functioneel	Het systeem maakt het mogelijk dat opdrachtgever gebruikers/klanten in een batch mailt, zonder dat deze gebruikers/klanten dit van elkaar kunnen zien, waarbij door de gemeente vrij instelbare filters (zoals type parkeerproduct en gebied/zone) kunnen worden toegepast.
131	Functioneel	De ICT-prestatie bevat een bezoekersregeling.
132	Technische eisen	De ICT-prestatie kent geen maatwerk. Als toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de ICT-prestatie.
133	Technische eisen	De oplossing moet met Liquit Workspace gedeployed kunnen worden op de standaard Windows werkplekken.
134	Technische eisen	De oplossing moet met Windows-clients werken die zijn voorzien van door Microsoft ondersteunde Windowsversies.
135	Technische eisen	De ICT prestatie ondersteunt zowel IPv4 als IPv6
136	Technische eisen	De Leverancier houdt actuele overzichten, documentatie en handleidingen bij en stelt deze beschikbaar aan opdrachtgever met minimaal de volgende eigenschappen: a. Handleiding t.b.v. het vervangen van certificaten gebruikt door de ICT Prestatie als aan de zijde van Helmond actie is vereist; b. Een overzicht van de noodzakelijke poorten protocollen, services en accounts i.v.m. instellingen in de infrastructuur aan de zijde van Helmond en integratie met de Microsoft Azure omgeving.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
137	Standaarden	De ICT-prestatie voldoet aan de wettelijke standaarden, de open standaarden van de pas-toe-of-leg-uit-lijst en de landelijke gemeentelijke standaarden, voor zover het werkingsgebied van deze standaarden overeenkomt met het organisatorische of functionele werkingsgebied van het betreffende deel van de ICT-prestatie. Open standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden Specifiek betreft het dan de volgende standaarden: Digikoppeling, NEN-ISO/IEC 27001, NEN-ISO/IEC 27002, NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0, OpenAPI Specification, REST-API Design Rules, SAML, StUF en TLS Landelijke gemeentelijke standaarden: https://www.gemmaonline.nl/wiki/GEMMA_standardenlijst
138	Standaarden	Documenten dienen in een digitaal duurzaam formaat opgeslagen te worden, zijnde PDF-A.
139	Standaarden	De Leverancier waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Leverancier verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
140	Productontwikkeling	Ten aanzien van productontwikkeling zal Leverancier: -Gebruik maken van een releasekalender om zo de Opdrachtgever tijdig inzicht te geven in het aantal releases, de planning en de mogelijke impact -Zorgdragen voor minimale verstoringen en minimale inspanning bij Opdrachtgever
141	Exitstrategie	De Leverancier draagt bij einde looptijd contract, beëindiging van het contract of faillissement alle archiefbescheiden en metadata in onderlinge samenhang uit het systeem in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de opdrachtgever. Na bevestiging van migratie wordt alle data in de systemen van de Leverancier vernietigd. De Leverancier levert een verklaring van vernietiging.
142	Logging	De logdata zijn minimaal 24 maanden toegankelijk voor de opdrachtgever.
143	Logging	De ICT prestatie logt minimaal: - wie (individueel account, onderscheid medewerkeraccount, beheeraccount en systeem/service account) succesvol heeft ingelogd en op welk tijdstip, - wie niet succesvol heeft proberen in te loggen en op welk tijdstip, - welke beheeractiviteiten hebben plaatsgevonden, door wie en op welk tijdstip, - het IP-adres waar vanuit ingelogd is of geprobeerd is in te loggen. - Alle handelingen in de programmatuur (bv. toevoegen, raadplegen, bewerken, goedkeuren, verwijderen, kopiëren) op informatieobjecten en hun kenmerken en datum/tijdstip en resultaat daarvan
144	Logging	De logging en monitoring is zodanig ingericht dat detectie, vastlegging en onderzoek mogelijk is van gebeurtenissen die mogelijk van invloed op of relevant kunnen zijn voor de informatiebeveiliging en veilige verwerking van persoons- en gevoelige gegevens.
145	Logging	De logging is read-only. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.
146	Logging	De logging is eenvoudig te raadplegen, te filteren, te analyseren en te exporteren voor analyse doeleinden naar open formaat (comma-separated values, komma gescheiden bestand).
147	Logging	De logging is alleen beschikbaar voor daartoe geautoriseerde gebruikers. Hierbij is de toegang beperkt tot leesrechten.
148	Logging	In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, inbelnummers, etcetera). In de logregel mogen ook geen persoonsgegevens worden opgenomen uit systemen van de gemeente zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts).
149	Logging	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.
150	Logging	De applicatie heeft logging en monitoring om ongeoorloofde en onjuiste activiteiten en storingen binnen de applicatie tijdig te detecteren en vast te leggen. Als er geen logging kan worden aangemaakt moet de applicatie worden gestopt.

Eis nr.	Thema	Omschrijving
151	Logging	De instellingen van logconfiguraties worden zodanig beschermd dat deze niet aangepast of gemanipuleerd kunnen worden. Dit houdt onder andere in dat wijzigingen aan logconfiguraties zijn voorbehouden aan geautoriseerde beheerders. Er is een aparte inlog voor het wijzigen van loginstellingen.
152	Logging	Alle ongeautoriseerde toegangspogingen tot de logbestanden en logconfiguraties zijn beveiligingsincidenten en vereisen directe opvolging. Alle ongeautoriseerde toegangspogingen worden direct gemeld aan de ICT-beheerder en aan de CISO van Opdrachtgever.
153	Onderhoud	Onderhoud door de Leverancier wordt uitgevoerd op momenten dat gebruikers hier minimaal last van ondervinden namelijk tussen 18.00 en 08.00 uur op werkdagen. Andere momenten alleen na toestemming van de opdrachtgever.
154	Onderhoud	Onderhoud en updates door de Leverancier wordt altijd vooraf schriftelijk (e-mail) gemeld aan de opdrachtgever (minimaal aan functioneel beheer en aan ICT) met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Daarbij worden releasenotes ter beschikking gesteld. Na onderhoud en updates wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan de opdrachtgever.