

SED

www.sed-organisatie.nl



Prezi

PROGRAMMA VAN EISEN

AANBESTEDING RAADSINFORMATIESYSTEEM

VOOR DE GEMEENTEN

STEDE BROEC, ENKHUIZEN EN DRECHTERLAND

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE EISEN	2
SPECIFIEKE EISEN	5

ALGEMENE EISEN

Onderstaand treft u de standaard eisen aan die de SED organisatie hanteert bij een aanbesteding. Eisen die specifiek gelden voor deze aanbesteding zijn beschreven in hoofdstuk 2 van dit document. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen in de onderhavige Inschrijfleidraad met bijlagen.

1.	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden, eisen, bepalingen en bijlagen bij deze Aanbesteding.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de eisen die gesteld worden in dit Aanbestedingsdocument (inclusief Bijlagen) en in het bijzonder het Programma van Eisen. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening minimaal zal voldoen aan de uitwerking van de Gunningscriteria in de Inschrijving.
3.	Opdrachtnemer heeft voor het indienen van de Inschrijving kennisgenomen van alle wet- en regelgeving-beleidsstukken en gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden van de SED organisatie, de Concept Raamovereenkomsten en alle andere documenten die van toepassing zijn op deze aanbesteding.
4.	Het eigenaarschap ligt bij de SED organisatie. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bij het gehele proces betrokken organisaties om ieder vanuit hun eigen opdracht/rol de SED organisatie optimaal te ondersteunen.

DUURZAAMHEID, MILIEU EN SROI

5.	Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud aan het MVOI en Duurzaamheidsbeleid van de SED organisatie en verklaart met een doen van een Inschrijving zelf ook maatschappelijk verantwoord te ondernemen, zich daarvoor in te zetten en aantoonbaar inspanning verricht bij het uitvoeren binnen de bedrijfsvoering.
6.	Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, de gestelde regelgeving vanuit het MVOI die betrekking hebben op de dienstverlening en daarmee automatisch met de samenwerking met de SED organisatie c.q. de drie griffies in acht te nemen en hiernaar altijd te handelen.
7.	De werkwijze en service/dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
8.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan het SROI-beleid van de SED organisatie en verklaart met het doen van een Inschrijving hieraan mee te werken.

WETGEVING, PRIVACY EN BIBOB

09.	Opdrachtnemer verklaart bij ingang Overeenkomst dat hij beschikt over alle geldende vergunningen, certificaten, verklaringen en andere wettelijk vastgestelde eisen die noodzakelijk zijn om de aangeboden dienstverlening of leveringen te mogen uitvoeren.
10.	Indien van toepassing, wordt er een aparte 'verwerkersovereenkomst' afgesloten tussen de SED organisatie c.q. de drie gemeenten en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat akkoord met de inhoud van deze Overeenkomst en verstrekt de gevraagde informatie.
11.	Wanneer er sprake is van het verwerken van (persoons)gegevens verklaart Opdrachtnemer te voldoen aan de eisen die de wet voorschrijft. Met in-achtnemen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van persoonsgegevens. Opdrachtnemer moet de (persoons)gegevens adequaat beveiligen. Het gaat hierbij zowel over beveiliging tegen gegevensverlies als over bescherming van de toegang tot persoonlijke gegevens door onbevoegden.
12.	Opdrachtnemer moet de Gemeente onmiddellijk informeren over beveiligingsincidenten en de mogelijke impact daarvan op de verwerking van (persoons)gegevens.
13.	De Opdrachtnemer verklaart met de ondertekening van de Overeenkomst zich in zowel het verleden als in de toekomst niet schuldig te maken aan criminele activiteiten of de financiering hiervan. De Wet BIBOB is Opdrachtnemer bekend.

INTELLECTUEEL EIGENDOM

14.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle verstrekte informatie, de verwerkingen op basis van verstrekte informatie altijd eigendom is en blijven van de SED organisatie en de drie gemeenten. De in opdracht van de SED organisatie en de gemeenten gerealiseerde eindproducten zijn altijd (auteurs)rechtsvrij en eigendom van de SED organisatie en de gemeenten.
15.	Op ieder gewenst moment kan de SED organisatie c.q. de drie griffies Opdrachtnemer verzoeken om de in opdracht gegeven informatie en/of eindproduct hiervan te overhandigen. Na afloop van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer alle in zijn bezit zijnde eigendommen van de SED organisatie c.q. de drie griffies in het gewenste format en zonder versleuteling overdragen.

CONTRACTMANAGEMENT

16.	De Opdrachtnemer organiseert één centraal aanspreekpunt voor de volledige Overeenkomst met de SED organisatie en de gemeenten en de daaronder behorende dienstverlening.
17.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en direct bij te sturen als afwijkingen worden geconstateerd. Wanneer de bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria achterblijven bij datgene wat door de Opdrachtnemer in de aanbesteding is toegezegd, worden afspraken gemaakt over het herstellen van deze negatieve verschillen. Deze afspraken betreffen in elk geval het opstellen van een plan van aanpak met verbeteringsmaatregelen. Dit plan van aanpak wordt binnen één (1) maand na het halfjaarlijkse overleg door de Opdrachtnemer voorgelegd aan en besproken met de SED organisatie c.q. de drie griffies.
18.	Minimaal tweemaal per jaar vindt periodiek overleg plaats tussen de SED organisatie c.q. de drie griffies en de Opdrachtnemer over alle relevante aspecten van de dienstverlening. Hiertoe wordt aan de SED organisatie c.q. de drie griffies uiterlijk twee (2) weken voor het overleg een notitie met de volgende informatie verstrekt, die betrekking heeft op het voorbije half jaar: <ul style="list-style-type: none"> - De ontwikkeling van het de dienstverlening; - Gemaakte en gefactureerde kosten door de Opdrachtnemer aan de drie griffies; - De bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria zoals Omschreven in de Inschrijfleidraad; - (indien van toepassing) De klachtenregistratie- en afhandeling; - (indien van toepassing) Eventuele personele mutaties; - Relevante veranderingen in het werkgebied van de dienstverlening; - knelpunten, problemen onderhanden werk; - stand van zaken en planning onderhanden projecten; - Overige zaken die voor de SED organisatie c.q. de drie griffies van belang zijn.
19.	Opdrachtnemer levert de managementrapportages kosteloos digitaal aan, binnen 14 dagen na afloop van het betreffende half jaar, aan de contactpersonen van de drie griffies.
20.	Opdrachtnemer werkt mee aan een zorgvuldige overdracht na afloop van de Overeenkomst en draagt de daarvoor benodigde gegevens over aan de SED organisatie c.q. de drie griffies en/of een door de SED organisatie c.q. de drie griffies aangewezen derde. De Opdrachtnemer houdt geen informatie achter en voorkomt dat de eventuele overgang naar een derde partij niet belemmerd wordt. Alle overige informatie, naast documenten die vallen onder de wettelijke bewaartermijn, worden vernietigd.

FINANCIËEL EN FACTURERING

21.	Voor het uitbrengen van de Inschrijving en daarmee gepaard gaande werkzaamheden kunnen bij de SED organisatie c.q. de drie gemeenten of eventuele ingeschakelde dienstverlener die de Aanbesteding verzorgt geen kosten in rekening worden gebracht.
-----	--

22.	De ingediende Inschrijving en toebehoren dient een geldigheidsduur te hebben van minimaal 90 dagen. Wanneer er na een gunning door een andere Inschrijving bezwaar tegen de Gunningsbeslissing wordt ingediend, verschuift de geldigheidsdatum van de ingediende offerte tot na uitkomst bezwaarprocedure
23.	Er worden in de aanbestedingsprocedure geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de genoemde of ingediende prijzen vaststaan. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het niet toegestaan prijswijzigingen door te voeren, zonder vooraf goedkeuring van de SED organisatie c.q. de drie griffies. Opdrachtnemer dient elk verzoek tot prijswijziging te specificeren per component.
24.	Zonder voorafgaand overleg en schriftelijk (e-mail) akkoord vanuit de SED organisatie c.q. (een van) de drie griffies, kan er geen sprake zijn van meerwerk, bijvoorbeeld in de vorm van overuren.
25.	Opdrachtnemer komt overeen met Opdrachtgever dat betaling van een factuur niet gelijk is aan onvoorwaardelijke acceptatie van de prestatie van Opdrachtnemer.
26.	Er is nooit sprake van een minimum-afname of omzetgarantie. Indien geen inzet wordt geleverd, volgt er ook geen vergoeding of andere (on)kostenvergoeding.
27.	De ingangsdatum van een eventuele eerste Prijsindexering is op zijn vroegst 1 januari van het opvolgende jaar en mag pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de SED organisatie c.q. de drie griffies. Deze inflatiecorrecties zijn leidend en zijn een maximale index. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk. Niet in de prijzen opgenomen kosten kunnen achteraf niet worden gefactureerd en worden dus niet vergoed.
28.	Facturatie geschiedt conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de Opdrachtnemer minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - Zaaknummer; - Uitgevoerde werkzaamheden, indien van toepassing per locatie; - Totaalbedrag; - Ordernummer; - Factuurdatum; - Btw-nummer van de dienstverlener; - de FCL 6010001 en de ECL 38016
29.	Facturatie vindt achteraf per maand plaats binnen twee weken na afloop van het de maand. Hiervan kan alleen worden afgeweken wanneer een andere vorm van factureren door middel van een schriftelijk akkoord vanuit de SED organisatie c.q. de drie griffies is gegeven. De Opdrachtnemer stuurt de facturen digitaal naar crediteuren@sed-wf.nl .

PRESTATIEMONITORING EN KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI'S)

30.	Inschrijver conformeert zich aan de in de Leidraad genoemde Kritieke Prestatie Indicatoren en gaat akkoord met de prestatie monitoring.
31.	De prestaties worden periodiek beoordeeld aan de hand van deze KPI's. De resultaten kunnen consequenties hebben voor de voortgang van de Opdracht, vervolgoopdrachten of eventuele contractverlenging.
32.	KPI's worden besproken in reguliere overleggen tussen de SED organisatie c.q. de drie griffies en Opdrachtnemer. Bij structureel niet behalen van KPI's volgt een verbetertraject.
33.	Indien prestaties na verbetertraject onvoldoende blijven, kunnen contractuele maatregelen volgen (zoals inhouding of contractbeëindiging). Indien prestaties boven verwachting zijn, kan dit worden beloond via een positieve beoordeling bij toekomstige Opdrachten.
34.	De KPI-set kan worden aangepast of uitgebreid in de definitieve contractfase. In overleg met de Opdrachtnemer kunnen aanvullende KPI's worden vastgesteld die specifiek zijn voor de aard van de dienstverlening.

SPECIFIEKE EISEN

Eisen die specifiek gelden voor deze aanbesteding zijn in dit hoofdstuk beschreven.

TECHNIEK EN PUBLICATIEOMGEVING

1.	Het RIS dient als managed SaaS (Software as a Service) oplossing aangeboden en geleverd te worden.
2.	Het RIS dient te worden geleverd vanuit een datacenter dat is ondergebracht binnen de Europese Unie. Ook de opslag en het (data) transport van gegevens vindt plaats binnen de Europese Unie.
3.	Als data, bijvoorbeeld om backup-redenen, op een andere geografische locatie (maar wel altijd binnen de Europese Unie) wordt opgeslagen dan de locatie van waaruit het RIS wordt aangeboden, dan dient dit expliciet te worden gemeld.
4.	Het RIS mag uit verschillende modules bestaan, maar dient zich voor gebruikers te gedragen als één integraal werkend systeem.
5.	Een binnen de Active Directory van de Opdrachtgever onbekende gebruiker kan uitsluitend toegang tot het RIS krijgen door in te loggen op basis van multi-factor authentication (MFA).
6.	Het RIS kan worden gebruikt op een tablet via een vrij verkrijgbare en te installeren app. Het is toegestaan om, ter bevordering van gebruik en overzichtelijkheid, via de app slechts een deel van de in het RIS beschikbare functionaliteit aan te bieden.
7.	De app dient in ieder geval volledig te functioneren op de laatste twee versies (major releases) van de volgende besturingssystemen voor mobiele apparatuur: Android, iOS en Microsoft Windows.
8.	Het RIS is zonder beperking van functionaliteit via een browser-based interface, verder 'publicatieomgeving' genoemd, te gebruiken.
9.	De publicatieomgeving is volledig bruikbaar via de laatste twee versies (major releases) van de meest gangbare en ondersteunde browsers, waaronder in ieder geval: Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge en Mozilla Firefox.
10.	De publicatieomgeving is volledig bruikbaar via de standaard configuratie van de hiervoor genoemde browsers. Het is niet nodig additionele software of plug-ins te installeren.
11.	De publicatieomgeving dient afgestemd te kunnen worden op de huisstijl die door de Opdrachtgever wordt gehanteerd.
12.	De publicatieomgeving is volledig responsive. Dat wil zeggen dat de publicatieomgeving zich automatisch aanpast aan (meeschaalt met) de afmetingen van het scherm.
13.	De publicatieomgeving is zonder versturende vertraging toegankelijk en opgevraagde informatie wordt direct door het RIS geleverd. De snelheid waarmee de opgevraagde informatie beschikbaar komt voor de gebruiker wordt uitsluitend vertraagd door de capaciteit en beschikbaarheid van de dataverbindingen die door de Opdrachtgever zijn ingezet.
14.	In de vergaderapp moet het mogelijk zijn annotaties (waaronder arceringen en aantekeningen) te maken bij vergaderstukken. Deze annotaties moeten te delen zijn met collega raadsleden of andere fractiegenoten.

IMPLEMENTATIE/INRICHTING/INTEGRATIE/MIGRATIE/TRANSITIE

In dit onderdeel wordt op de vlakken migratie en integratie volstaan met algemene eisen waarin de verantwoordelijkheid voor de migratie en integratie bij de Opdrachtnemer wordt gelegd. De leverancier zal zelf nader moeten specificeren welke gegevens precies gemigreerd moeten worden en met welke systemen en met welk doel geïntegreerd dient te worden.

15.	De Opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de inrichting van het aangeboden RIS. Inrichting van het aangeboden RIS behelst: · Het afstemmen van de werking van het systeem op de werkprocessen van de Opdrachtgever. Deze afstemming is in functionele zin begrensd tot de functionaliteit die in de overeenkomst is overeengekomen;
-----	---

	<ul style="list-style-type: none"> · Het beschikbaar maken van alle documentsjablonen die de Opdrachtgever in het systeem beschikbaar wil hebben; · Het overzetten van data uit in dit hoofdstuk genoemde andere bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde systemen (migratie); · De integratie van het aangeboden RIS met in dit hoofdstuk genoemde andere bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde systemen.
16.	De inrichting van het aangeboden RIS is pas voltooid als de Opdrachtgever schriftelijk (ook via e-mail) heeft bevestigd dat het RIS volledig werkt zoals op basis van de Opdracht mag worden verwacht.
17.	Na succesvolle inrichting van het systeem volgt de ingebruikname. Vanaf het moment van ingebruikname dient de Opdrachtnemer een nazorgperiode toe te passen van 10 werkdagen. Naast de standaard serviceorganisatie zijn gedurende deze periode ook de betrokkenen bij de oplevering van het RIS direct beschikbaar om vragen te beantwoorden, advies te geven en incidenten op te lossen.
18.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie van gegevens uit op dit moment in gebruik zijnde systemen naar het nieuw aangeboden RIS. Het betreft migratie van gegevens vanuit het huidige Raadsinformatiesysteem.
19.	De Opdrachtnemer stelt een migratieplan op waarin is beschreven op welke wijze en binnen hoeveel tijd de migratie van gegevens, zoals bedoeld in de vorige eis, wordt uitgevoerd. Het systeem dient binnen drie maanden na gunning van de Opdracht ingericht te zijn en binnen drie maanden na de gunning dient de migratie succesvol te zijn verlopen.
20.	De migratie van gegevens kan uitsluitend worden afgerond na uitvoering van een acceptatietest en na schriftelijke acceptatie van het eindresultaat door de Opdrachtgever.
21.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een koppeling van de aangeboden oplossing met de systemen van de organisatie zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Zaaksystemen (waaronder Djuma en RX Mission) • Audio-/videosysteem (Jacott, ARK) • Directoryservice X ivm autorisatie (de SSO koppeling is een Azure-AD koppeling) • Ondertekeningstool (Validsign)
22.	Op verzoek van de Opdrachtgever wordt aan het eind van de looptijd van de overeenkomst, ten behoeve van de overdracht van informatie van de aangeboden oplossing naar een nieuwe oplossing (transitie), een exportbestand gemaakt van alle Informatieobjecten (een Informatieobject is een op zichzelf staand geheel van gegevens met een eigen identiteit, zoals bijvoorbeeld een document, een brief, een video, een bestand, een webpagina, een e-mail of een tweet (voorbeelden kunnen overlappen). inclusief de relaties/samenhang tussen de Informatieobjecten, die in de aangeboden oplossing zijn opgeslagen.).
23.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om in overleg met Opdrachtgever een exit-strategie op te stellen zodat o.a. de overdracht en de verwijdering van gegevens vast komt te liggen.
24.	Als het in 22 genoemde exportbestand, bijvoorbeeld door de bestandsindeling of het formaat, niet geschikt is of geschikt te maken is om te importeren in de nieuwe oplossing, dan dient de Opdrachtnemer in overleg met de leverancier van de nieuwe oplossing een nieuw exportbestand te maken dat wel geschikt is om in de nieuwe oplossing te importeren.
25.	Leverancier draagt ervoor zorg dat gebruikers (o.a. raadsleden, fractieassistenten, griffie, college, medewerkers) een voor hen passende training krijgen (aangepast aan de doelgroep).
26.	<p>Inschrijver levert een implementatieplan op. Belangrijke onderdelen daarin zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - randvoorwaarden - resultaatgebieden - fasering - plan van aanpak - planning en op te leveren mijlpalen - projectorganisatie (stuurgroep, project-/werkgroep verband) - risico's - afspraken over overleg en communicatie. <p>In het plan staat tevens concreet beschreven welke resources en welke inspanning van de drie gemeenten en de SED organisatie wordt verwacht en wanneer.</p>

FUNCTIONALITEIT: KALENDER, ACTIVITEITEN, LANGE TERMIJN AGENDA

27.	In het RIS dient een kalender van de gemeenteraad te kunnen worden weergegeven.
28.	De kalender wordt opgebouwd op basis van alle in het systeem gedefinieerde activiteiten van de gemeenteraad, zoals vergaderingen, bijeenkomsten en evenementen.
29.	Het dient mogelijk te zijn om activiteiten in te delen in verschillende, zelf te definiëren doelgroepen (bijvoorbeeld activiteiten van de raad, van het college, van samenwerkingsverbanden of van inwoners).
30.	Iedere activiteit kent één of meer activiteitbeheerders. Een activiteitbeheerder beschikt over alle functionaliteit die het systeem biedt om de activiteit te beheren.
31.	De kalender wordt automatisch aangepast als activiteiten worden gewijzigd of verwijderd.
32.	Het dient mogelijk te zijn om een attenderingsmail te verzenden als nieuwe activiteiten aan de kalender worden toegevoegd of de planning van bestaande activiteiten wijzigt.
33.	De kalender dient in één scherm te kunnen worden getoond.
34.	Het dient mogelijk te zijn om minimaal twee gelijktijdig geplande activiteiten in de kalender op te nemen. Deze gelijktijdig lopende activiteiten dienen parallel (dus naast elkaar) in de kalender te worden weergegeven.
35.	Het dient mogelijk te zijn om hyperlinks toe te voegen aan of te verwijderen van activiteiten. Met deze hyperlinks wordt verwezen naar andere bronnen van informatie, zoals websites, documenten of videobestanden.
36.	Het dient mogelijk te zijn om gebruikersgroepen en individuele gebruikers toe te voegen aan of te verwijderen van activiteiten.
37.	Een activiteit dient als openbaar en niet-openbaar (zoals vertrouwelijk en geheim) te kunnen worden gedefinieerd. Het bestaan en de algemene kenmerken van een openbare activiteit zijn voor iedereen zichtbaar en de bijbehorende informatie en documenten zijn voor iedereen inzichtelijk. Het bestaan en de algemene kenmerken van een niet-openbare activiteit zijn voor iedereen zichtbaar, maar de bijbehorende informatie en documenten zijn alleen inzichtelijk voor aan de activiteit toegevoegde gebruikers(groepen).
38.	Een geheime activiteit is alleen zichtbaar voor aan de activiteit toegevoegde gebruikers(groepen), en de bijbehorende informatie en documenten zijn alleen inzichtelijk voor aan de activiteit toegevoegde gebruiker(groepen). De naamgeving van de begrippen 'openbaar', 'niet-openbaar (vertrouwelijk)' en 'geheim' mag in het aangeboden RIS afwijken, mits de hiervoor genoemde functionaliteit/betekenis gehandhaafd blijft.
39.	Bij het definiëren van een nieuwe activiteit dient het mogelijk te zijn de informatie van een andere/vorige activiteit te kopiëren.
40.	Bij het kopiëren van een activiteit waaraan geheime stukken gekoppeld zijn en die worden mee gekopieerd bij de activiteit dan dienen die stukken geheim te blijven
41.	Een activiteit dient als openbaar en niet-openbaar (zoals vertrouwelijk en geheim) te kunnen worden gedefinieerd. Het bestaan en de algemene kenmerken van een openbare activiteit zijn voor iedereen zichtbaar en de bijbehorende informatie en documenten zijn voor iedereen inzichtelijk. Het bestaan en de algemene kenmerken van een niet-openbare activiteit zijn voor iedereen zichtbaar, maar de bijbehorende informatie en documenten zijn alleen inzichtelijk voor aan de activiteit toegevoegde gebruikers(groepen).
42.	Een geheime activiteit is alleen zichtbaar voor aan de activiteit toegevoegde gebruikers(groepen), en de bijbehorende informatie en documenten zijn alleen inzichtelijk voor aan de activiteit toegevoegde gebruiker(groepen). De naamgeving van de begrippen 'openbaar', 'niet-openbaar (vertrouwelijk)' en 'geheim' mag in het aangeboden RIS afwijken, mits de hiervoor genoemde functionaliteit/betekenis gehandhaafd blijft.
43.	Bij het definiëren van een nieuwe activiteit dient het mogelijk te zijn de informatie van een andere/vorige activiteit te kopiëren.
44.	Bij het kopiëren van een activiteit waaraan geheime stukken gekoppeld zijn en die worden mee gekopieerd bij de activiteit dan dienen die stukken geheim te blijven
45.	Het dient mogelijk te zijn om zelf activiteitsjablonen aan te maken. Aan een dergelijk sjabloon kunnen standaard documenten worden toegevoegd en standaard kenmerken worden meegegeven, zoals bijvoorbeeld een standaard agenda, een standaard dag/tijdperiode en de

	standaard aanwezige gebruikersgroep/gebruikers. Bij het definiëren van een nieuwe activiteit kan vervolgens gebruik gemaakt worden van één van de beschikbare sjablonen.
46.	Bij een activiteit dient een agenda met agendapunten te kunnen worden gedefinieerd.
47.	Het dient mogelijk te zijn documenten en dossiers toe te voegen aan en te verwijderen van een agendapunt.
48.	Het dient mogelijk te zijn om aan een agendapunt of aan een specifiek document van een agenda de status openbaar of niet-openbaar toe te kennen. De informatie over een niet-openbaar agendapunt is alleen zichtbaar voor aan de activiteit toegevoegde gebruikers(groepen). Een niet-openbaar document is alleen inzichtelijk voor aan de activiteit toegevoegde gebruikers(groepen)
49.	Na afloop van een activiteit kunnen stukken worden toegevoegd aan de activiteit of de agenda, zoals een verslag of besluitenlijst.
50.	Stukken moeten op de achtergrond klaargezet kunnen worden, voordat deze worden gepubliceerd.

FUNCTIONALITEIT: BEHEER DOCUMENTEN EN INFORMATIEOBJECTEN

Onder informatieobjecten verstaan wij o.a. moties, amendementen, video, technische vragen, ingekomen stukken, raadsbrieven, foto's etc. inclusief het digitaal ondertekenen.

51.	Het dient mogelijk te zijn om documenten in het RIS aan te maken. (zodat we besluitenlijsten, vragen etc. uit het RIS kunnen exporteren).
52.	Het dient mogelijk te zijn om Informatieobjecten via een gekoppelde (netwerk)schijf in het RIS te importeren.
53.	Het dient mogelijk te zijn om Informatieobjecten via een gekoppeld (zaak)systeem in het RIS te importeren.
54.	Het RIS heeft een mogelijkheid in één Opdracht meerdere Informatieobjecten te exporteren op basis van filters (bijvoorbeeld alle ingebrachte moties van een partij of alle voorstellen in een bepaalde periode).
55.	Het dient mogelijk te zijn om aan een document andere documenten als bijlagen te kunnen koppelen.
56.	Een Informatieobject dient als openbaar en niet-openbaar (vertrouwelijk of geheim) te kunnen worden geclassificeerd. De naamgeving van de begrippen 'openbaar', 'niet-openbaar (vertrouwelijk)' en 'geheim' mag in het aangeboden RIS afwijken, mits de in dit Programma van Eisen beschreven functionaliteit/betekenis van deze begrippen gehandhaafd blijft.
57.	Niet-openbare (vertrouwelijke) en geheime Informatieobjecten zijn alleen zichtbaar en inzichtelijk voor gebruikers en gebruikersgroepen die hiervoor expliciet zijn geautoriseerd.
58.	Bij weergave van een Informatieobject dient het duidelijk zichtbaar te zijn als het Informatieobjecten niet-openbaar (vertrouwelijk) of geheim is.
59.	Het RIS borgt dat een vertrouwelijk of geheim Informatieobject dat aan een openbaar Informatieobject wordt gekoppeld, uitsluitend toegankelijk is voor gebruikers en gebruikersgroepen die hiervoor expliciet zijn geautoriseerd.
60.	Aan ieder nieuw in het RIS aangemaakt of geïmporteerd Informatieobject wordt conform de MDTO norm (zie ook hoofdstuk normen en standaarden) automatisch een uniek identificatienummer toegekend.
61.	Het RIS dient bij Informatieobjecten de metagegevens vast te kunnen leggen die verplicht zijn in het kader van de MDTO norm (Metagegevens voor Duurzaam toegankelijke Overheidsinformatie).
62.	Het dient mogelijk te zijn om zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer minimaal 20 extra metadatavelden standaard toe te voegen aan Informatieobjecten.
63.	Metadagegevens kunnen door daartoe geautoriseerde personen worden ingevoerd of gewijzigd.
64.	Als een niet-openbaar Informatieobject wordt vervangen door een ander Informatieobject (of een andere versie) dan dient dit nieuwe/andere Informatieobject standaard dezelfde classificatie te krijgen (dus ook niet-openbaar of geheim).

65.	Informatieobjecten dienen ook los, dus zonder te zijn gekoppeld aan een activiteit, beschikbaar gesteld te kunnen worden aan een gebruikers(groep).
66.	De webomgeving is gebruiksvriendelijk. De webomgeving is overzichtelijk, informatief en eenvoudig (intuïtief) te bedienen.
67.	Het systeem levert een geïntegreerde PDF convertor voor Word, Excel en PowerPoint.

FUNCTIONALITEIT: STEMMEN

68.	Het dient mogelijk te zijn om bij een stemuitslag in ieder geval de volgende typen einduitslagen vast te leggen: <ul style="list-style-type: none"> · Aangenomen · Aangenomen unaniem · Verworpen · Aangehouden · Ingetrokken · Stemmen staken · Niet aangenomen
69.	Het dient mogelijk te zijn om bij een stemuitslag vast te leggen hoe per fractie is gestemd ('voor' of 'tegen').
70.	Het dient mogelijk te zijn om bij een stemuitslag vast te leggen hoe per raadslid is gestemd ('voor' of 'tegen').

FUNCTIONALITEIT: VIDEO OPNEMEN, LIVESTREAMEN EN ON-DEMAND STREAMEN (VOD)

Deze eisen die betrekking hebben op het live streamen en het vanuit het RIS maken/opslaan van videoverslagen, kunnen uitsluitend worden opgenomen als integratie met een AV-systeem heeft plaatsgevonden en deze integratie de geïste functionaliteiten ondersteunt.

71.	Het RIS ondersteunt het live, via het geïntegreerde AV-systeem opnemen (beeld en geluid) van vergaderingen.
72.	Het RIS ondersteunt het live tonen (beeld en geluid) van vergaderingen in de publicatieomgeving (webcasten van een livestream).
73.	Het RIS ondersteunt het op verzoek van een gebruiker afspelen van een opgeslagen video-opname (video on demand, afgekort VOD) in de publicatieomgeving (webcasten van een on-demand stream).
74.	Een livestream kan door de kijker/gebruiker worden gepauzeerd.
75.	Een kijker/gebruiker kan een livestream bekijken/starten vanaf ieder moment dat ligt tussen het begin en het actuele moment van de livestream.
76.	Een on-demand stream (VOD) kan door de kijker/gebruiker worden gepauzeerd.
77.	Een kijker/gebruiker kan een on-demand stream bekijken/starten vanaf ieder moment dat ligt tussen het begin en het einde van de betreffende video.
78.	Het RIS kan livestreams en on-demand streams automatisch ondertitelen. Bij automatische ondertiteling dient minimaal 85% van de ondertiteling overeen te komen met wat daadwerkelijk in het Nederlands wordt gezegd.
79.	Tijdens het bekijken van een livestream en een on-demand stream is de volgende informatie, indien in het RIS beschikbaar, zichtbaar: <ul style="list-style-type: none"> • De naam van de activiteit. • De datum van de activiteit. • De agenda van de activiteit. • Het agendapunt van de activiteit.
80.	Het RIS ondersteunt het gebruik van markeringspunten in videobestanden. Een kijker/gebruiker kan een on-demand stream direct starten vanaf het gekozen markeringspunt (bijvoorbeeld de start van een agendapunt of de start van het betoog van een spreker).
81.	Markeringspunten kunnen door daartoe geautoriseerde personen in het RIS worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd.
82.	(Webcast) Leverancier is in staat de regierol te vervullen tijdens vergaderingen en levert aantoonbaar regievoering als dienst aan.

	Toelichting: o.a. onderhouden van contacten met ketenpartijen tijdens vergaderingen, managen van incidenten, sturing geven aan ketenpartners.
83.	Op aangeven van de gemeenten en SED organisatie wordt door Leverancier of door medewerkers van de gemeenten of de SED organisatie zelf een aankondiging van een komende livestream op de website geplaatst.
84.	Het is mogelijk na afloop van een vergadering de markeergegevens van sprekers en stemmingsuitslagen (die bijvoorbeeld afkomstig zijn uit het AV-systeem) te verwerken in het systeem.
85.	Het stoppen van de livestream is gekoppeld aan het werkelijke einde van de vergadering. Indien een vergadering uitloopt, loopt de livestream ook door.
86.	Het video- en audiomateriaal is gekoppeld aan tijdmarkeringen van de vergadering zelf en alle agendapunten.
87.	De webcasting-oplossing heeft een mogelijkheid handmatig achteraf de gehele opname en alle bijbehorende metadata te corrigeren (editen).

FUNCTIONALITEIT: PERSOONLIJKE PROFIELPAGINA'S

88.	Het dient mogelijk te zijn om binnen het RIS persoonlijke profielpagina's aan te maken.
89.	Het dient mogelijk te zijn om op een persoonlijke profielpagina minimaal de volgende informatieonderdelen op te nemen: <ul style="list-style-type: none"> - Een foto. - De politieke partij waar de persoon lid van is. - Een persoonlijke beschrijving. - Eén of meerdere functies. - Beleidsterreinen waar de persoon actief op is. - Nevenactiviteiten. - Videofragmenten. - Stemgedrag. - Verwijzingen (url's) naar profielen op social media.
90.	Het dient mogelijk te zijn om aan te geven welke informatieonderdelen wel en niet gebruikt worden in een persoonlijke profielpagina. Als ervoor wordt gekozen om een bepaald informatieonderdeel niet te gebruiken, dan is op de persoonlijke profielpagina niet zichtbaar dat van gebruik van het betreffende informatieonderdeel is afgezien.
91.	Persoonlijke profielpagina's kunnen alleen worden gemuteerd en openbaar zichtbaar worden gemaakt door de persoon die op de profielpagina wordt gepresenteerd, of door één of meerdere personen die hiertoe zijn geautoriseerd.

FUNCTIONALITEIT: ZOEKEN

92.	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om te kunnen zoeken in de tekst van alle Informatieobjecten die in het RIS zijn opgeslagen (mits het bestandsformaat het zoeken op tekst ondersteunt).
93.	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om te kunnen zoeken in de metadata van Informatieobjecten.
94.	Het zoeken gebeurt door het ingeven van één of meer zoektermen in een invulveld of invulscherm.
95.	Als in een zoekopdracht meerdere zoektermen zijn ingegeven, dan dient het mogelijk te zijn de booleaanse operatoren 'and', 'or' en 'not' tussen de zoektermen te plaatsen (of vergelijkbare Nederlandse termen).
96.	Een gebruiker die een zoekopdracht geeft dient in het zoekresultaat uitsluitend Informatieobjecten te zien waar hij op basis van zijn autorisatie toegang toe heeft.
97.	De zoekresultaten bevatten klikbare links waarmee direct toegang wordt verkregen tot de gevonden Informatieobjecten.
98.	Het RIS biedt de mogelijkheid om de zoekresultaten op verschillende manieren te filteren, waaronder in ieder geval een filtering op de periode waarin de Informatieobjecten zijn gecreëerd.

99.	Het RIS ondersteunt het zoeken met gebruik van filters (gefacetteerd zoeken). Deze filters kunnen vooraf worden ingegeven. Hierdoor wordt gericht gezocht en het aantal zoekresultaten beperkt.
100.	Alle hiervoor genoemde zoekfunctionaliteit is ook van toepassing op Informatieobjecten die bij inrichting van het RIS uit andere bronnen/systemen naar het RIS zijn gemigreerd, mits de zoekfunctionaliteit door de gemigreerde Informatieobjecten wordt ondersteund.

FUNCTIONALITEIT: BEWAREN, Vernietigen EN ARCHIVEREN

101.	De in het RIS verwerkte en opgeslagen Informatieobjecten en metadata worden in een eigen omgeving opgeslagen, gescheiden van informatieobjecten van andere afnemers van de Opdrachtnemer.
102.	Het RIS ondersteunt het opslaan en, indien van toepassing, verwerken van alle bestandsformaten die zijn opgenomen in de lijst 'voorkeurs- en acceptabele formaten' van het Nationaal Archief.
103.	Alle Informatieobjecten die zijn verwerkt en opgeslagen in het RIS zijn en blijven, ook nadat de overeenkomst niet meer in werking is, eigendom van de Opdrachtgever.
104.	Het RIS dient te borgen dat het bewaren en verwerken van Informatieobjecten voldoet aan de Archiefwet, de Archiefregeling en het Archiefbesluit 1995.
105.	Als de Archiefwet 1995 wordt vervangen door een nieuwere versie dan dient de Opdrachtnemer na inwerkingtreding van deze nieuwere versie zodanige aanpassingen aan het RIS te hebben doorgevoerd dat het RIS aan deze nieuwere versie voldoet.
106.	Het RIS zorgt voor een volledige ondersteuning van het proces waarmee Informatieobjecten conform (wettelijke) criteria worden vernietigd dan wel worden overgedragen aan een andere omgeving (zoals een e-depot of een zaakstelsel).
107.	De Opdrachtnemer stemt tijdens de inrichting van het RIS de praktische zaken met betrekking tot bewaren, bewaartermijnen en de frequentie en wijze van overbrenging naar het e-Depot of uitplaatsing naar andere, gekoppelde systemen (zoals een zaakstelsel) af met de Opdrachtgever.
108.	Alle Informatieobjecten en de bijbehorende metagegevens dienen blijvend en veilig te worden opgeslagen en dienen tijdens de looptijd van de dienstverlening, gedurende hun minimale bewaartermijnen, toegankelijk en opvraagbaar te blijven voor de daartoe geautoriseerde gebruikers.
109.	De Opdrachtnemer borgt dat Informatieobjecten in het RIS nooit worden vernietigd zonder dat hier een door de Opdrachtgever goedgekeurde grondslag voor is.
110.	Vernietigde Informatieobjecten en metadata mogen in geen geval traceerbaar of te herstellen zijn.
111.	Bij vernietiging of overbrenging van een Informatieobject wordt in het RIS de volgende informatie over het Informatieobject vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> - Datum van verwijdering/overbrenging. - Status van Informatieobject (gewist/overgedragen). - Naam en/of referentienummer van verwijderbevoegdheid. - Persoon/rol die verwijdering/overbrenging uitvoert.
112.	Als het RIS gebruik maakt van encryptietechnieken dan dienen Informatieobjecten voor overbrenging te worden gedecrypt.
113.	Als informatie in het RIS aan de hand van een backup moet worden hersteld, dan borgt de Opdrachtnemer dat geen Informatieobjecten worden teruggezet die zijn vernietigd of overgebracht.
114.	Het RIS biedt de mogelijkheid om op ieder gewenst moment een set Informatieobjecten te exporteren (over te brengen) of te vernietigen. Deze set dient samengesteld te kunnen worden op basis van selectie en filtering in de opgeslagen metadata. In het geval van overbrenging wordt informatie over de eventuele samenhang tussen Informatieobjecten (dossiers) in de export meegenomen.
115.	Nieuwe releases van het RIS worden uitsluitend ingevoerd als alle bestaande informatie/Informatieobjecten zonder verlies van inhoud en structuur volledig beschikbaar blijven.
116.	Het RIS dient alle acties die worden uitgevoerd op Informatieobjecten vast te leggen en in een verslag weer te kunnen geven voor daartoe geautoriseerde personen. De vastlegging en

	verslaggeving bevat in ieder geval informatie over de datum of periode van de handeling, het type handeling en de verantwoordelijke functionaris.
117.	Bij beëindiging van de overeenkomst, stelt de Opdrachtnemer alle informatie/Informatieobjecten beschikbaar aan de Opdrachtgever en werkt mee aan de transitie van deze informatie/Informatieobjecten naar een nieuw/opvolgend systeem alsmede aan de uiteindelijke vernietiging (inclusief rapportage/verslag van de vernietiging) bij beëindiging van de dienstverlening.

FUNCTIONEEL BEHEER EN TOEGANGSRECHTEN ROLE BASE ACCESS (RBAC)

118.	Bij oplevering van het RIS wordt minimaal één gebruiker in het systeem gedefinieerd als functioneel beheerder. De functioneel beheerder heeft toegang tot en de beschikking over alle functionaliteit die betrekking heeft op de inrichting en werking van het systeem zelf.
119.	De functioneel beheerder kan andere gebruikers in het systeem functioneel beheerder maken.
120.	Een functioneel beheerder kan in het RIS gebruikers aanmaken of verwijderen van de eigen gemeentelijke omgeving.
121.	De functioneel beheerder kan gebruikers toegangsrechten, waarmee toegang wordt verkregen tot functionaliteit van het systeem, geven of ontnemen.
122.	Gebruikers dienen in een gebruikersgroep te kunnen worden geplaatst.
123.	De functioneel beheerder kan zelf een naam geven aan een gebruikersgroep (bijvoorbeeld 'griffiers', 'raadsleden', 'inwoners', etc).
124.	De functioneel beheerder kan gebruikersgroepen toegangsrechten, waarmee toegang wordt verkregen tot functionaliteit van het systeem, geven of ontnemen. De toegekende toegangsrechten zijn geldig voor alle leden van de gebruikersgroep.
125.	Met de set aan toegangsrechten dienen in ieder geval de volgende autorisaties ingesteld te kunnen worden voor een gebruiker of gebruikersgroep: <ul style="list-style-type: none"> - Het aanmaken en beheren van een activiteit (activiteitbeheerders). - Het bekijken van een activiteit (let op: dit recht kan worden overruled als de betreffende gebruiker/gebruikersgroep geen toegang heeft tot een specifieke activiteit (lees: niet openbare of geheime activiteit) of geen toegang heeft tot specifieke informatie (niet openbaar) binnen een activiteit). - Het plaatsen van een document op die plekken in het systeem waar dat mogelijk is en waartoe de gebruiker/gebruikersgroep toegang heeft. - Het muteren in of verwijderen van documenten op die plekken in het systeem waar dat mogelijk is en waartoe de gebruiker/gebruikersgroep toegang heeft.
126.	De functioneel beheerder kan zelfstandig wachtwoordresets uitvoeren.
127.	Indien de functioneel beheerder geen overzichten kan generen, dan dient de leverancier de overzichten te kunnen leveren.

NORMEN EN STANDAARDEN

128.	De webomgeving van het RIS voldoet aantoonbaar aan alle A- en AA-succescriteria van de WCAG 2.1 versie. De Opdrachtnemer overhandigt bij het in productie nemen van de webomgeving een onderzoeksrapport volgens de WCAG-EM waaruit blijkt dat de techniek van de webomgeving hieraan voldoet.
129.	De Opdrachtgever is gerechtigd op elk moment een onderzoek inclusief advies door een toegankelijkheidsexpert op basis van de evaluatiemethode WCAG-EM van W3C uit te laten voeren. Als uit de rapportage blijkt dat niet wordt voldaan aan alle A- en AA-succescriteria van de geëiste WCAG versie dan dienen, voor zover het de techniek van de webomgeving betreft, binnen 3 maanden en op kosten van de Opdrachtnemer verbeteringen te worden doorgevoerd om alsnog aan alle A- en AA-succescriteria (op het gebied van de techniek) te voldoen. Na doorvoering van de verbeteringen dient op kosten van de Opdrachtnemer vervolgens een her-toets plaats te vinden.

130.	Als er een nieuwe ORI versie tot standaard is benoemd (versie 1.2 is in ontwikkeling), dan dient de Opdrachtnemer binnen 18 maanden na het vaststellen van deze standaard de nieuwe versie in het RIS te hebben geïmplementeerd.
131.	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om gegevens uit te wisselen met een zaaksysteem op basis van de standaard StUF-ZKN 3.10 Zaak- en documentservices 1.2 (zie onder meer www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak- en Documentservices).
132.	Als er een nieuwe versie van StUF-ZKN 3.10 Zaak- en documentservices tot standaard is benoemd, dan dient de Opdrachtnemer binnen 18 maanden na het vaststellen van deze standaard de nieuwe versie in het RIS te hebben geïmplementeerd.
133.	Het RIS dient uitwisseling van metagegevens van archiefbescheiden op basis van de norm MDTO te ondersteunen.
134.	Het RIS dient vanaf 1 januari 2025 uitwisseling van metagegevens van archiefbescheiden op basis van de norm Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (MDTO) te ondersteunen.
135.	Het RIS dient in het kader van het bewaren, vernietigen en archiveren van informatie de DUTO eisen voor de duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie te hanteren (zie www.nationaalarchief.nl/archiveren/duto).

INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY

In de nu volgende eisen wordt een aantal keer gesproken over de 'ICT Prestatie'. Dit is een begrip uit het GIBIT (de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT). Als van andere inkoopvoorwaarden gebruik wordt gemaakt, dan zal dit aangepast moeten worden.

136.	Iedere eis die is gesteld in dit hoofdstuk Informatiebeveiliging en privacy is ook van toepassing op iedere onderaannemer en toeleverancier waar de Opdrachtnemer gebruik van maakt voor de levering van de ICT Prestatie, althans voor zover de werkzaamheden van de betreffende onderaannemer of toeleverancier passen binnen de werking van de eis.
137.	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een recent ISO 27001 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig bewijs). De scope van de certificering past bij de in te kopen ICT Prestatie. Gedurende de hele looptijd van de overeenkomst moet de Opdrachtnemer deze certificering behouden. Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer binnen drie werkdagen een kopie van het certificaat aan de Opdrachtgever te verstrekken.
138.	Binnen de organisatie van de Opdrachtnemer hebben de verantwoordelijken voor de dienstverlening een formele positie. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de functionarissen die voor de Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten zijn expliciet belegd.
139.	De Opdrachtnemer past de privacy-by-design en security-by-design principes toe in het ontwerp en de realisatie van hun producten en diensten.
140.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van TLS voor transportbeveiliging, de gebruikte TLS configuratie dient aan alle richtlijnen van het NCSC te voldoen (niveau Goed daar waar van toepassing), zoals beschreven in de meest recente versie van de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS). De meest recente versie is te vinden op de website van het NCSC (https://www.ncsc.nl/). Op internet.nl dient het via internet benaderbare RIS ten minste 90% te scoren.
141.	De Opdrachtnemer staat toe dat een externe penetratietest op het RIS wordt uitgevoerd als de Opdrachtgever dat noodzakelijk acht. Hiervoor vindt minimaal 3 weken van tevoren afstemming met de Opdrachtnemer plaats. Er mogen geen aanvullende kosten worden berekend voor het meewerken aan deze penetratietest. De test zal niet vaker dan 1 maal per jaar worden uitgevoerd, met uitzondering van een eventuele her-test bij ernstige bevindingen. Als alternatief voor het laten uitvoeren van een penetratietest door de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer de uitkomsten van een recente (niet ouder dan 12 maanden) door een gerenommeerde, externe partij uitgevoerde penetratietest aan de Opdrachtgever overhandigen. Deze externe partij dient aantoonbaar onafhankelijk te zijn van de eigenaar van het RIS en dient aantoonbaar gedegen ervaring te hebben met het uitvoeren van penetratietesten.

142.	Bedrijfsmiddelen die worden afgevoerd vanuit de Opdrachtnemer, bevatten geen gegevens met betrekking tot de dienstverlening die in het kader van de ICT Prestatie is geleverd.
143.	Het RIS ondersteunt het gebruik van multi-factor authentication (MFA).
144.	De Opdrachtnemer gaat akkoord met de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG (meest recente versie). Deze is te vinden op de website https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaardverwerkersovereenkomst-gemeenten .
145.	De Opdrachtnemer dient vóór het in gebruik nemen van de dienst een ingevuld en ondertekend exemplaar van de in de vorige eis genoemde verwerkersovereenkomst bij de Opdrachtgever aan te leveren.
146.	Binnen het RIS wordt conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) een auditlog bijgehouden, waarin alle acties van geautoriseerde gebruikers wordt bijgehouden. De auditlog is uitsluitend door een beveiligingsfunctionaris van de Opdrachtgever in te zien.
147.	Gegevens uit de productieomgeving worden in geen geval in andere omgevingen gebruikt (bijvoorbeeld test-, ontwikkel- of acceptatie-omgevingen), tenzij de Opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven. Deze gegevens worden geanonimiseerd overgezet, tenzij het gegevens betreft die naar hun aard publiekelijk beschikbaar zijn.
148.	Medewerkers van de Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de implementatie of het onderhoud van het RIS zijn in bezit van een relevante en actuele (niet ouder dan twee jaar) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

OVERIGE EISEN

149.	Inschrijver biedt een SLA (service level agreement) aan en levert actief periodiek een rapportage op. Wij ontvangen in ieder geval rapportages omtrent: <ul style="list-style-type: none"> - beschikbaarheid van de dienst (maandelijks); - onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks); - beveiligingscontroles (jaarlijks); - de escalatieprocedure (zie onderdeel 61 Programma van Wensen); - wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks); - klachtenrapportages.
150.	Leverancier brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk van de Leverancier en aangemelde, aan de applicatie gerelateerde incidenten. Dit dient in het contract afgedekt te zijn.
151.	Leverancier verzorgt een deskundig Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning, telefonische, via e-mail en/of een webportaal. 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.
152.	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.
153.	Gemeenten en SED organisatie kunnen zelf (gerubriceerd) meldingen aanmaken en het afhandelingsproces volgen. Het is onder meer inzichtelijk wanneer een melding in behandeling is genomen.
154.	Tijdens raads-, commissievergaderingen en RTG dient Nederlandstalige telefonische support beschikbaar te zijn voor het direct verhelpen van een ernstige verstoring tijdens de vergadering als het gaat om het RIS of de livestream van de uitzending.
155.	Productie versturende werkzaamheden worden buiten kantooruren en buiten avondvergaderingen uitgevoerd, tenzij we anders overeen komen.
156.	De beschikbaarheid van de Oplossing is 24/7 gegarandeerd voor minimaal 99,8%. De Inschrijver levert 1 keer per jaar een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid.
157.	De opslag van de applicatie en gegevens en overige onderdelen van de Oplossing vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act. Dan wel dat de Opdrachtnemer kan garanderen dat de data niet onder USA Freedom Act kan worden opgevraagd.