

Programma van Eisen

Aanbesteding Burgerzaken Gemeente Heemskerk
Versie 4 april 2025

A. Algemeen		
A.01	Alle gevraagde diensten worden door de opdrachtnemer aangeboden als een (al dan niet private) cloud dienst	De aangeboden oplossing draait “buiten de deur”, hetzij als Software as a Service (SaaS) hetzij in een gehoste omgeving (op basis van virtual desktop infrastructuur (VDI) en/of server based computing (SBC) technologieën (voorbeelden hiervan zijn o.a. VMware Horizon, Citrix Xenapp en Microsoft remote desktop services). De aangeboden oplossing is vanuit de op Microsoft technologie gebaseerde werkplekken van gemeente Heemskerk te gebruiken. Alle benodigde diensten worden door of namens de opdrachtnemer uitgevoerd. Dit houdt o.a. in levering, implementatie, ondersteuning van de SaaS- of gehoste oplossing, de exploitatie van de oplossing.
A.02	De opdrachtnemer biedt een faciliteit waarmee voldaan wordt aan vereisten vanuit archiveringswet en in lijn met de relevante eisen uit de GIBIT2023	
A.02.01	Het verwijderen/vernietigen, wijzigen of verplaatsen van kernregistraties en bronbestanden kan alleen plaats vinden als gebruikers hiertoe expliciet bevoegd zijn.	
A.02.02	Als deze handelingen deel uit maken van beheerhandelingen (bulkverwerking) wordt hiervan geautomatiseerd een proces verbaal van gemaakt	
A.03	Medewerkers van de opdrachtnemer die concreet worden ingezet voor gemeente Heemskerk zijn van onbesproken gedrag en kunnen een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen.	
A.04	Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen moeten geproduceerd kunnen worden en worden bij verandering van regelgeving aangepast	
A.05	De diensten van de ondernemer worden geleverd in overeenstemming met de standaarden zoals voorgeschreven door Forum standaardisatie	De voorgeschreven eisen zijn opgesomd op deze pagina: 'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht) Forum Standaardisatie
A.06	Het gebruiksrecht (licentie) van de oplossing is voor het volledige gebruik van de oplossing en alle onderdelen en is inclusief het gebruik van een test- en acceptatieomgeving door gemeente Heemskerk	

B. Bedrijfszekerheid		
B.01	De opdrachtnemer garandeert dat in geval van een storing met een hoge impact de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd.	In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de oplossing te herstellen. Het herstel-/rollbackmechanisme in de oplossing is zodanig dat het mogelijk is om de volledige oplossing met uiterlijk 12 uur aan dataverlies te herstellen.
B.02	De technische uitwijk is conform de wet Basisregistratie Personen geregeld.	De functionele uitwijk en reconstructietest (terugplaatsen back-up) moet jaarlijks plaatsvinden en kosten die samenhangen met de uitwijk en de jaarlijkse testen zijn onderdeel van de aanbesteding.
B.03	De opdrachtnemer verklaart dat ook het afronden en overdragen van de gegevens aan de nieuw geselecteerde partij bij beëindiging van het contract onderdeel uitmaakt van deze aanbidding	Bij het beëindigen van het contract worden de gegevens van gemeente Heemskerk overgedragen aan de nieuw geselecteerde leverancier (portabiliteit) en worden na geslaagde overdracht gegevens van gemeente Heemskerk gecertificeerd vernietigd. Kosten van deze overdracht en afronding van het contract zijn onderdeel van deze aanbidding.

C. Informatiebeveiliging		
C.01	De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat bij implementatie van de afgesproken dienst deze voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).	Bij aanvang van het contract maakt de opdrachtnemer een GAP-analyse over de eisen uit de BIO met betrekking tot de nieuwe dienst en maakt deze analyse beschikbaar voor de gemeente. Onderdeel van het implementatieplan is een concrete aanpak met maatregelen wanneer er sprake is van openstaande punten uit deze GAP-analyse.
C.02	De Opdrachtnemer levert bij gunning een Verklaring van Toepasselijkheid met beheersmaatregelen gericht op alle hoofdstukken van Annex A van ISO 27001.	De Opdrachtnemer levert bij gunning een Verklaring van Toepasselijkheid met beheersmaatregelen gericht op alle hoofdstukken van Annex A van ISO 27001 als ook jaarlijks tijdens het gebruik van de applicatie waarmee wordt aangetoond dat aan de informatieveiligheidseisen wordt voldaan. Minimaal een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)-verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment wordt door de opdrachtnemer voor 1 oktober van elk lopend jaar in het contract beschikbaar gesteld. Dit is onderdeel van de prijs Daarnaast biedt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever de mogelijkheid om jaarlijks een audit of een pen test op de informatieveiligheidseisen te kunnen uitvoeren of te laten uitvoeren op de applicatie.

C.03	De Opdrachtgever heeft zelf het recht op het uitvoeren van pentesten en vulnerabilitytesten in de applicatie op vooraf aangegeven momenten. Indien er opvolging noodzakelijk is volgt dit binnen een passende termijn.	
C.04	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) - verklaring ten behoeve van het jaarlijkse DigiD of SUWI Beveiligingsassessment is onderdeel van de aanbidding.	
C.05	De Opdrachtnemer waarborgt beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid bij vastlegging en uitwisseling van (persoons)gegevens en dat gegevens, indien nodig, te allen tijde aangepast kunnen worden.	
C.06	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte. Een vestiging van buiten deze Europese Economische Ruimte, zoals uit de Verenigde Staten, heeft nadrukkelijk geen toegang tot deze gegevens.	De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van de gemeente Heemskerk: Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de EER blijft; Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER; Gebruik maken van ontwikkeldiensten van partijen gevestigd buiten de EER; Gebruik maken van applicaties van bedrijven uit landen met een offensief cyberprogramma tegen Nederland en Nederlandse belangen; Hergebruik van gemeentelijke data voor test- en acceptatiedoelen, zonder expliciete schriftelijke toestemming van de gemeente; Opslag van gemeentelijke data buiten de beveiligde omgeving, bijvoorbeeld op laptops van medewerkers van leverancier om 'even' wat te testen, fouten te zoeken etc. Gebruik maken van de gegevens van de burgers van opdrachtgever door opdrachtnemer in ontwikkel-, test of productieomgevingen. Op voorhand zal gemeente Heemskerk geen toestemming geven voor deze situaties. Indien Inschrijver aan één van bovenstaande risico's voldoet, dient hij dit kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen.
C.07	Bij de externe verwerking van bijzondere persoonsgegevens, indien van toepassing, dient er een aanvullende authenticatiemethode plaats te vinden, minimaal 2-factor-authenticatie.	
C.08	De ondernemer garandeert de toepassing van encryptie op gegevens in rust of in transitie volgens de standaarden van Forum Standaardisatie	
C.09	De ondernemer garandeert dat er alleen vanuit het netwerk van gemeente Heemskerk ingelogd kan worden in de door de ondernemer beheerde systemen die onderdeel zijn van de oplossing die aan gemeente Heemskerk wordt aangeboden	Om onbevoegd toegang tot de voor gemeente Heemskerk beschikbaar gestelde systemen tegen te gaan is het een eis dat alleen vanuit het netwerk van de gemeente Heemskerk toegang tot de inlog portalen mogelijk is

C.10	Logging is geregeld conform de eisen van de wet BRP en AVG die bijhoudt welke persoonsgegevens zijn geraadpleegd door welke gebruiker en wanneer dit is gebeurd.	Logging is geregeld conform de eisen van de wet BRP en AVG die bijhoudt welke persoonsgegevens zijn geraadpleegd door welke gebruiker en wanneer dit is gebeurd.
C.11	De applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail.	Met daarin minimaal de gebeurtenis; de inlognaam; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ook bevat de logging in geen geval andere persoonsgegevens dan hiervoor genoemd. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging, op te stellen door de Opdrachtgever, de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
C.12	De Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen domeinscheiding tussen de oplossing van de Opdrachtgever en andere domeinen van andere klanten.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever geen last heeft van onwenselijk gedrag van andere klanten van Opdrachtnemer (bijv. spamming vanuit eenzelfde IP-adres). De Opdrachtnemer zorgt er voor dat netwerkverkeer tussen verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten van Opdrachtnemer die actief zijn binnen de systeemomgeving van Opdrachtnemer.
C.13	De authenticiteit van documenten is gewaarborgd. Traceerbaar is altijd de ontstaansgeschiedenis van een document ook in relatie tot de processen, ook indien processen zijn gewijzigd in de loop van de tijd.	
C.14	Het instellen van autorisatie vindt op één plek plaats in de aangeboden oplossing en geldt voor alle systemen die onderdeel uitmaken van de oplossing	
C.15	De leverancier voldoet aan de voor de levering relevante normen die worden gesteld om gebruikt te maken van de DigiD koppeling	
C.16	De ondernemer heeft een koppeling met de Compliance Voorziening van Digikoppeling gerealiseerd.	De leverancier moet voldoen aan de normen van het laatste normenkader: ICT-beveiligingsassessments DigiD in het algemeen Logius
C.17	De oplossing werkt met beheer rechten die tijdelijk en persoonsgebonden zijn. Deze rechten worden vrijgegeven door gemeente Heemskerk aan de ondernemer op een as-needed basis	

D. Privacy

D.01	De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever bij de opzet en inrichting van de applicatie op een zodanige wijze dat kan worden voldaan aan de beginselen van de AVG.	
D.02	De Opdrachtnemer werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.	
D.03	De oplossing werkt met rol gebaseerde autorisaties	Om invulling te geven aan de AVG is het van groot belang dat gewerkt wordt met rolgebaseerde autorisaties. Dit betekent dat een autorisatie zowel de toegang tot rapportages als de -selectieve-toegang tot onderliggende data in de applicatie regelt. Voor gebruikers die zelf rapportages kunnen samenstellen moet ook deze toegang tot de data 'rol-gebaseerd' geregeld zijn. Autorisaties dienen door te werken tot op recordniveau. Deze autorisaties moeten door de beheerders via de applicatie ingericht kunnen worden.
D.04	De oplossing heeft een ingericht autorisatie- en rechten-beheer tot op gegevensniveau	
D.05	In een door de gemeente te raadplegen logboek wordt bijgehouden welke persoonsgegevens zijn geraadpleegd door welke gebruiker en wanneer.	Conform de eisen van de wet BRP en AVG is er een logging die bijhoudt welke persoonsgegevens zijn geraadpleegd door welke gebruiker en wanneer dit is gebeurd. Ook het gebruik van andere gegevens moet gelogd kunnen worden. Deze logging dient op eenvoudige wijze raadpleegbaar te zijn en in een open formaat geëxporteerd te kunnen worden.
D.06	De oplossing kan afwijkingen van de normale gedragingen (rare opvragingen) signaleren	
D.07	Het is niet toegestaan gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, anders dan de gebruikersnaam of het gebruikers ID, op te slaan als gelogde informatie.	
D.08	Om toegang te krijgen tot gelogde gegevens moet expliciet toestemming worden gegeven door de opdrachtgever	De gegevens in logging dienen allereerst alleen toegankelijk te zijn voor daartoe door de opdrachtgever benoemde en bevoegde gebruikers. Gebruikers die geen rechten hebben in specifieke gegevens en informatieobjecten mogen deze ook niet terug zien in de logging.
D.09	De applicatie maakt het voor de Opdrachtgever mogelijk inzage-, correctie- en verwijderverzoeken van betrokkenen effectief af te handelen (AVG)	
D.10	In alle omgevingen waar de oplossing wordt gebouwd, getest of geanalyseerd zijn testgegevens van gemeente Heemskerk alleen geanonimiseerd en gepseudonimiseerd beschikbaar	
D.11	De Opdrachtnemer levert bij inschrijving een beschrijving van gebruikte algoritmes en toegepaste Artificial Intelligence (AI) die worden gebruikt als onderdeel van de te leveren oplossing.	De Opdrachtnemer levert bij inschrijving een beschrijving van gebruikte algoritmes en toegepaste Artificial Intelligence (AI) die worden gebruikt als onderdeel van de te leveren oplossing zodat Opdrachtgever de beoogde toepassing kan toetsen aan geldende wet- en regelgeving.
D.12	De Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen van een grondrechteneffectbeoordeling en andere toetsing door de Opdrachtgever aan wet- en regelgeving op het gebied van AI en algoritmes.	

E. Scope		
E.01	Oplossing voldoet aan alle eisen gesteld op de website GEMMA online gespecificeerd voor de te leveren modules : 1 tot en met 13	
E.02	De oplossing kent een portaal functie (digitaal loket) voor het aanbieden van diensten inclusief autorisatie met DigiD, eIDAS en eHerkenning	
E.03	De oplossing ondersteunt de mogelijkheid tot opslaan van brondocumenten in een Zaak.	
E.04	Voor buitengemeentelijke personen moeten VOA-indicaties geplaatst en verwijderd kunnen worden.	Dit moet automatisch kunnen volgens in te stellen regels en handmatig. Indien gekozen is voor handmatig dan moeten deze indicaties individueel en en-bloc geplaatst en verwijderd kunnen worden.
E.05	Het is mogelijk om VOA-berichten automatisch te verwerken in de gegevens van de buitengemeentelijke personen waarop deze berichten betrekking hebben.	Dit leidt vervolgens tot mutatieberichten aan de aangesloten afnemers. De VOA-berichten moeten per deelnemende organisatie afzonderlijk verwerkt worden.
E.06	De geboden oplossing kent een interne of externe module "begraafplaatsadministratie" waarmee het administratieve deel van de begraafplaatsadministratie gevoerd kan worden.	Een module die automatisch een proces kan starten ná een overlijdensaangifte, gegevens van de overledenen en rechthebbenden overneemt voor zover reeds opgenomen bij de overlijdensaangifte, correspondentie genereert (facturen, mails, grafakte, etc.) en koppelbaar is met ons financiële pakket voor facturatie en opvolging.
E.07	De Oplossing kan kwaliteitscontroles uitvoeren. Naast kwaliteitscontroles gebaseerd op de BCM-module van het ministerie heeft de Oplossing ook een eigen kwaliteitsmodule.	
F. Techniek		
F.01	De uitwisseling van berichten met applicaties buiten de oplossing voor Burgerzaken, zoals met Landelijke Voorzieningen, maakt deel uit van de oplossing voor Burgerzaken	
F.02	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, door medewerkers van gemeente Heemskerk ten minste benaderbaar is met de 2 laatste (major) versies van Microsoft Edge,	Het gebruik van plug-ins of een lokale installatie wordt enkel toegestaan voor programmaonderdelen, indien deze installatie slechts eenmalig is.

G. Integratie		
G.01	De oplossing is gekoppeld met alle voor Burgerzaken noodzakelijke netwerken en in elk geval GBA-netwerk, VOA, GBA-V, RAAS, RDW, Beheervoorziening BSN, RNI, Paspootsignaleringen, COVOG en LV BAG.	De oplossing is gekoppeld met alle voor Burgerzaken noodzakelijke netwerken zoals GBA-netwerk, VOA, GBA-V, RAAS, RDW, Beheervoorziening BSN, RNI, Paspootsignaleringen, COVOG en LV BAG.
G.02	De oplossing voor Burgerzaken verloopt via StUF-BG en is naadloos gekoppeld met onze oplossing voor interne en externe gegevensuitwisseling en -opslag	De oplossing zorgt voor de distributie van kennisgevingsberichten voor de entiteitstypen uit minimaal het sectormodel StUF-BG 3.10 en toekomstige versies. Alle velden uit deze StUF-BG standaards moeten gebruikt kunnen worden, zowel bij de verwerking vanuit de bronnen als bij de distributie naar de afnemers. Als tussen uw oplossing en andere systemen (gemeentelijke) basisgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit conform het sectormodel StUF-BG.

H. Gebruik		
H.01	De gebruiker kan een eigen selectie voor een rapportage maken	De gebruiker kan zelfstandig (zonder ondersteuning opdrachtnemer en functioneel beheerder) selecties maken in het systeem en op basis van deze selectie een rapportage te kunnen maken
H.02	De gebruiker van formulieren, zoals de bezoeker aan het Portaal, wordt gewezen op welke verplichte velden niet ingevuld zijn.	
H.03	De teksten in de oplossing zijn makkelijk te begrijpen (taalniveau B1) en worden gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.	
H.04	De Oplossing ondersteunt het gebruik van hulpmiddelen, zoals een sceenreader of een brailleleesregel danwel voorleeshulp	Dit geldt zowel voor de portalen voor burgers als voor het gebruik intern.

I. Beheer		
I.01	De opdrachtnemer zorgt voor een Release- en onderhoudsplanning waarbij minimaal 1 kwartaal vooruit inzichtelijk wordt gemaakt	De opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een releaseplanning op waarbij rekening gehouden wordt met de planning en control cyclus van de gemeente Heemskerk. De opdrachtnemer levert bij elk update/upgrade een installatiedocument en een releasebeschrijving aan.
I.02	Autorisaties in de applicatie kunnen volledig door gemeente Heemskerk worden ingericht en beheerd	Autorisaties kunnen door een beheerinterface gebruiksvriendelijk worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de oplossing kan op één plek geconfigureerd worden inclusief mogelijkheid om rollen en rechten te stapelen. Het moet voor de functioneel beheerder mogelijk zijn om zelf rollen te definiëren en die toe te wijzen aan medewerkers.
I.03	De opdrachtnemer verstuurt een notificatie aan opdrachtgever, te ontvangen zodra een storing is geconstateerd.	

J. Doorontwikkeling

J.01	Er worden minimaal een test/acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld inclusief alle in dit Programma van Eisen geëiste koppelingen.	De test/acceptatieomgeving geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving en moet continue beschikbaar zijn. De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. Alle andere omgevingen dan de productieomgeving bevatten geen productiedata. De testomgeving biedt de mogelijkheid om o.a. updates te testen. De test- en productieomgeving hebben gescheiden datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving. Deze kopieslag kan door de functioneel beheerder van Opdrachtgever worden uitgevoerd dan wel wordt op verzoek door de opdrachtnemer uitgevoerd. In beide gevallen is dat zonder meerkosten.
------	---	---

K. Rapportages

K.01	Het moet mogelijk zijn om steekproefsgewijze een selectie van gegevens te kunnen maken voor rapportage doeleinden	
K.02	Er is een standaard rapport (dashboard) waarmee gemonitord kan worden of reisdocumenten op korte termijn gaan verlopen	Het is mogelijk om de een standaard termijn te kiezen en die naar behoefte aan te passen in het overzicht.
K.03	Er zijn een aantal standaard management rapportages beschikbaar op het moment dat de oplossing in gebruik wordt genomen	AdresonderzoekVertrekOverlijdenGeboorteVestigingen uit buitenlandVestigingen uit andere gemeentes
K.04	Het is mogelijk om vooraf een aantal rapportagevormen in te richten en bij in gebruik name beschikbaar te maken	Zoals bijvoorbeeld onderstaande rapportagesJubilarissen (zoveel jaar getrouwd, zoveel jaar oud)Oekraïners (actueel overzicht voor collega's die Oekraïners begeleiden)Aantallen inwoners (gehele gemeente of per wijk)WIMRA selectie (metropool regio Amsterdam enquête)Briefadres (inwoners met een briefadres)Leegstand (overzicht van leegstaande panden)Ouderen per wijk voor huisbezoekenPersonen in de gemeente met een geblokkeerde persoonslijst

L. Implementatie

L.01	De implementatie van de applicatie kent twee formele overdrachtmomenten: bestaande gegevens overgenomen en alle gevraagde functionaliteiten zijn beschikbaar.	Het 1e overdrachtmoment vindt plaats wanneer de gegevens en functionaliteiten uit de bestaande applicatie in gebruik voor de ondersteuning van Burgerzaken bij gemeente Heemskerk zijn overgezet en deze oude applicatie daarmee niet meer ingezet hoeft te worden. Het 2e overdrachtmoment vindt plaats wanneer aantoonbaar alle door gemeente Heemskerk gevraagde functies, aanvullend op de al bestaande en in gebruik zijnde applicatie en uitgewerkt in de aanbestedingsstukken inclusief de open vragen en het programma van wensen, beschikbaar zijn gemaakt.
L.02	Voordat de applicatie in productie wordt genomen verzorgt de opdrachtnemer trainingen voor de medewerkers in het gebruik van de applicatie en toetst of deze trainingen ook afdoende zijn om de applicatie te kunnen inzetten.	
L.03	Opdrachtnemer helpt en adviseert binnen de opdracht.	De opdrachtnemer ondersteunt op verzoek van de opdrachtgever. Het betreft functionele en technische ondersteuning, bij de workflow en de inzet van de digitale hulpmiddelen (mogelijkheden). De opdrachtnemer vervult actief een adviserende rol.
L.04	De gearcheiverde stukken die nu in de applicatie iArchief zijn opgeslagen zijn tijdens en na de implementatie integraal beschikbaar voor raadpleging door het team dienstverlening	In de applicatie iArchief worden officiële aktes en andere belangrijke documenten voor Burgerzaken opgeslagen. De aanbesteding voor een nieuw archiefsysteem staat binnenkort op de agenda. Tot die tijd moeten deze aktes en documenten integraal raadpleegbaar zijn. Dit kan door een koppeling naar iArchief vanuit de oplossing voor Burgerzaken beschikbaar te maken of door de genoemde documenten integraal en zonder verlies in integriteit en kwaliteit te migreren naar een daarvoor geschikte tijdelijke oplossing.