



gemeente

Zoetermeer

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

2024-161166

PROGRAMMA VAN EISEN

BRP-APPLICATIE

Gemeente Zoetermeer

TenderNed-kenmerk 507993

Auteursrecht
Alle rechten voorbehouden aan de gemeente Zoetermeer.

Inhoud

1.	Algemene eisen	3
2.	Functionele eisen	4
2.1.	Hoofdfunctionaliteit	4
2.2.	Voldoen aan wet- en regelgeving	5
2.3.	Registratie ingeschrevenen	5
2.4.	Procesondersteuning	6
2.5.	Werkvoorraad	6
2.6.	Documenten	7
2.7.	Communicatie	8
2.8.	Bulkdocumenten	8
2.9.	Managementinformatie	8
3.	Technische eisen en wensen	10
3.1.	Algemeen	10
3.2.	Informatiebeveiliging	10
3.3.	Security	11
3.4.	Standaarden	12
3.5.	Privacy (voor verwerkers)	12
3.6.	Koppelingen	13
3.6.1.	ZDS standaard koppeling (oude Stuf standaard)	13
3.6.2.	ZGW-API koppeling (common Ground standaard)	14
3.6.3.	Koppeling met Shift2 Webportaal	14
3.6.4.	Overige koppelingen	14
3.7.	Functioneel beheer	16
3.8.	Performance	19
3.9.	Opleiding en training	19
3.10.	Autorisatie	20
3.11.	Helpdesk	20
3.12.	Onderhoud en releases	21
3.13.	Communicatie en rapportage	22
3.14.	Informatiebeheer	22
3.15.	Business Intelligence & Gegevensmanagement	24
3.15.1.	Business Intelligence en DWH	24
3.15.2.	Gegevensmanagement	25
3.16.	Escrow	26
3.17.	Exit-regeling	26

In deze Bijlage is het Programma van eisen opgenomen. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

1. Algemene eisen

Nummer	Algemene eisen
1	Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.
2	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.
3	Inschrijver verklaart het volgende: Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Ik verklaar in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

2. Functionele eisen

2.1. Hoofdfunctionaliteit

Nummer	Omschrijving
4	De oplossing biedt uitvoeringsondersteuning van de processen Burgerzaken, zoals gespecificeerd in de eisen van GEMMA (zie: https://archief55.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20231103033545/https://www.gemmaonline.nl/index.php/BZM_specificaties). Dit betekent de volgende modules: • Burgerzaken modules - Generiek • Burgerzaken modules - Module 01 (Afstamming) • Burgerzaken modules - Module 02 (Naam en Geslacht) • Burgerzaken modules - Module 03 (Documenten) • Burgerzaken modules - Module 04 (Huwelijk) • Burgerzaken modules - Module 05 (Migratie) • Burgerzaken modules - Module 06 (Nationaliteit) • Burgerzaken modules - Module 07 (Reisdocumenten) • Burgerzaken modules - Module 08 (Rijbewijzen) • Burgerzaken modules - Module 09 (Overlijden) • Burgerzaken modules - Module 10 (Overig) • Burgerzaken modules - Module 11 (Onderzoek) • Burgerzaken modules – Module 12 (Gegevensverstrekking) • Burgerzaken modules - Module 13 (Binnengemeentelijke levering) • Burgerzaken modules - Module 14 (Verkiezingen en referenda)
5	De oplossing biedt daarnaast de volgende mogelijkheden: • De oplossing biedt de mogelijkheid om selecties te maken (zowel voor geformuleerd als op aanvraag of zelf te vervaardigen) op BRP-gegevens, gebruikersgegevens, verstrekkingen en protocollering • De oplossing biedt de mogelijkheid om een risicoanalyse uit te voeren bij adreswijzigingen. Het moet voor de functioneel beheerder mogelijk zijn om de risicoprofielen in deze analyse vrij aan te passen en in te richten. • De oplossing biedt de mogelijkheid om via de makelaarssuite en DDS-gegevens uit de BAG over te halen en om gegevens uit de landelijke voorziening BAG over te halen. • De oplossing biedt de mogelijkheid om adreswijzigingen automatisch buiten behandeling te stellen wanneer deze niet aan de gestelde voorwaarden voldoet, zoals het ontbreken van toestemming van de hoofdbewoner. • De oplossing biedt de mogelijkheid om verschillende statussen toe te kennen aan diverse zaken en processen binnen de applicatie en die gelijkgetrokken kunnen worden met het zaaksysteem. • De oplossing biedt de mogelijkheid om bij elke gebruiker van de oplossing en einddatum in te vullen. • Het wachtwoord om in te kunnen loggen in de oplossing moet voldoen aan wachtwoord gerelateerde specifieke eisen.

6	De oplossing voldoet aan de actuele wet en regelgeving, eisen zoals opgenomen in het door de VNG Realisatie geregistreerde use-cases KUC001 tot en met KUC 205 (zie website: https://archief55.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20231103033545/https://www.gemmaonline.nl/index.php/BZM_specificaties).
7	Het registreren en doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

2.2. Voldoen aan wet- en regelgeving

Nummer	Omschrijving
8	De oplossing voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven opdrachtsscope, de hieraan gerelateerde actuele landelijke wet- en regelgeving én het lokale beleid gedurende de gehele looptijd. Onder deze wet- en regelgeving wordt ten minste - maar niet uitsluitend - verstaan: volledige compliance op het LO BRP, AVG en BIO voor de huidige en toekomstige versies. Gemeente Zoetermeer 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'kopen' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht. De oplossing is hiertoe tevens geschouwd en getoetst door RvIG en akkoord bevonden en wordt zo nodig opnieuw geschouwd waarbij eventuele wijzigingen eveneens akkoord worden bevonden.
9	Bovengenoemde geldt tevens voor het tijdig leveren, implementeren en volledig onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het betreft hier tevens het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden (zie tevens onderdeel standaard-koppelingen en onderdeel techniek). Gemeente Zoetermeer 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'kopen' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.

2.3. Registratie ingeschrevenen

Nummer	Omschrijving
10	Bij iedere ingeschrevene kunnen generieke gegevens zoals NAW centraal worden bijgehouden, hergebruik hiervan is mogelijk. De oplossing registreert aldus eenmalig de ingeschrevene en kent hieraan uniek identificaties (waaronder ten minste BSN en A-nummer) toe die bruikbaar zijn in alle onderdelen van de aangeboden oplossing.
11	Op ingeschreveneniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar om aantekeningen te kunnen maken op persoon, adres of zaak. Er kunnen vrijelijk en in chronologische volgorde notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de ingeschrevene.

12	Op ingeschrevenniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de klant en adres en een direct waarschuwend effect geven bij raadplegen, zoals een geheim nummer, agressiviteit of drugspanden. Bij voorkeur hebben de signaleringen elk hun eigen herkenbaarheid, zodat deze informatie snel en adequaat inzichtelijk is voor de gebruiker.
13	Het is mogelijk persoonslijsten te actualiseren en te corrigeren. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van een wachtkamerfunctie.
14	Het systeem controleert bij een mutatie of er gerelateerden zijn waarbij dit van toepassing is en vraagt of de mutatie daar ook moet worden doorgevoerd.

2.4. Procesondersteuning

Nummer	Omschrijving
15	De oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen voor alle producten in de projectscope (zie hiervoor de bovenstaande paragraaf 2.1 Hoofdfunctionaliteit).
16	Een dergelijk proces leidt de procesgebruikers in hun uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten.
17	Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
18	Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
19	Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker, wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd of controles door de ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.

2.5. Werkvoorraad

Nummer	Omschrijving
20	De oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet procesgerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
21	Medewerkers hebben realtime inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.

22	Vanuit algemene werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdelers in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retour plaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
23	Processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.

2.6. Documenten

Nummer	Omschrijving
24	De oplossing bevat landelijke standaard-modeldocumenten (voorgeschreven akten, uittreksels en documenten), waarvoor de inschrijver automatisch en tijdig onderhoud pleegt in geval van wijzigingen in wet- en regelgeving en voldoen aan de eisen zoals gesteld in het modellenboek van de NVVB. Voor zover het geen wettelijke modellen betreft moeten deze modeldocumenten nadien aangepast kunnen worden aan de behoeften van Gemeente Zoetermeer op basis van onder gestelde eisen.
25	De oplossing moet de mogelijkheid bieden om documenten te genereren op basis van sjablonen in een tekstverwerkingsprogramma. Dit kan door directe koppeling aan MS Word (momenteel lokaal in gebruik) of via een vergelijkbare tekstverwerkingsoplossing. De oplossing moet: - Functioneel gelijkwaardige mogelijkheden bieden voor documentverwerking, bewerking, spellingscontrole, opmaak en lay-out zoals in MS Word. - Output genereren in een gangbaar en toegestaan bestandsformaat, zoals .docx of .pdf.
26	Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner en het inwonerprofiel volledig en correct op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
27	Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet 'opslaan als') - om het document op te nemen in de oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer van de gemeente worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze (handmatig of procesgestuurd) een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen.
28	Ook documenten die niet door de oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de oplossing. Hierbij is het mogelijk de meest gangbare formaten, ten minste JPG, JPEG, TIFF, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, MSG en PDF toe te voegen en deze bestanden direct te kunnen inzien (zonder downloaden).
29	Documenten worden automatisch gevuld (prefill) met gegevens uit de BRP-gegevens van de persoon of andere elementen of uit de procedure.

2.7. Communicatie

Nummer	Omschrijving
30	De oplossing ondersteunt het vastleggen van een e-mailadres op zaakniveau en biedt bij voorkeur de mogelijkheid direct vanuit de oplossing te mailen (dan wel geautomatiseerd door te leiden naar een specifieke mailapplicatie), waarna deze email automatisch in de oplossing wordt opgeslagen. Het emailadres wordt zaakgericht opgeslagen en aldus alleen gebruikt voor communicatie rondom de desbetreffende zaak (met expliciete toestemming van de betrokkene), zodat doelbinding in het kader van de AVG geborgd wordt.
31	De oplossing ondersteunt het vastleggen van contactgegevens, waaronder een (buitenlands) mobiel telefoonnummer en e-mailadres, op zaakniveau en biedt bij voorkeur de mogelijkheid direct vanuit de oplossing te sms-en of e-mailnotificatie in geval van gebeurtenissen zoals een herinnering van een aanstaande afspraak of het aanstaand verlopen van reis- en identiteitsdocumenten.

2.8. Bulkdocumenten

Nummer	Omschrijving
32	Sommige processen vervaardigen bulkdocumenten. De oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van aanschrijvingen in geval van aanstaand verlopen van reisdocumenten en bij het buiten behandeling stellen van een adreswijziging wanneer er geen toestemming is verleend binnen zeven dagen. Deze documenten worden in bulk vervaardigd, maar zijn in de oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de inwoner en/ of haar dossier.
33	De brieven die apart worden gegenereerd voor het aanschrijven van verlopen reisdocumenten (zie punt 29) kunnen met één programma worden omgezet naar 1 (PDF) bestand waar alle brieven in 1 document zijn verwerkt.
34	Individuele conform de WCAG 2.1aa-standaard pdf-documenten kunnen genereren die verstuurd kunnen worden naar de Berichtenbox van MijnOverheid. De pdf-documenten moeten voldoen aan de eisen die Logius hieraan stelt voor verzending naar de Berichtenbox en aan de regels voor digitale toegankelijkheid.
35	Ook biedt de oplossing de mogelijkheid voor het maken van eigen selectielijsten, te exporteren naar CSV, op basis waarvan bulkdocumenten gemaakt kunnen worden (via samenvoegen in MS Office).

2.9. Managementinformatie

Nummer	Omschrijving
36	Bij de oplossing wordt een mogelijkheid voor het genereren van managementinformatie meegeleverd. Alle gegevens van de oplossing (aldus ook gegevens van de geleverde webportalen e.d.) zijn volledig toegankelijk voor lees- en selectieacties (met inachtneming van autorisaties van de betreffende oplossing en haar beheerder). Hiertoe worden bij deze managementinformatie-oplossing ook de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd, alsook een volledig en up-to-date datamodel.

37	Tevens dient een extract van (een deel van) de gegevens vanuit de oplossing worden ontsloten voor gebruik binnen gemeentelijke gegevensmagazijnen en datawarehouses. Het betreft dan ten minste alle relevante informatie rondom producten, diensten en processen, de in-, door- en uitstroom hieromtrent en de resultaten hiervan.
38	De oplossing biedt standaardrapportages vanuit de oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de werkvoorraden, digitaal ingediende aanvragen, aanvragen per kanaal, statussen, resultaten en doorlooptijden van processen. Op de uitkomst van rapportages kunnen selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden worden aangeboden. Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. De Oplossing biedt standaard managementrapportages aan. Deze rapportages zijn zelf samen te stellen naar diverse gezichtspunten en kunnen worden gedraaid over alle actuele en historische data. De rapportages dienen gedraaid te kunnen worden t.a.v. de actuele personen en inactieve personen (Overleden, verhuisd, geemigreerd). Daarnaast moeten ook mutatierapportages en standselecties mogelijk zijn. De rapportages kunnen geëxporteerd worden naar een standaard formaat zoals Word (docx), Excel (xlsx), XML, CSV en PDF. De rapportages die minimaal geleverd worden staan in het overzicht van te leveren rapportages.
39	Rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen beschikbaar te stellen. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen). Daarnaast moeten rapportages realtime informatie bevatten en met de ingegeven peildatums automatisch de gewenste gegevens tonen.

3. Technische eisen en wensen

3.1. Algemeen

Nummer	Omschrijving
40	De aangeboden oplossing wordt aangeboden als een SaaS-dienst.
41	De implementatie, integratie, beheer en beveiliging van uw oplossing is onderdeel van uw SaaS-oplossing en daarbij behorende dienstverlening.
42	De enterprise service bus (ESB) dienst van Enable-U kan ingezet worden als integratiedienst voor de koppelingen tussen de aangeboden oplossing en in dit PVE genoemde applicaties, services en overheidsdiensten.
43	Monitoring van de werking en de performance van uw oplossing is via een webportaal en dashboard vanuit een webbrowser (Microsoft Edge) beschikbaar voor beheerders van de Gemeente Zoetermeer.
44	De aangeboden oplossing bestaat uit een acceptatie en productieomgeving.
45	Uw oplossing werkt naadloos samen met de gemeentelijke ICT-infrastructuur zoals beschreven in "Beschrijving IT-infrastructuur gemeente Zoetermeer" van de Opdrachtgever.
46	De opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever tijdig schriftelijk op de hoogte te stellen van elke wijziging met betrekking tot: 1. De hostingpartner(s) die worden ingezet voor de hosting van de SaaS-oplossing. 2. De voorwaarden die van toepassing zijn op de hosting of de bijbehorende diensten. Deze kennisgeving dient minimaal de volgende informatie te bevatten: 1. Een gedetailleerde uitleg van de aard van de wijziging, inclusief de redenen en de beoogde voordelen of doelstellingen. 2. Een analyse van de impact van de wijziging op de naleving van Europese wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3.2. Informatiebeveiliging

Nummer	Omschrijving
47	De opdrachtnemer meldt (informatiebeveiliging)incidenten, meldingen en storingen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de functioneel beheerders van de gemeente Zoetermeer.
48	Het is noodzakelijk inzicht te hebben in wie werkzaamheden verricht voor de gemeente. Het kan voorkomen dat een partij hiervoor derden inschakelt die mogelijk daarmee niet voldoen aan de andere beveiligingseisen die gesteld zijn. Hiervan moet de gemeente op de hoogte zijn. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van de leverancier zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van de leverancier diensten verrichten voor de gemeente.
49	De leverancier zal voor de prestaties de juiste medewerkers inzetten met de relevante opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van de gemeente, om de prestaties tijdig en met voldoende beschikbaarheid te verrichten. Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij de gemeente bevinden, of in direct contact met de gemeente staan, zal het personeel van de leverancier de gedragsvoorschriften van de gemeente naleven.

50	De opdrachtgever heeft controlerecht, de opdrachtnemer moet daarom altijd medewerking geven bij audits. De gemeente kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is.
51	De opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van de overeenkomst, evenals alle overige informatie van de gemeente waarvan de opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst kennisneemt geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de gemeente. De opdrachtnemer staat ervoor in dat personeel van de opdrachtnemer, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven.
52	Medewerkers van de opdrachtnemer overleggen voor aanvang van de werkzaamheden bij de gemeente een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De opdrachtnemer stemt voorafgaand aan de aanvraag de noodzaak, inhoud en aard hiervan af met de gemeente.
53	Op basis van de afgesloten contractperiode garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.
54	De opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat volgens een exit plan en -scenario, kosteloos over aan de Opdrachtgever. Daarbij wordt rekening gehouden met afspraken over dataportabiliteit, waarborging continuïteit (data-escrow). Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.

3.3. Security

Nummer	Omschrijving
55	De oplossing maakt voor verificatie en autorisatie van identiteiten gebruik van Microsoft Entra ID van Zoetermeer als centrale gebruikers database en als federatie mechanisme.
56	Bij uitwisseling van informatie tussen systemen mogen niet-geautoriseerden geen toegang hebben tot de data. Opdrachtnemer heeft hiertoe een logging en monitoring strategie geïmplementeerd die hierop toeziet.
57	De opdrachtnemer neemt maatregelen om beschikbaarheid en continuïteit van de dienst te kunnen garanderen.
58	Om voor de verwerking te kunnen spreken van een adequaat beveiligingsniveau, moeten de cloud-leverancier en de eventuele subverwerkers de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. Bij het gebruik van onderaannemers garandeert de opdrachtnemer dat het beveiligingsniveau van de onderaannemer minimaal gelijk is aan de eisen die worden gesteld aan de opdrachtnemer.
59	De opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst het beveiligen van de gegevens van de opdrachtnemer door het toepassen van encryptie bij data in motion en data at rest met een minimale encryptie die voldoet aan AES256 of een vergelijkbare standaard. Opdrachtnemer maakt gebruik van HTTPS, waarbij bij voorkeur TLS 1.3 wordt ingezet voor het versleutelen van gegevens die tussen de webbrowser en de webserver worden verzonden. Indien TLS 1.3 niet beschikbaar is, wordt TLS 1.2 gebruikt, met een toelichting waarom TLS 1.2 wordt toegepast.
60	De infrastructuur van de opdrachtnemer voldoet aan de richtlijnen van de fabrikant en bestaat alleen uit ondersteunde hardware en software releases en wordt up-to-date gehouden met release en security updates. Maatregelen zoals hardening en automation worden toegepast om ongebruikte onderdelen uit te schakelen en een voorspelbare configuratie aan te bieden.

61	Wanneer er gebruik moet worden gemaakt van mail functionaliteit uit naam van @zoetermeer.nl, dan wordt dit geregeld door dit via DKIM toe te staan. Een rechtstreekse koppeling met de mailrelay van de opdrachtgever wordt niet toegestaan.
62	Jaarlijks wordt er een TPM geleverd die de gemeente kan gebruiken voor de zelfevaluatie en de audit (denk hierbij aan ENSIA).
63	Inschrijver dient jaarlijks een TPM (Third Party Memorandum) op te leveren en daarmee middels een audit aan te tonen dat zij conform hun eigen beveiligingsmaatregelen, -beleid en -procedures werken.

3.4. Standaarden

Nummer	Omschrijving
64	De Opdrachtnemer werkt volgens de normen voor zover die van toepassing zijn qua beveiliging en privacy, namelijk: • ISAE 3402, ISO 27017 (Cloud beveiliging) • ISO 27018 (Privacy- en gegevensbescherming in de cloud) • De Baseline Informatiebeveiliging (BIO), deze is afgeleid van de NEN-ISO/IEC 27002:2017. • Cloud Controls Matrix (CCM) (in geval van een cloud applicatie) • CSA gedragscode AVG • Of andere gelijkwaardige normen.
65	De subverwerker dient te kunnen aantonen dat zij beschikt over de vereiste certificeringen, overeenkomstig de certificeringseisen die ook gelden voor de verwerker
66	Opdrachtnemer committeert zich aan het zo snel mogelijk voldoen aan de Nederlandse invulling van de NIS2 wetgeving
67	In het geval van af te nemen diensten met afgesproken serviceniveaus wordt tussen de leverancier en de gemeente een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. Deze mag conform eigen model/format van inschrijver en dient onderdeel te zijn van de inschrijving. Zie hiervoor gunningscriterium B4.

3.5. Privacy (voor verwerkers)

Nummer	Omschrijving
68	De applicatie biedt de mogelijkheid om op te geven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen.
69	Er is een deugdelijke procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en door minimalisatie de omvang van een datalek wordt beperkt.
70	De organisatie hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.
71	Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risico-analyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.

72	De organisatie heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
73	Opdrachtgever en opdrachtnemer leggen de verwerkersrelatie, in de zin van de AVG vast in een verwerkersovereenkomst conform het model van de VNG inzake de verwerking van persoonsgegevens. Zie bijlage 8 Model verwerkersovereenkomst.
74	Parallel aan de implementatie wordt er een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door de gemeente) uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe 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 relevante informatie, te leveren aan de gemeente 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 uw Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van zes maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.

3.6. Koppelingen

3.6.1. ZDS standaard koppeling (oude Stuf standaard)

Nummer	Omschrijving
75	De aangeboden oplossing koppelt met ons zaakstelsel Rx.Enterprise van Roxit (SaaS) op basis van de van de standaard Zaak- en Documenten Services (StUF) Voor het automatisch kunnen aanmaken en updaten van zaken, is een koppeling naar een Zaakstelsel nodig. Deze standaard wordt nu gebruikt door de gemeente Zoetermeer. Deze koppeling is gebaseerd op de verouderde standaard en voldoet minimaal aan de versie(s) zoals deze wordt beheerd door VNG Realisatie.
76	Uw Oplossing moet gegevens bevragen en wijzigen in onze Zaakregistratiecomponent op basis van de standaard Zaak- en Documentenservices (StUF). Uw Oplossing kan een zaak registreren via de Zaak- en Documenten standaard (gebaseerd op StUF) in de Zaakregistratiecomponent, de afhandeling (uitvoering en bewaking van het proces) gebeurt vervolgens in het uw Oplossing.

3.6.2. ZGW-API koppeling (common Ground standaard)

Nummer	Omschrijving
77	We willen voorbereid zijn op een migratie naar Openzaak. Uw Oplossing moet daarom kunnen koppelen op basis van de laatste versie van de standaard Zaakgericht Werken API (ZGW API). De nieuwe standaard Zaakgericht Werken API volgt de landelijke URI en API strategie. Deze nieuwe standaard is gebaseerd op REST/JSON en wordt ingezet om geautomatiseerd Zaakgericht te kunnen werken met informatiesystemen van gemeenten of uitvoeringorganisaties. Minimaal de versie(s) zoals deze wordt beheerd door VNG Realisatie wordt hiervoor gebruikt. De Zaakgericht Werken standaard is de nieuwe standaard die per 1 april 2021 op de Pas-Toe-Of-Leg-Uit-lijst van de VNG staat.
78	Uw Oplossing moet binnen 1 jaar na gunning koppelen op basis van de op dat moment laatst vastgestelde versie van de Zaakgericht Werken standaard (ZGW API).
79	Uw Oplossing moet gegevens kunnen bevragen en wijzigen in de Zaakregistratiecomponent op basis van de standaard Zaakgericht Werken (ZGW API). Het werksysteem kan een zaak registreren via de Zaakgericht Werken standaard (gebaseerd op RESTful API) in de Zaakregistratiecomponent, de afhandeling (uitvoering en bewaking van het proces) gebeurt vervolgens in het werksysteem. Daarom moeten de gegevens kunnen worden uitgewisseld tussen deze componenten. De Zaakgericht Werken standaard is de nieuwe standaard die per 1 april 2021 op de Pas-Toe-Of-Leg-Uit-lijst van de VNG staat.

3.6.3. Koppeling met Shift2 Webportaal

Nummer	Omschrijving
80	De aangeboden oplossing koppelt met ons self-service webportaal van Shift2 bestaande uit een CMS, persoonlijke internet pagina (PIP), webformulieren en producten en diensten catalogus (PDC), DigiD, e-Herkenning en Internetkassa en hiervan gebruik maken. Deze diensten zijn toegankelijk op basis van de daarvoor geijkte overheids- en gemeentelijke standaards.

3.6.4. Overige koppelingen

Nummer	Omschrijving
81	Koppeling met Key2datadistributie van Centric als afnemer BAG-gegevens Het ontvangen en overnemen van BAG-gegevens Gemeente Zoetermeer uit Key2Datadistributie De oplossing moet gegevens via Key2datadistributie uit andere basisregistraties kunnen raadplegen zoals adresgegevens en gebruiksdoeleinden vanuit de BAG, conform de actueel daarvoor geldende standaarden. Ook dient de oplossing verblijfsobjectmutaties (adresmutaties) via deze koppeling door te geven vanuit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen aan de BRP

82	Koppeling met Key2datadistributie van Centric als aanbieder van BRP-gegevens Het distribueren van BRP-gegevens aan aangesloten afnemers via Key2Datadistributie, Gegevens uit de BRP kunnendoor binnengemeentelijke afnemers worden ingezien, overgenomen en in de eigen applicaties worden onderhouden in geval van mutaties op basis van binnengemeentelijk berichtenverkeer (STUF-BG, conform de meest actuele versie) voor binnengemeentelijk (her-)gebruik van gegevens.
83	Koppeling met module Key2VOA, onderdeel van Key2datadistributie van Centric Key2VOA is een module van Centric die fungeert als Verzend- en Ontvangststation voor gemeenten. De module wordt specifiek gebruikt voor taken als GABA (Gemeente Als Buitengemeentelijke Afnemer).
84	Koppeling met LV GBA-V Aansluiting op de Landelijke Voorziening GBA-V. Dit betreft het aanleveren en ontvangen en overnemen van BRP-gegevens. Mutaties van de BRP worden aangeleverd aan de GBA-V op basis van landelijk gestelde standaarden en methoden. Er wordt een koppeling gerealiseerd met de GBA-V zodanig dat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen.
85	Integratie en connectiviteit met de balieprinters van de gemeente. Voor Gemeente Zoetermeer geldt dat de balieprinters met een mee aan te bieden en te leveren printserver vanuit de aangeboden oplossing aangestuurd moeten kunnen worden.
86	Integratie en connectiviteit met de Oribi-paspoortreaders van de gemeente. Tevens beschikt de gemeente over Oribi netwerkmodule pro waarvoor maximale integratie vereist wordt, waarbij ten minste: 1. de personen van gescande reisdocumenten automatisch door de oplossing worden getoond/ overgenomen en 2. ingescande documenten automatisch aan de registraties in de Burgerzakenmodules kunnen worden toegevoegd.
87	Aansluiting op Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS) en -server, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO GBA BRP. De RAAS-apparatuur bestaat uit een server met kaartlezer, werkstation met kaartlezers en printer, aanvraagstation met vingerscanner en documentscanner.
88	Aansluiting op Rijksdienst Wegverkeer (RDW-station) Hierbij wordt ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling ondersteund conform LO GBA BRP.
89	Aansluiting op COVOG (Verklaringen Omtrent Gedrag) Het doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
90	Aansluiting op BSN-beheervoorziening Hierbij wordt ten minste standaardfunctionaliteit en - uitwisseling ondersteund conform LO GBA BRP.

91	Aansluiting op de berichtenbox RvIG, Hierbij wordt ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling ondersteund conform LO GBA BRP. De oplossing ondersteunt het raadplegen, controleren, intrekken, ophalen, verwerken en versturen van berichten door middel van de RvIG mailbox. Van alle mutaties wordt een bericht gestuurd aan de GBA-V.
92	Aansluiting op kassasysteem Key2Betalen van Centric Kassasysteem waarmee betaalopdrachten worden geregistreerd en afgehandeld en financiële kasverantwoording plaatsvindt. Hiermee worden tevens de aanwezige pin- en cashterminals aangestuurd. Voor Gemeente Zoetermeer betreft dit momenteel Key2Betalen 5.52. De gemeente eist ten minste dat de koppeling gegevens van het product, het gerelateerde bedrag en de tenaamstelling aan dit kassasysteem doorgeeft voor financiële afwikkeling, maar wenst zo maximaal mogelijke integratie tussen beiden systemen.
93	Aansluiting op bezorgservice identiteitsbewijzen AMP voor bezorgen van identiteitsdocumenten op locatie. Het Burgerzakensysteem stuurt dit bezorgproces van uitgifte van identiteitsbewijzen zo geautomatiseerd mogelijk aan en verwerkt realtime de status van deze uitgiftes in de gerelateerde systemen.
94	De oplossing biedt de mogelijkheid tot genereren van en uitwisseling van gegevens voor kwaliteitsmonitoring en -beheersing op basis van de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Bij voorkeur biedt de oplossing ook de mogelijkheid om een lokale kwaliteitsmonitor te gebruiken.
95	De Oplossing koppelt aan de reeds aanwezige printers.

3.7. Functioneel beheer

Nummer	Omschrijving
96	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
97	Het Systeem voorziet in een goede scheiding tussen technisch en functioneel-applicatiebeheer, keyusers en gebruikers, zodat het duidelijk is waar de verantwoordelijkheid van het beheer ligt.
98	De rechten en rollen moeten centraal door de functioneel beheerder kunnen worden aangemaakt, toebedeeld, gecontroleerd en gewijzigd.
99	Het systeem beschikt over een exportfunctie t.b.v tabellen, profielen, sjablonen, selecties, brieven, verkiezingen etc. De exportfunctie beschikt over een standaardformaat als CSV, XLSX of XML om selecties te maken en brieven te versturen.
100	Het systeem beschikt over een importfunctie t.b.v. het inlezen van tabellen, profielen, sjablonen, selecties, brieven, verkiezingen etc
101	Conversie van huidige data. Beschrijf hoe de huidige data geschikt moet worden gemaakt om vervolgens in de nieuwe oplossing ingelezen te worden.
102	De oplossing ondersteunt standaard karaktersets en het gebruik van diakrieten (UTF-8).

103	De Oplossing logt over wie wat heeft gemuteerd, inloggegevens, errormeldingen/crashes, systeemfouten en overige beheerzaken.
104	Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Gemeente Zoetermeer zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door de inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van de inschrijver - uitgevoerd kan worden.
105	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de inschrijving anders aangegeven.
106	Functioneel beheer kan in de oplossing zelfstandig gebruikers aanmaken en toegang verlenen (inclusief zelfstandige uitvoer van wachtwoordbeheer en -eventuele resets). Let op: in beginsel wordt uitgegaan van SSO met een volledige koppeling met AD.
107	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
108	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie- werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
109	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
110	De oplossing kan zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluit op de website van de gemeente Zoetermeer.
111	De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
112	De oplossing ondersteunt een responsive design.
113	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunende browsers (Microsoft Edge (Chromium), Google Chrome, Apple Safari en Mozilla FireFox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zero footprint)
114	De externe gepubliceerde onderdelen van de oplossing voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard Digitoegankelijk (EN 301 546 met WCAG 2.1 aa)
115	Indien er sprake is van formeel elektronisch berichtenverkeer (berichten met een rechtsgevolg) van/naar de gebruiker en het tonen van dergelijke berichten in de oplossing, dan voldoet dit aan de eisen van de Wet modernisering elektronisch verkeer (WMEBV).
116	Indien de (eind) gebruiker geen gebruik kan maken van de oplossing (bijvoorbeeld door storing en onderhoud) dan moet hier een verklarende melding van getoond kunnen worden aan de gebruiker met verdere instructie, zie artikel 2.21 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)
117	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen.
118	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot de oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten.
119	Functioneel beheer kan de berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren.
120	Functioneel beheer kan voor die gevallen waarvoor een koppeling is gerealiseerd op basis van gebruiker- en wachtwoordverificatie, deze wachtwoorden in de configuratie van de oplossing aanpassen (zoals RDW, BSN-beheervoorziening, BRP-V, VOA, etc.).

121	Er dient een Nederlandstalige on-line helpfaciliteit aanwezig te zijn voor zowel gebruikers als beheerders. Deze dient direct in de applicatie vindbaar te zijn voor een verbeterde gebruikservaring.
122	Bij iedere foutmelding die getoond wordt aan de gebruiker moet de context waarin de fout optreedt duidelijk zijn in begrijpelijke taal voor een gebruiker, welke actie niet uitgevoerd kon worden en hoe het probleem kan worden hersteld door functioneel beheer(-der).
123	Invoeren van specifieke typen velden, zoals datum, dient door de gehele oplossing op dezelfde manier plaats te vinden. Bij een datum moet bijvoorbeeld het format DD-MM-JJJJ zijn.
124	Bij nieuwe releases wordt ook de oorspronkelijke handleiding aangepast naar de nieuwe werkelijkheid.
125	Er wordt naast een productieomgeving continu een testomgeving beschikbaar gesteld. Deze kan gebruikt worden om functionaliteit uit te proberen. Het plaatsen van updates door de inschrijver wordt in overleg gepland om te voorkomen dat dit invloed heeft op het uitproberen van functionaliteit.
126	Jaarlijks wordt een functionele uitwijk in onderling overleg gepland en uitgevoerd.
127	Bevragingen van de GBA-V geschieden op basis van het autorisatiebesluit. Bevragingsprofielen worden standaard meegeleverd in de Oplossing.
128	De Oplossing staat het gebruik van algemene gebruikersaccounts niet toe.
129	De webformulieren moeten conform de wet SDG aangeboden worden.
130	De geraadpleegde, verstrekke en gemuteerde BRP-gegevens (afgegeven uittreksels) worden standaard geprotocolleerd conform wet- en regelgeving en staan standaard op "aan", maar kan ook per te autoriseren medewerker worden uitgezet. Alleen de functioneel beheerder en gebruiker met de juiste autorisaties kunnen de protocollering uitzetten.
131	Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen op het systeem waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering.
132	De Oplossing biedt de functionaliteit dat de logging voldoet aan de vereisten van de wet BRP, BIO en AVG. Alle persoonsgegevens die geraadpleegd, aangepast of verwijderd zijn, zijn terug te vinden, inclusief door welke gebruikers en wanneer (datum en tijdstip) dit is gebeurd. Een logregel bevat minimaal: • De gebeurtenis; • De benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; • Het gebruikte apparaat; • Het resultaat van de handeling; • Datum en tijdstip van de gebeurtenis
133	Voor functioneel beheerders (& superusers) kan de logging worden uitgeschakeld wat staat beschreven bij bovenstaande eis.
134	Het systeem van wachtwoordbeheer en wachtwoorden voldoet aan de BIO vereisten: • Minimaal 8 tekens. Kunnen verschillende karaktersoorten afdwingen (hoofdletter, cijfer, teken combinaties). • Iedere 90 dagen moet het wachtwoord gewijzigd worden.
135	Gedurende implementatietraject een SPOC voor alle functionele- en technische vragen

136	De Oplossing voorziet in het kunnen uitvoeren van de volgende wettelijke taken ingevolge de Kieswet: • Kiesgerechtigden kunnen worden gekoppeld aan een stembedistrict • Verzoeken voor kiesrecht voor het Europees Parlement (Y32) kunnen worden geregistreerd • EU-onderdanen die niet voor EP-verkiezingen zijn geregistreerd kunnen worden geselecteerd t.b.v. aanschrijvingen • Het is mogelijk om kiesgerechtigden volgens van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor de betreffende verkiezing te selecteren of niet te selecteren.
137	Voor gemeenteraads-, bestuursraad, waterschapsverkiezingen en gemeentelijke referenda kunnen kandidaat kiezers worden vergeleken met het IND bestand voor rechtmatig verblijf
138	Consistentie in output van huidige selecties
139	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle selecties die worden uitgevoerd binnen het kader van deze opdracht dezelfde vorm, output en/of lay-out behouden als de huidige situatie. De resultaten van de selecties moeten consistent zijn qua structuur, presentatie en indeling, zodat ze naadloos aansluiten bij het bestaande gebruik en de huidige werkwijze. Eventuele wijzigingen in de output mogen uitsluitend plaatsvinden in overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever.

3.8. Performance

Nummer	Omschrijving
140	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de oplossing een acceptabele performance van circa 60 gelijktijdige gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: Het opstarten van de applicatie Het plaatsen van aantekeningen/signalerings Het toevoegen, openen en verwijderen van een document in de applicatie Het afronden van een proces in de eindfase (denk aan adresonderzoek, adreswijziging etc.) Het tonen van zoekresultaten op basis van verschillende zoekgegevens Het tonen van de werkvoorraad en de uit te voeren acties
141	Waar nodig moeten er capaciteitsaanpassingen kunnen worden gedaan aan de cloud infrastructuur van de SaaS-oplossing zodat de performance en beschikbaarheid gegarandeerd kunnen worden.

3.9. Opleiding en training

Nummer	Omschrijving
142	De leverancier levert zowel een beheer- als gebruikerstraining voor de oplossing. Hierbij wordt gebruik gemaakt van documentatie en handleiding in het Nederlands en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.

3.10. Autorisatie

Nummer	Omschrijving
143	Gegevens die op meerdere locaties binnen het systeem weergegeven worden dienen uit één centraal punt gemuteerd en opgeslagen te kunnen worden.
144	Het moet mogelijk zijn per persoon of groep de autorisatie in te stellen voor het gebruik van De Oplossing.
145	De oplossing biedt een autorisatie model voor verschillende rollen en bevoegdheden. Voeg een beschrijving van het autorisatiemodel toe.
146	De oplossing biedt Single-Sign-On authenticatie d.m.v. Microsoft Entra ID Zoetermeer tenant.
147	De oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen.
148	De oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.
149	De 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 zoals pdf, csv, xlsx, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
150	De toegang van gebruikers kan worden beëindigd door een zelf ingestelde datum. Bijvoorbeeld wanneer het contract en dus de toegang van een medewerker is verlopen.
151	Als het wachtwoord is vergeten is er voor de gebruiker een mogelijkheid om zelf het wachtwoord aan te passen door een mail of notificatie te krijgen om het wachtwoord te wijzigen. Hiervoor is geen rol van een tussenpersoon voor nodig.

3.11. Helpdesk

Nummer	Omschrijving						
152	Leverancier voorziet in een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.						
153	De helpdesk van Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en via een webportaal.						
154	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.						
155	De helpdesk behoudt de regie en is volledig verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table border="1" data-bbox="277 1832 1275 2047"> <tr> <th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr> <tr> <td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)</td></tr> <tr> <td>2</td><td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).</td></tr> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).
Categorie	Omschrijving						
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)						
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).						

	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente een Minor Problem)	
	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	
	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. Leverancier maakt voor de Gemeente inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. Leverancier is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.		
	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 5 werkdagen
156	Als uit twee opeenvolgende rapportages blijkt dat minder dan 98% van de meldingen binnen de afgesproken termijnen (conform eis 149) wordt afgehandeld, of wanneer andere in de SLA gedefinieerde KPI's niet worden gehaald, stelt de Opdrachtnemer kosteloos een verbeterplan op. Dit verbeterplan wordt opgesteld volgens de SMART-principes en heeft als doel de dienstverlening naar het gewenste niveau terug te brengen. Indien na akkoord op het verbeterplan blijkt dat de dienstverlening nog steeds niet op niveau is, wordt een boete opgelegd ter hoogte van 10% van de jaarlijkse SaaS-kosten.		

3.12. Onderhoud en releases

Nummer	Omschrijving
157	De leverancier is verantwoordelijk voor het volledige beheer en de implementatie van wijzigingen met betrekking tot de Oplossing. Dit omvat het identificeren, documenteren en uitvoeren van wijzigingen, inclusief het oplossen van reeds bekende problemen en het verwerken van nieuwe wijzigingsverzoeken. Wijzigingsbeheer en automatisering: - Wijzigingen worden geïntegreerd in een geautomatiseerde CI/CD-pijplijn, waarbij code automatisch wordt gevalideerd, getest en gedeployd in verschillende omgevingen (ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgeving). - Elke wijziging doorloopt een intake- en goedkeuringsproces via een versiebeheersysteem (bijv. Git). Releasebeheer: - Continues deployment: - Minor updates en hotfixes worden geautomatiseerd uitgerold volgens een vastgesteld releasebeleid en vooraf gedefinieerde kwaliteitscriteria. - Major releases: worden geautomatiseerd uitgerold volgens een vastgestelde

	jaarlijkse releasekalender op vooraf gestelde data in afstemming met de Opdrachtgever. - Ad-hoc releases: Voor urgente productieverstoringen kunnen crash releases onmiddellijk worden ingepland en uitgevoerd via de CI/CD-pijplijn. De opdrachtgever wordt hierover direct geïnformeerd. Transparantie en communicatie: • Alle releasemomenten en bijbehorende releasenotes worden real-time beschikbaar gesteld via een toegankelijke klantportaal of notificatiesysteem. Onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de dienstverlening worden, met uitzondering van feestdagen, niet uitgevoerd binnen de volgende tijdsvensters: • Maandag t/m donderdag van 07:00 tot 18:00u • Vrijdag tussen 07:00 en 19:30 uur; • Zaterdag tussen 10:00 en 13:00 uur Met uitzondering van security patches o.i.d. Mocht er een andere noodzakelijke reden zijn, dan kan dit ter beoordeling voorgelegd worden aan de Opdrachtgever.
--	---

3.13. Communicatie en rapportage

Nummer	Omschrijving
158	De oplossing inclusief gebruikersinterface en helpfunctie dient in de Nederlandse taal aangeboden te worden. Tevens dienen opleidingen en handleidingen in het Nederlands te worden aangeboden. Als de handleiding wordt gewijzigd dan is deze handleiding ook gemakkelijk te vinden binnen de applicatie (een aparte handleiding voor gebruikers en een aparte handleiding voor beheerders).
159	Leverancier levert vóór in gebruik name van de Oplossing actuele documentatie (digitaal) en gebruikersinstructies; de gebruikersinstructies zijn afgestemd op de taken die een bepaalde gebruiker moet verrichten. De verstrekte documentatie is in het Nederlands.
160	Leverancier levert maandelijks een rapportage aan met daarin aangegeven minimaal de gemelde incidenten, de reactietijd en de oplostijd.

3.14. Informatiebeheer

Nummer	Omschrijving
161	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
162	De Oplossing ondersteunt het zoeken op metadata
163	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search)
164	Archivering van documenten vindt plaats in het zaakstelsel.
165	Wanneer vernietiging plaats vindt in het zaakstelsel, moet ook de data en metadata uit de Oplossing (indien deze hier nog in staan) vernietigd worden.
166	Uw oplossing voldoet aan de laatste vastgestelde versie van Metagegevens voor Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO)? Het werksysteem komt overeen of is te mappen met MDTO.
167	Bij vaststelling van een nieuwe versie van MDTO of opvolgend model dient uw Oplossing binnen 1 jaar na vaststelling daaraan te voldoen..

168	Ieder (zaak)dossier, sub(zaak)dossier en document wordt geïdentificeerd op basis van een uniek kenmerk.
169	Reconstructies van relaties tussen (sub)zaakdossiers en informatieobjecten/ bestanden is altijd mogelijk.
170	De gebruikte zaaktypen in uw Oplossing is gelijk aan de meest recente selectielijst voor gemeenten en intergemeentelijke organen.
171	De inrichting van zaaktypen in uw Oplossing wordt direct na vaststelling van de nieuwe selectielijst aangepast. Deze aanpassing dient door opdracht of zelfstandig of door de opdrachtnemer aangepast te worden aan de nieuwe selectielijst.
172	Het werkproces dient afgesloten zaken te voorzien van een door de selectielijst gedefinieerd resultaat. Oftewel: Een zaak moet worden afgehandeld met een resultaat, bv verwerkt, afgehandeld, niet verwerkt, buiten behandeling gesteld, afgebroken. Deze resultaten moeten gekoppeld worden aan de betreffende criteria in de hierboven genoemde selectielijst.
173	Van informatieobjecten die voor vernietiging in aanmerking komen moet een overzicht (vernietigingslijst) kunnen worden gecreëerd. Een beheerder moet zelfstandig in uw Oplossing vernietigingslijsten genereren. Deze bevatten in ieder geval de volgende gegevens: - Uniek kenmerk - Zaaktype (proces) - Omschrijving - Begindatum - Einddatum - Betrokkene - Resultaat - Vernietigingsdatum - Vernietigingsgrondslag En optioneel: - Omvang (Mb/Gb/Tb/...) Deze overzichten zijn nodig ten behoeve van het interne goedkeuringsproces voor de uitvoering van de feitelijke vernietiging en voor het opstellen van de wettelijke verplichte verklaring van vernietiging.
174	Uw Oplossing moet in staat zijn om op basis van eenmalig ingevoerde metagegevens zelf de vernietigingsdatum van een (sub)zaakdossier te berekenen op basis van vastgelegde metadata (resultaat, waardering, bewaartermijn, start bewaartermijn). Ingeval van een koppeling met het zaakstelsel van Zoetermeer volgt uw Oplossing de vernietigingslijst vanuit het zaakstelsel.
175	Uitzonderingen op geselecteerde voor vernietiging in aanmerking komende informatieobjecten met bijbehorende metagegevens moeten zowel handmatig als geautomatiseerd aangepast kunnen worden. Op basis van diverse grondslagen kan bepaald worden om af te wijken van bewaartermijnen, de termijn op te schorten dan wel te verlengen. Om die reden moet het mogelijk zijn de bewaartermijnen handmatig of geautomatiseerd aan te passen.

176	Informatieobjecten en (ten dele) bijbehorende metagegevens (op verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden, elementen in een database) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de geactualiseerde vernietigingslijst. Wanneer voor zoeken en vinden gebruik wordt gemaakt van indexering, dient de index na vernietiging te worden geactualiseerd zodat vernietigde informatie niet meer gevonden kan worden.
177	Van informatieobjecten met bijbehorende metagegevens die daadwerkelijk vernietigd zijn, moet een overzicht gecreëerd kunnen worden. Denk hierbij minimaal aan het vastleggen van de verantwoordelijke voor vernietiging en wie de vernietiging heeft uitgevoerd, de wijze van vernietiging en vernietigingsdatum. Toelichting: Op basis van de definitieve vernietigingslijst mag de inhoud van het oorspronkelijke informatieobject niet herleidbaar zijn. De metagegevens die opgenomen zijn in de verklaring van vernietiging dienen ter verantwoording van de vernietiging.
178	De opdrachtnemer voldoet aan een back-up-protocol. In het protocol is gegarandeerd dat informatieobjecten en bijbehorende metagegevens niet teruggezet kunnen worden die formeel vernietigd zijn. Toelichting: Toezicht hierop is geborgd binnen (reguliere) audit- en control processen.
179	Indien informatieobjecten worden opgeslagen in het werkproces dienen deze na een bepaalde tijd geëxporteerd te worden naar een (pr)e-depot? De gemeente Zoetermeer heeft een bewaarstrategie vastgesteld om duurzaam beheer van informatie te kunnen borgen. In deze bewaarstrategie is het uitgangspunt dat (sub)zaakdossiers, als zij zijn afgehandeld en langer dan 10 jaar bewaard moeten worden, worden overgebracht naar het (pr)e-depot (RMTool van VHIC). Uw Oplossing voorziet in het exporteren van deze (sub)zaakdossiers met bijbehorende informatieobjecten/bestanden voor opname in het (pr)e-depot (obv XML). De opname in het (pr)e-depot gebeurt op basis van het metadataschema van de gemeente Zoetermeer, gebaseerd op MDTO.
180	Uw Oplossing voorziet in het exporteren van relevante metadata (XML) behorende bij de (sub)zaakdossiers en informatieobjecten voor zover deze niet voor handen zijn of als aanvulling gelden op de gegevens beschikbaar in het Zaaksysteem van gemeente Zoetermeer.

3.15. Business Intelligence & Gegevensmanagement

3.15.1. Business Intelligence en DWH

Nummer	Omschrijving
181	Alle Zoetermeerse gegevens uit de SaaS-dienst moeten voor hergebruik in het Zoetermeerse datawarehouse en andere toepassingen te benaderen zijn via een geautomatiseerd pull-mechanisme aan Zoetermeerse kant. Dit kan via een database user, API (Rest API designrules, Open API) of via csv-exportbestanden (SFTP).
182	De gemeente Zoetermeer heeft de mogelijkheid om de frequentie van het verversen van de gegevens in te (laten) regelen. Ook is er een mogelijkheid dit later aan te (laten) passen. Minimale frequentie is dagelijks (uiterlijk 01:00 uur data vorige dag beschikbaar).
183	Export datasets, die via API of SFTP ter beschikking worden gesteld, zijn full-loads.

184	Export datasets zijn voldoende beschreven (minimaal kolomnaam en -volgorde, datatype, lengte, kolom beschrijving, functionele primary- en foreign-keys).
185	Eventuele dashboards geleverd door externe partijen moeten door de gemeentelijke BI-tools kunnen worden getoond, gelezen en gemuteerd (bijvoorbeeld Cognos framework of standaard rapporten).
186	Specifiek voor het beschikbaar stellen van de gegevens uit de SaaS-dienst gelden de volgende eisen: • Op basis van specificaties van de gemeente Zoetermeer worden gegevenssets d.m.v. de SaaS leverancier geleverde koppelvlakken beschikbaar gesteld die door de BI tools kunnen worden verwerkt. • Voor het maken van gemeentelijke dataproducten stelt Opdrachtnemer een beschrijving beschikbaar van de benodigde relevante gegevens, entiteiten, attributen en relaties uit de database van de Oplossing. • Verandert de SaaS-leverancier iets aan de software dan kan dit de communicatie met de ETL- en BI-tools verstoren. Het BI-team van de gemeente Zoetermeer wordt hier tijdig over geïnformeerd. • Aanpassingen aan de applicatie leiden tot kosteloze wijzigingen aan de API of gegevensexport.
187	De oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
188	De Opdrachtnemer geeft wijzigingen bij releases en of updates in de gegevensmodellen direct door aan de gemeente Zoetermeer.
189	De gemeente Zoetermeer kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf managementrapportages vanuit de Oplossing creëren.

3.15.2. Gegevensmanagement

Nummer	Omschrijving
190	De authentieke gegevens uit de basisregistraties mogen alleen worden ingewonnen bij burgers en bedrijven ten behoeve van het beheer van de basisregistraties. Deze gegevens mogen niet via een ander proces worden ingewonnen. Voorbeeld: Als er behoefte is aan adresgegevens moeten deze via de BAG worden opgevraagd, i.p.v. dat deze opnieuw bij de burgers en bedrijven worden ingewonnen.
191	Indien er gegevens worden gebruikt welke beschikbaar zijn als authentiek gegeven in een basisregistratie, dan moeten deze gegevens worden afgenomen uit de basisregistratie.
192	Alle gegevens die ten behoeve van een taak van de gemeente worden ingewonnen zijn eigendom van de gemeente. Deze gegevens dienen beschikbaar te worden gesteld in een format dat herbruikbaar is binnen de gemeente. Gegevens die in een applicatie of proces worden gecreëerd dienen beschikbaar te zijn voor andere processen en applicaties.

3.16. Escrow

Nummer	Omschrijving
193	De inschrijver beschikt - uiterlijk bij acceptatie - over een Escrow-voorziening voor de code en geeft hiertoe alle code van de volledige oplossing in depot bij een onafhankelijke escrowagent. Dit depot wordt door inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) actueel gehouden, ten minste voor elke major release. De kosten voor het bieden van deze Escrow-regeling dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving.

3.17. Exit-regeling

Nummer	Omschrijving
194	Door inschrijver wordt voor de in gebruik name van de oplossing een exit overeenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT, 2016. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop de gegevens terug beschikbaar worden gesteld aan de gemeente vanuit de gehele oplossing, decommissioning van de totale oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt, welke termijnen gelden gedurende deze exit-procedure en welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exit overeenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exit overeenkomst vallen buiten de Inschrijving.

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	