

Functionaliteit	Omschrijving	Eis
Generiek	Wanneer gebruik wordt gemaakt van de documentengenerator hoeven de bestanden niet lokaal opgeslagen worden. Het document wordt, na het bewerken, direct in de registratie in de backoffice opgeslagen (AVG/ WPG eis).	Eis
Generiek	Er wordt voldaan aan de verplichte standaarden zoals gespecificeerd door forum standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden) voor zover van toepassing.	Eis
Generiek	Minimaal 12 maximaal 15 gebruikers kunnen tegelijkertijd gebruik maken van het systeem, waarvan minimaal 10 gebruikers in de mobiele app en 10 gebruikers in de backoffice. Zij raadplegen en/of muteren zonder dat er performanceverlies optreedt.	Eis
Generiek	De gebruikersinterface van het systeem is volledig Nederlandstalig. Het systeem dient volledig Nederlandstalig te zijn. Voor gebruikers van het systeem dient een continue bijgewerkte uitgebreide gebruikershandleiding (dit mag ook met instructievideo's ingevuld worden) en een 'quick start' handleiding beschikbaar te zijn in het Nederlands. Daarnaast dient er een beheerdershandleiding te zijn daarin onder andere uitleg over de applicatie, functie van alle knoppen, veelvoorkomende foutmeldingen inclusief oplossingen en uitleg over instellingen zodat gebruikers geholpen kunnen worden zonder daarvoor de leverancier nodig te hebben	Eis
Generiek	De gemeente Zeist is op zoek naar een informatiesysteem om de handhavingstaken in de openbare ruimte zoveel mogelijk digitaal en informatiegestuurd uit te kunnen voeren, te registreren en te ondersteunen. Het handhavingssysteem moet ervoor zorgen dat BOA's op straat direct beschikking hebben over alle relevante informatie voor hun werk en dat zij zoveel mogelijk administratieve handelingen op straat (remote) kunnen uitvoeren.	Eis
Generiek Handhaving op straat	De mogelijkheid tot koppelen met zaaksysteem.nl voor afhandelen van onder andere MOR meldingen Er vindt standaard automatische controle op volledigheid van invulling van alle verplichte velden plaats, zodat alleen rechtsgeldige beschikkingen worden opgeslagen.	Eis
Handhaving op straat	De volgende registraties(types)/dossiers kunnen opgemaakt worden: - Waarneming - Combibon - sanctie - Combibon - waarschuwing - Wegslepen - Melding - Inbeslagname - Halt registratie - Bestuurlijke handhaving (bestuursdwang) denk aan autowrakken, defecte voertuigen, verwaarloosde voertuigen, fietshandhaving - Bestuurlijke handhaving Aanhangwagens, camper, caravan - Bestuurlijke handhaving ligplaatsen - Voornemen, last spoed onder bestuursdwang - Evenementen - Checklisten: d.m.v. een beslisboom wordt bepaald wat de handhaving strategie wordt.	Eis
Handhaving op straat	Waarneming Het vastleggen van relevante gegevens niet zijnde de overige registratietypen. In een waarneming kunnen bijvoorbeeld zaken vastgelegd worden waarbij geen directe overtredingen geconstateerd werden, maar waarbij het wel relevant is om te registreren. De volgende gegevens kunnen bij het aanmaken van een waarneming ingevoerd worden in de applicatie: - (Meerdere) kenteken(s) (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode) - (Meerdere) voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode. - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Bij bevraging RDW voertuig gestolen of geregistreerd eventueel niet zichtbaar en automatisch via mail naar politie. (Hiermee wordt bedoeld dat er automatisch een kennisgeving naar de politie gaat, zonder tussenkomst van een persoon.) - meerdere foto's - filmpjes - De mogelijkheid om een strafbaar feit te koppelen aan de waarneming: feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren. - (Meerdere) Perso(o)nen: a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZWVOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) - Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken - De mogelijkheid om een tijdsblok te noteren (begintijd/ eindtijd) - De mogelijkheid om aan te geven of het een AVG of WPG gegeven is. Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: - Datum (dd-mm-jjjj) - Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat - Verbalisant/ verbalisantnummer	Eis
Handhaving op straat	Combibon sanctie Het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking, bestuurlijke boete, OM beschikking en de Mulder gedraging. De volgende gegevens kunnen bij het aanmaken van een combibon sanctie ingevoerd worden in de applicatie: - Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode) - Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode. - Locatie (straatnaam, huisnummer en bijvoeging 21-1, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Strafbaar feit/ gedraging: Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren. - Persoon: a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZWVOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) - Verhoor: ook in het Engels a. Recht op tolk/vertaling b. Gepleegd strafbaar feit c. Recht op rechtsbijstand d. Niet tot antwoorden verplicht (cautie) e. Gehoord door: (verbalisant) f. Verklaring verdachte - Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: - Datum (dd-mm-jjjj) - Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat - Verbalisant/ verbalisantnummer	Eis

Handhaving op straat	<p>Combibon waarschuwing</p> <p>Het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking, bestuurlijke boete, OM beschikking en de Mulder gedraging die waarschuwend van aard is. Deze combibon waarschuwing wordt alleen opgeslagen in de backoffice en niet doorgestuurd aan het CVOM (Centrale Verwerking Openbaar Ministerie).</p> <p>De volgende gegevens kunnen bij het aanmaken van een combibon waarschuwing ingevoerd worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode) <ul style="list-style-type: none"> - Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode. - Locatie (straatnaam, huisnummer en bijvoeging 21-1, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Strafbaar feit/ gedraging: Feitcode (dit levert de feitsomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren. - Persoon: Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), <ul style="list-style-type: none"> - Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZWVOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken - Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN - Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum (dd-mm-jjjj) - Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat - Verbalisant/ verbalisantnummer <p>Tijdens het opmaken en bewerken van een registratie op een mobiel device moeten nog wijzigingen kunnen worden aangebracht. Bijvoorbeeld combi bon sanctie gestart op mobiel device. Als gevolg van gesprek combi bon omzetten naar waarschuwing.</p> <p>Er moet gekozen kunnen worden uit standaardteksten bij alle voorkomende registraties en tekstvelden, zoals; de verklaring van de betrokkene/verdachte, de redenen van wetenschap, e.d., zodat snel en uniform de redenen van wetenschap en/of andere toelichtingen opgemaakt kunnen worden.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Wegslepen</p> <p>Het vastleggen van het wegsleepproces en het voorbereiden van de bestuurlijke handhaving (bestuursdwang)</p> <p>De registratie wegslepen kan worden opgestart vanuit de initiële registratie.</p> <p>In ieder geval kunnen de volgende gegevens bij het aanmaken van een wegsleepregistratie ingevoerd worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sjablonen voor besluiten + bezwaarclausule - Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken - De grondslagen op basis waarvan gesleept wordt. - Een tekstveld waarin de technische en/of cosmetische staat van het voertuig omschreven kan worden alvorens het voertuig daadwerkelijk gesleept wordt. - Datum en tijdstip van het daadwerkelijke wegslepen. - Tekstveld met locatie - Tekstveld met voertuiggegevens uit RDW - Foto's - Tekstveld waarin de bedrijfsnaam van het slepende bedrijf in vermeld kan worden. - Tekstveld waarin beschreven kan worden waar het voertuig naartoe gesleept wordt. - Mail met besluiten + bezwaarclausule naar handhaving en sleep bedrijf. <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum (dd-mm-jjjj) - Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat - Verbalisant/ verbalisantnummer <p>De registratie wegslepen moet als enkele registratie kunnen worden opgemaakt, maar deze moet ook gekoppeld kunnen worden aan een combibon-sanctie of combibon-waarschuwing.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Aanhouding</p> <p>De volgende gegevens kunnen bij het aanmaken van een aanhouding ingevoerd worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Persoon: <ol style="list-style-type: none"> a) Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht), b) Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZWVOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken c) Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN d) Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats) e) Tekstveld voor het vastleggen van de redenen van wetenschap - Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: <ol style="list-style-type: none"> a) Is er geweld gebruikt bij de aanhouding? b) Heb je handboeien gebruikt? - De mogelijkheid om de grond van de aanhouding in te voeren. <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum (dd-mm-jjjj) - Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat - Verbalisant/ verbalisantnummer 	Eis
Handhaving op straat	<p>Bestuursrechtelijke handhaving</p> <p>Het proces van bestuurlijke handhaving kan gebruikt worden voor minimaal de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Huishoudelijke afvalstoffen - Uitstallingen - Terrassen - Evenementen - Winkelwagens - Controle diverse vergunningen Objecten, kapvergunningen, hijskranen begin en einddatum d.m.v. een to do - Tijdelijke Verkeersmaatregelen - Voertuigwrakken - Aanhangwagens, caravans, recreatievoertuigen - Alcoholwet/ horeca-exploitatievergunning - DOR/ DOL 	Eis
Handhaving op straat	<p>Aankondiging fietshandhaving</p> <p>Het proces van Aankondiging fietshandhaving kan worden gebruikt voor de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voertuiggegevens: Soort, kleur, merk, model en framenummer - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Strafbaar feit: de gronden waarop bestuurlijke handhaving (bestuursdwang) toegepast kan worden. - Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: <ul style="list-style-type: none"> * De grondslag van de aankondiging * De omstandigheden van de aankondiging * Omschrijving van de aankondiging <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum (dd-mm-jjjj) - Tijd (hh:mm) in 24-uurs format - Verbalisant/verbalisantnummer 	Eis

Handhaving op straat	<p>Beschikking fietshandhaving</p> <p>Het proces van Aankondiging fietshandhaving kan worden gebruikt voor de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voertuiggegevens: Soort, kleur, merk, model en framenummer - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Strafbaar feit: Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren. <p>Bijvoorbeeld: Gestolen, gevonden, hinder, stallingsverbod, fietsenoverlast wrak, fietsenstalling (fietsen die te lang in de fietsenstalling staan), in bewaring (fietsen die in beslag zijn genomen, of gevonden worden met open slot)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: <ul style="list-style-type: none"> * De grondslag van de aankondiging * De omstandigheden van de aankondiging * Omschrijving van de aankondiging <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum (dd-mm-jjjj) - Tijd (hh:mm) in 24-uurs format - Verbalisant/verbalisantnummer 	Eis
Handhaving op straat	<p>Bij de markeeractie ten minste de volgende gegevens registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Gemarkeerde fietsen - Foto - Stallingsduur (automatisch bepaald of zelf kunnen registreren) - Optioneel: vragenlijst - Optioneel: vrij toelichtingenveld 	Eis
Handhaving op straat	<p>Bij een labelactie ten minste de volgende gegevens registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Label (scannen of handmatig invoeren) - Overtreding - Optioneel: vragenlijst - Optioneel: foto - Optioneel: vrij toelichtingenveld 	Eis
Handhaving op straat	<p>Bij een fiets verwijderactie ten minste de volgende gegevens kunnen registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21') - Overtreding - Vragenlijst (verplicht ivm PV) - Foto - Optioneel: vrij toelichtingenveld <p>Gevonden/ gestolen/ hinderlijk (acuut)/ stallingsverbod/ wrak/ weesfiets/ zaakwaarneming</p> <p>Vragenlijst</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>BRP</p> <p>De persoonsgegevens kunnen via het BRP bevestigd worden op naam en/of op adres en/of op BSN nummer en/of op document en/of een KENO-sleutel (eerste vier letters achternaam + eerste letter voornaam + laatste twee cijfers van het geboortjaar + geboortemaand + geboortedag).</p> <p>De persoonsgegevens kunnen in een mobiel device ingevoerd worden door het handmatig intypen van de gegevens en/of door de barcode op het identiteitsbewijs te scannen met de camera van een mobiel device en/of door een MRZ scanner met de camera van een mobiel device en/of andere gangbare formaten zoals bijvoorbeeld QR en RFID. Van de uitkomst van deze bevestiging kan een registratie opgemaakt worden waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Iedere registratie heeft een begin- en een eindtijd die in de mobiele app automatisch vastgelegd worden. Bij het registreren kan er soms sprake zijn van een kortere of langere periode waarin een incident is behandeld. Er moet een optie zijn voor het kunnen aanpassen van deze tijden (bijv. bij evenementen of grootschalige inzetten) in de mobiele app en backoffice en het zichtbaar kunnen maken hiervan in rapportages.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Via de BRP kunnen uitgebreide persoonsgegevens worden opgevraagd, zodat de identiteit van een betrokkene en/of verdachte ter plaatse vast gesteld kan worden.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>De kentekengegevens via het RDW register kunnen, binnen de mogelijkheden van het RDW en de gemeentelijke autorisatie, worden bevestigd op kenteken. Daarbij kunnen alle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kenteken - Peildatum en tijd - Waar is opgevraagd (RDW, NPR, vergunningensysteem, eigen systeem etc) - Soort - Merk - Kleur - Model - Chassisnummer - Inrichting (cabrio, SUV, sedan etc) - Voertuig status (wachten op keuren, gestolen, WAM, vermist, export, gesloopt, geschorst etc) - Verval en historie (APK, Eerste toelating, eerste afgifte NL, Tenaamstelling datum/tijd - Technisch (brandstof, massa leeg voertuig, cilinders, inhoud cilinder, vermogen, constructiesnelheid, aantal zitplaatsen etc - Massa (max toelaatbaar, aanhangwagen geremd, ongeremd) - Classificaties - Kentekenhouder NAW - Type verzekering - Duplicaatcode - Historie - Codes (gestolen wat het RDW laat zien) via mail naar politie gaan zichtbaar en niet zichtbaar <p>Deze gegevens kunnen op het mobiele device en via de backoffice in worden gezien. Indien nodig vanuit de uitkomst van deze bevestiging kan een registratie opgemaakt worden waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd. De kentekengegevens kunnen in een mobiel device ingevoerd worden door het scannen van een kenteken met de camera van een mobiel device en/of het handmatig intypen van de gegevens. Vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevestiging kan een registratie opgemaakt worden waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>KVK</p> <p>Bedrijfsgegevens uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel kunnen worden bevestigd door het handmatig intypen van het KVK-nummer. Vervolgens kan vanuit de uitkomst van deze bevestiging een registratie opgemaakt worden waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Een koppeling met Nationaal Parkeerregister (NPR): Voor het opvragen van parkeerrechten welke op kenteken zijn geregistreerd (belparkeren).</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Registraties</p> <p>Er kan een notitie toegevoegd worden aan een registratie, zodat aanvullende informatie toegevoegd kan worden (naast de redenen van wetenschap).</p> <p>Deze notitie is bij het bevragen zichtbaar in zowel de front- als backoffice.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Op een eenvoudige wijze, bij het aanmaken van een registratie, kan gekozen worden uit de meest gebruikte en laatst gebruikte overtredingen, bijvoorbeeld doordat de laatst gebruikte overtredingen als eerst worden getoond.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>Via de front- en (achteraf) via de backoffice kunnen foto's/afbeeldingen worden toegevoegd aan een registratie.</p>	Eis
Handhaving op straat	<p>De kwaliteit van deze bestanden is dusdanig hoog, dat deze bestanden in verdere processen kunnen dienen als overtuigend bewijsmiddel.</p> <p>In de applicatie op een mobiel device kunnen minimaal 5 bestanden (zoals documenten en foto's) worden toegevoegd aan een registratie.</p>	Eis

Handhaving op straat	Eerder opgemaakte registraties kunnen getoond worden aan de hand van bevestigingen op persoon en/of op kenteken en/of het KVK register. Deze historische registratie bevatten ten minste: - Alle basisinformatie zoals datum, tijdstip, verbalisanten, locatiegegevens, overtreder/ voertuig/bedrijf - Toelichting/ redenen van wetenschap/ etc. Deze registratie kan geopend en ingezien worden.	Eis
Handhaving op straat	Bij het bevragen van de historische registraties kunnen ook bijlagen worden getoond zoals foto's en pdf bestanden etc. Dit geldt voor zowel de front- als de backoffice.	Eis
Handhaving op straat	Een bevestiging of een niet afgeronde registratie kan worden opgeslagen (als concept) zodat deze op een later moment op het mobiele device of in de backoffice verder kan worden aangevuld of afgerond.	Eis
Handhaving op straat	Een nieuwe registratie kan worden opgestart zonder een openstaande eerst te hoeven opslaan, de eerdere registratie wordt automatisch als concept opgeslagen.	Eis
Handhaving op straat	Een opgemaakte registratie onafgerond kan worden doorgezonden naar de backoffice, zodat de registratie in de backoffice verder afgerond kan worden. Deze registratie kan de status 'concept' krijgen in de backoffice. Daarmee wordt deze niet meegenomen in de export naar het CVOM.	Eis
Handhaving op straat	De combibon-sanctie die doorgezonden wordt naar de transactiemodule van het CVOM voldoet aan alle voorwaarden die het CVOM daar aan stelt. Wanneer het CVOM deze voorwaarden verandert, dan speelt de leverancier daar op in.	Eis
Handhaving op straat	De locatie van de medewerker wordt in de applicatie automatisch als in te voeren optie weergegeven. Ook de dichtstbijzijnde locaties zoals omliggende straten worden automatisch weergegeven. Vanuit deze opties kan zelf de locatie van de registratie worden geselecteerd. Dit dient tot 5 meter nauwkeurig te zijn. Indien de gegevens onverhoopt een keer niet juist blijken te zijn, dan bestaat de mogelijkheid om de locatie gegevens handmatig aan te passen bij voorkeur op basis van postcode + huisnummer of door het zoeken op straatnaam vanuit een scroll- of selectielijst.	Eis
Handhaving op straat	Bij het opmaken van een willekeurige registratie kan, indien nodig, gekozen worden uit een situatie waarbij automatisch de relevante feitcodes gepresenteerd worden en die vervolgens zelf door de medewerker gekoppeld kan worden aan de registratie en vice versa. De inrichting van deze situaties en feitcodes kunnen door functioneel beheer en/ of de key user ingericht worden.	Eis
Handhaving op straat	De mobiele app heeft alle feitcodes en feitomschrijvingen ter beschikking voor het aanmaken van beschikkingen, processen-verbaal, o.a. Wegenverkeerswet rijdend/stilstaand, Algemene Plaatselijke Verordening overtredingen én in de toekomst de verwerking van de Bestuurlijke boete.	Eis
Handhaving op straat	De mobiele app heeft de mogelijkheid tot het raadplegen van alle feitomschrijvingen ten behoeve van het zoeken van de juiste feitcodes.	Eis
Handhaving op straat	De mobiele app heeft de mogelijkheid de registratie online te verzenden naar de backofficeapplicatie.	Eis
Handhaving op straat	De mobiele app controleert bij het invoeren van gegevens online én real-time of die gegevens vóórkomen in eerdere registraties.	Eis
Handhaving op straat	Het handhavingssysteem seponereert sancties en verwijdert waarschuwingen. Ook na een instelbare periode worden deze automatisch ongedaan gemaakt.	Eis
Handhaving op straat	De op straat uitgeschreven sancties en waarschuwingen kunnen bewerkt worden, geseponeerd en geraadpleegd op basis van in te stellen autorisaties, zowel op de smartphone als in de backoffice.	Eis
Handhaving op straat	Het handhavingssysteem voldoet aan alle eisen zoals opgesteld aan de vigerende Algemeen Plaatselijke Verordening Zeist https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR734519/	Eis
Handhaving op straat	De mobiele app geeft een notificatie wanneer een handhaver een overlastlocatie of hotspot passeert op basis van de GPS locatie/ gebied. Een handhaver kan gemakkelijk de locatie in zien en een registratie opmaken.	Eis
Handhaving op straat	De mobiele app biedt de mogelijkheid om als handhaver op specifieke gegevens te zoeken, zoals; locatie, kenteken, persoon (NAW-gegevens), voertuig (merk, type) en KVK-nummer (bedrijfsinformatie), om te bepalen of er een registratie aanwezig is. Dit kan in de vorm van een actieve bevestiging of indirect bij het aanmaken van een nieuwe registratie.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Elke registratie krijgt een eigen uniek zaaknummer en een registratienummer (CVOM).	Eis
Backoffice werkzaamheden	Het is mogelijk om informatie in te voeren met betrekking tot de overlastlocatie/hotspot die voor de handhaver op straat noodzakelijk is (b.v. Wat speelt hier? Welke sanctiestrategie? Etc.). Vragen en opdrachten kunnen bij deze locatie worden geformuleerd.	Eis
Backoffice werkzaamheden	De applicatie heeft de mogelijkheid om in de backoffice hotspots aan te maken door te zoeken op straat, locatie, of gebied. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van een kaart. Hier moet gericht op gezocht kunnen worden. Gelijkend op de wijze van gebruik van o.a. Google Maps. Straat invoeren en dan op de kaart de juiste locatie zien.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Aan een project kan een hotspot gekoppeld worden, zodat de hotspots (GPS-gebieden met evt. tijdsvensters) een melding op het mobiele device geven aan de geautoriseerde van dat project. Wanneer en waar een dergelijke melding gemaakt moet worden is afhankelijk van het soort hotspot; deze instellingen moeten in de backoffice ingeregeld kunnen worden.	Eis
Backoffice werkzaamheden	In het systeem kan een BUBS export gemaakt worden, zodat de export (met alle foto's/bestanden) bij het CJIB ingelezen kan worden.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Als gebruiker kun je een brondocument downloaden als PDF bestand met daarin alle gegevens, inclusief foto's, om een dossier compleet te maken.	Eis
Backoffice werkzaamheden	De backofficeapplicatie biedt de mogelijkheid tot het online én real-time ontvangen en opslaan van alle in de mobiele app uitgeschreven registraties (beschikkingen en waarschuwingen en meldingen)	Eis
Backoffice werkzaamheden	Mits hiervoor geautoriseerd kunnen signaleringen, op basis van kenteken of persoon (BSN), ingevoerd worden. De opgevoerde signalering zijn direct na het toevoegen zichtbaar voor de handhavers in de backoffice en op hun mobiele device. Voorbeeld: Een persoon is agressief geweest. Op de BSN en/of kenteken kan een signalering worden toegevoegd die voor de verbalisant op straat zichtbaar is wanneer het BSN of kenteken in de mobiele toepassing wordt ingevoerd.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Er kan direct een melding (via bijvoorbeeld een pop-up, waarschuwingstekens en/of andere kleur tekst) worden ontvangen op het mobiele device wanneer een kenteken of persoon wordt bevestigd waar een signalering aan is gekoppeld, zodat de handhaver direct op de hoogte is van specifieke en/of belangrijke informatie wat betreft deze persoon en/of dit voertuig.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Mits hiervoor geautoriseerd, kunnen bestaande signaleringen in de backoffice worden opgezocht (op basis van BSN of kenteken), gewijzigd en eventueel verwijderd.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Op ieder moment kunnen in ieder geval de volgende voorgedefinieerde rapportages worden opgevraagd: •Inzet- en output per verbalisant, per periode; uren, aantal feiten (bonnen, waarschuwingen, meldingen, goedmeldingen, waarnemingen, seponeringen) en gebied. •Inzetoverzicht geografisch, waar en wanneer zijn handhavers ingezet, looproutes •Geografische overzichten, waar en wanneer welke bonnen zijn uitgeschreven •Overzicht waarschuwing waaraan een tijdsgebonden actie zit. •Overzichten evenement gerichte inzet capaciteit •Overzicht van aansturen wegsleep, aantal wegsleepwaardig en daadwerkelijk weggesleept.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Het label WPG/ AVG kan gewijzigd worden indien niet onomstotelijk vaststaat in welke categorie de registratie thuishoort. Als wel onomstotelijk vaststaat in welke categorie een bepaalde registratie thuishoort, dan heeft het systeem dit al automatisch ingesteld.	Eis
Backoffice werkzaamheden	Via een registratie in de backoffice kan gebruik worden gemaakt van documentsjablonen. De gegevens die in de mobiele device zijn toegevoegd worden automatisch in het document overgenomen.	Eis
Rapportages/ Query's/ Exporteren	De gemeente Zeist heeft toegang tot de rapportages. Rapportages kunnen zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier volledig worden uitgedraaid.	Eis
Rapporteren	Het is mogelijk om een gedefinieerde rapportage op te slaan, en als PDF en Excel bestand te exporteren.	Eis
Rapporteren	Het systeem kan standaard rapportages genereren, opslaan, inplannen en automatisch laten versturen naar één of meerdere mailadressen (zowel intern als naar externe partijen) zodat de juiste teams of personen geautomatiseerd rapportages ontvangen zonder ze zelf te moeten bouwen.	Eis
Rapporteren	Het datamodel van de applicatie wordt beschikbaar gesteld zodat rapportages correct opgebouwd kunnen worden.	Eis
Rapporteren	Elke output op papier kan minimaal 1 keer gereproduceerd worden.	Eis
Rapporteren	Het is mogelijk een rapportage te genereren waarin per periode aangetoond kan worden wat er in het systeem verwerkt is. Hierbij kun de gebruiker zelf bepalen welke parameters gebruikt worden (minimaal: locatie / tijdstip / medewerker).	Eis
Rapporteren	Het is mogelijk rapportages in de applicatie te anonimiseren.	Eis
Rapporteren	Het is mogelijk periodieke rapportages als vaste queries op te slaan zodat deze op een later tijdstip opnieuw gedraaid kunnen worden.	Eis

Beheer	Omschrijving	Eis
--------	--------------	-----

Algemeen eisen leverancier	De software dient aangeboden te kunnen worden als SaaS. Opdrachtgever definieert SaaS als volgt: - Voor dagelijks gebruik door 90% van de gebruikers volstaat een actuele webbrowser (Ten minste alle volgende: Edge/Chrome). De browser is qua versie/updates maximaal 1 jaar oud en ondersteund door ontwikkelaar. - Gebruik van plug-ins (Java/Flash/Silverlight) is in verband met informatieveiligheid, beheer en onderhoud niet toegestaan. - Er is geen lokale installatie van software nodig op de werkplek van de eindgebruiker voor de werking van de oplossing - De oplossing draait volledig in het datacenter van opdrachtnemer	Eis
Algemeen eisen leverancier	De oplossing kent geen maatwerk. Als toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld of op een later moment tijdens de duur va de overeenkomst, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de oplossing.	Eis
Algemeen eisen leverancier	Er mogen alleen orders en meldingen worden verwerkt van geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever en haar deelnemers.	Eis
Autorisatie	Er moeten autorisatieprofielen aangemaakt kunnen worden en die profielen kunnen toewijzen aan gebruikers. Gebruikers moeten meerdere autorisatieprofielen kunnen krijgen.	Eis
Autorisatie	Per autorisatieprofiel moet ingesteld kunnen wordeb wat de CRUD-rechten (create, read, update, delete) zijn op onder andere systeem-, registratie- en rapportageniveau. Zodat het systeem verschillende (door de beheerder in te stellen) beveiligingsniveau's heeft; minimaal de niveau's: - alleen lezen - beperkt wijzigen - volledig wijzigen	Eis
Functioneel beheer	De rollen en autorisaties moeten voldoen aan de AVG/WPG richtlijnen. Kunnen instellen dat na een tijdperiode de gegevens in de applicatie automatisch gepseudonimiseerd/geanonimiseerd, met voorkeur voor pseudonimiseren, worden zodat we voldoen aan de AVG en/of WPG richtlijnen en bewaar- en archieftermijnen, zodat privacy van burgers gewaarborgd blijft	Eis
Functioneel beheer	de pseudonimiserings-/anonimiseringstermijn per registratietype en status zelf kunnen instellen zodat ik kan voldoen aan de wettelijke bewaar- en archieftermijnen alsook aan afwegingen die door de gemeente worden gedaan.	Eis
Functioneel beheer	In het pakket moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk zijn. In de applicatie zit ofwel een signaalfunctie of er is een jaarlijkse systeemmeting op basis waarvan het verschil in gebruik / licenties wordt gezien.	Eis
Functioneel beheer	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties en stamtabellen kunnen inrichten en beheren met begin- en einddatum en gebruikmakend van logfiles. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur en stamgegevens en het beheren van helpteksten.	Eis
Functioneel beheer	Voor het functioneel beheer van het systeem is geen programmeerkennis nodig.	Eis
Functioneel beheer	Voor specifieke beheer-taken die een beperkt aantal gebruikers (minder dan 10%) treffen kan een uitzondering gemaakt worden. Het is dus toegestaan dat beheerders gebruik moeten maken van specifieke (lokale) software of plugins.	Eis
Functioneel beheer	De mogelijkheid hebben om standaard teksten / eigen teksten toe te voegen aan, ten minste een registratie of feitcode, zodat de handhavers ondersteund worden bij het opmaken van een registratie.	Eis
Functioneel beheer	Zelf documenttemplates kunnen aanmaken, zodat documenten qua inhoud, opmaak (volgens huisstijl gemeente bijv.), e.d. kunnen worden gecreëerd en naar wens worden opgesteld.	Eis
Functioneel beheer	Per documenttemplate kunnen bepalen of een vrij invoerveld is toegestaan.	Eis
Functioneel beheer	Documenttemplates kunnen wijzigen en verwijderen zodat alleen actuele documenttemplates in het systeem aanwezig zijn	Eis
Functioneel beheer	Vragen en antwoorden uit een vragenlijst terug kunnen laten komen in een documentsjabloon zodat het document alle relevante informatie bevat.	Eis
Functioneel beheer	Variabelen (ten minste: datum en tijdstip overtreding, huidige datum en tijdstip, locatie, verbalisantnummer, verbalisantenamen, registratienummer, persoonsgegevens, voertuiggegevens, feitcode, APV grondslag en omschrijving) kunnen verwerken in een documentsjabloon zodat deze informatie direct beschikbaar is en niet handmatig door de handhaver voor ieder document ingevuld hoeft te worden.	Eis
Functioneel beheer	De mogelijkheid hebben om vragenlijsten aan te maken, te bewerken en te verwijderen zodat er specifieke informatie uitgevraagd kan worden tijdens het opmaken van een registratie.	Eis
Functioneel beheer	Vragen in een vragenlijst in kunnen stellen als verplicht of optioneel zodat de minimaal vereiste informatie ingevuld moet worden voordat een registratie afgerond kan worden.	Eis
Functioneel beheer	Bij het instellen van vragen en antwoorden verschillende mogelijkheden hebben waarop de benodigde informatie uitvraag waaronder een vrij tekstveld, getal, ja/nee, keuzemenu en datum+tijdstip zodat de handhaver gestuurd wordt bij het invullen van de vragenlijst.	Eis
Functioneel beheer	De mogelijkheid hebben om vragenlijsten te koppelen aan registraties/registratietypen en/of categorie(ën) en/of overtredingen, zodat handhavers aanvullende informatie kunnen toevoegen aan een registratie.	Eis
Technische eisen werkplek omgeving	Microsoft Office versies zijn supported tot extended support datum vanuit Microsoft	Eis

Technisch		
Omschrijving		Eis
Authenticatie	Authenticatie moet verlopen via Microsoft EntraID/Azure AD van de Opdrachtgever. Dit op basis van SAML 2.0 en ADFS 3.0. Kosten hiervan zijn volledig ingebrepen in de aanbidding	Eis
Authenticatie	Indien een medewerker wisselt van gebruiker naar beheerder als rol, dan is dit expliciet zichtbaar in de interface van de applicatie	Eis
Authenticatie	Indien er toegang tot het systeem is buiten de werkomgeving/domein, dan dient Tweefactor authenticatie actief te zijn Dit geldt voor alle functies, dus ook voor medewerkers die bijvoorbeeld een factuur willen inzien via een web-portaal	Eis
Authenticatie web	Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Met SSO hoeft de gebruiker niet apart in te loggen in de oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk (via Active Directory). Alleen om specifieke beheer-rechten te krijgen is het toegestaan dat er een handmatige login nodig is.	Eis
Interface en gebruikerservaring	De applicatie normaliseert invoerdata voor validatie.	Eis
Interface en gebruikerservaring web	De oplossing gebruikt voor alle reguliere gebruikers een webbased user interface, deze moet zonder beperking van functionaliteit ten minste benaderbaar zijn met Internet Explorer 11 en Edge, Firefox en Chrome (van de laatste twee de versies niet ouder dan 1 jaar).	Eis
Interface en gebruikerservaring web	Gebruiksvriendelijk: - In het systeem moet een kopieer functie aanwezig zijn (zoals in Windows: kopiëren, knippen en plakken). - Binnen de verschillende modules/onderdelen moeten op alle niveaus documenten toegevoegd kunnen worden, bijv. eigen aantekeningen en deze moeten opgevraagd en geprint worden. - De gebruikers krijgen alleen de gegevens te zien waarvoor ze geautoriseerd zijn. - Er is een digitale helpfunctie per scherm. - Het pakket is zowel met de muis als met het toetsenbord te bedienen.	Eis

Informatiebeheer		
Omschrijving		Eis
Certificering	Uw oplossing voldoet aan alle functionaliteit zoals genoemd in de NEN-ISO 16175. Als uw oplossing hiervoor is gecertificeerd, ontvangen wij graag de Verklaring van Compliance. Indien u niet beschikt over een dergelijke verklaring verzoeken wij u te beschrijven op welke wijze u kunt aantonen dat uw oplossing aan de functionaliteit, zoals benoemd in de norm, voldoet.	Eis
Data vernietiging en -overdracht	Alle informatie (informatieobjecten, metadata) in de oplossing zijn het eigendom van de archiefvormer. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de gegevens en bepaalt als enige wie de beschikking heeft over de gegevens, de gegevens verwerkt, opslaat of distribueert. De opdrachtnemer draagt bij beëindiging van het contract alle data (inclusief metadata en logginggegevens) uit de oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.	Eis

Data vernietiging en -overdracht	Met de applicatie is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten, logginggegevens, systeemberichten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen op alle opslaglocaties met een vernietigingslijst. Rapportages kunnen worden uitgedraaid voor de vernietiging op basis van een query. Deze rapportage moet minimaal de volgende metadata kunnen uitlezen uit de software: uniek identificatiekenmerk (zaakdossiernummer), vernietigingstermijn, selectielijst met selectie categorie, omschrijving van het zaakdossier (onderwerp in de titel), openings-startdatum van het zaakdossier en afhandel- sluitingsdatum zaakdossier. Alle informatie dient daadwerkelijk en permanent vernietigd te zijn door de leverancier, zodat reconstructie uitgesloten is en om te voorkomen dat de informatie/data in eventuele back-upsystemen en andere kopie-omgevingen van de leverancier/applicatie worden gehouden. Opdrachtnemer garandeert dat bij een back-up-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.	Eis
Data vernietiging en -overdracht	Persoonsgegevens, verkregen uit parkeercontroles (foutparkeren en fiscaal parkeren), die niet tot een proces-verbaal, waarschuwing of bestuurlijke opvolging leiden, worden na 24 uur permanent verwijderd.	Eis
Exporteren	De applicatie moet bij export zowel: 1. Documenten 2. Metadata 3. Logging data 4. Systeem berichten kunnen exporteren voor een eventuele migratie of overbrenging naar onze recordmanagementtool.	Eis
Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	Gegevens over de applicatiesoftware waarmee de archiefbescheiden gelezen kunnen worden in ieder geval bevattende: uniek identificatiekenmerk (zaakdossiernummer), omschrijving van het zaakdossier (onderwerp in de titel), openings-startdatum van het zaakdossier en afhandel- sluitingsdatum zaakdossier	Eis
Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	De applicatie moet de mogelijkheid hebben om op te slaan op individueel en aggregatieniveau en op beide niveaus een uniek identificatiecode toe kunnen wijzen.	Eis
Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	Op zaakdossier-niveau zijn bijvoorbeeld titels (onderwerp) aan te passen. De metadata moet kunnen worden aangepast. In de applicatie kan noodzakelijke metadata zowel automatisch als handmatig worden ingevoerd (tijd, plaats, handeling en rol).	Eis
Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	De gebruiker moet in de applicatie binnen dossiers relaties kunnen leggen tussen documenten, zoals afbeeldingen en brieven.	Eis
Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	De applicatie past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.	Eis
Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	De leverancier heeft kennis van het metadataschema op basis van MDTO (ons format kunnen wij delen). MDTO staat voor metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie. Door gebruik te maken van MDTO kunnen gegevens eenduidig worden geïnterpreteerd en uitgewisseld, waardoor betrokken partijen dezelfde taal spreken.	Eis
Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	De oplossing ondersteunt bij het creëren, aanpassen en toegang verschaffen tot informatieobjecten, voorzover relevant, de duurzame bestandsformaten, zowel de voorkeursformaten als de acceptabele formaten, die genoemd worden in onse voorkeursformaten van bestandsformaten (ons format kunnen wij delen). De applicatie moet open standaarden ondersteunen.	Eis
Zaaktypeconfiguratie (ZTC)	De gemeente Zeist maakt gebruik van de I-Navigator van SDU als leidraad voor het vullen en inrichten van de ZTC. De i-Navigator dient als standaardinrichting voor zaakdossiers en als tool om gemeentelijke werkprocessen van start tot en met archivering te faciliteren. - Werkprocessen (zaaktypen) kunnen uitgelezen worden uit de export van i-Navigator. - Resultaattypen kunnen uitgelezen worden uit de export van i-Navigator en dit moet ingevoerd kunnen worden op dossierniveau. - Bewaartermijnen kunnen uitgelezen worden uit de export van i-Navigator en eventuele wijzigingen van deze bewaartermijnen moet mogelijk zijn (denk aan updates in de i-Navigator). - Selectielijsten en selectielijst-codes kunnen worden uitgelezen uit de export van i-Navigator. - Documenttypen kunnen worden uitgelezen uit de export van i-Navigator.	Eis
Zoekfuncties	De oplossing biedt een gedetailleerde zoekfunctie op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde metadata en combinaties hiervan op basis van rol en rechten. De Applicatie moet hulpmiddelen verschaffen voor het zoeken en opvragen van dossiers documenten en metadata.	Eis
Beveiliging en privacy		
Beveiliging en privacy	Omschrijving Gegevens die van en naar het systeem worden getransporteerd, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig	Eis
Beveiliging en privacy	Bij het opslaan van wachtwoorden is hashing en salting gebruikt.	Eis
Beveiliging en privacy	Indien er een OTA-omgeving wordt geleverd, mag er geen gebruik gemaakt worden van productie data. De leverancier faciliteert testdata via scripts of andere wijze zodat gegevens niet herleidbaar zijn naar bijv. personen	Eis
Beveiliging en privacy	Applicaties worden ontwikkeld en getest op basis van landelijke normen en richtlijnen voor beveiliging, zoals de richtlijnen voor beveiliging van webapplicaties. Er wordt tenminste getest op bekende kwetsbaarheden zoals vastgelegd in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10.	Eis
Beveiliging en privacy	Alle verkeer verloopt via https (waar relevant)	Eis
Beveiliging en privacy	De leverancier heeft een geheimhoudingsplicht aangaande alle vertrouwelijke gegevens dan wel anderszins gevoelige informatie van de Opdrachtgever en haar deelnemers die de leverancier in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen.	Eis
Beveiliging en privacy	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaard wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden	Eis
Beveiliging en privacy	Er is op geen enkele wijze sprake inlogmogelijkheden voor leverancier (backdoor) waar opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving gaat altijd na overleg vooraf.	Eis
Beveiliging en privacy	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met Opdrachtgever.	Eis
Beveiliging en privacy	Alle gegevens zijn en blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever en mogen door Leverancier niet voor andere doeleinden worden gebruikt.	Eis
Beveiliging en privacy	Alle wetgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming van de gegevens die door of namens Opdrachtgever in het Systeem zijn opgenomen wordt nageleefd.	Eis
Beveiliging en privacy	De test/acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving.	Eis
Beveiliging en privacy	Een actieve sessie met de software heeft een instelbare timeout in minuten	Eis
Beveiliging en privacy	De infrastructuur en organisatie van de inschrijver (inclusief rekencentra (incl. backup) zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001. Inschrijver is bereid op eigen kosten jaarlijks een verklaring van getrouwheid (of vergelijkbaar) te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat zij als Contractant veilig omgaat met vertrouwelijke informatie	Eis
Beveiliging en privacy	De opslag en verwerking van gegevens vindt plaats binnen Nederland en alle infrastructuur bevindt zich fysiek in een datacenter in de Europese ruimte	Eis
Beveiliging en privacy	De Oplossing ondersteunt DNSSEC voor de webservices.	Eis
Beveiliging en privacy	Leverancier zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen aan de Opdrachtgever worden gerapporteerd.	Eis
Beveiliging en privacy	Systeemsoftware die bij Leverancier in gebruik is wordt up-to-date gehouden.	Eis
Beveiliging en privacy	Leverancier maakt gebruik van een hardeningsproces zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen (Hardenen van systemen bestaat uit verschillende stappen om een gelaagde bescherming te bieden. Met behulp van antivirus, -spyware, -spam en -phishing software, regelmatig installeren van de laatste patches van de leverancier, het uitschakelen van onnodige software en diensten leidt tot een beter beveiligd systeem dat moeilijker door kwaadwillende is te misbruiken).	Eis
Beveiliging en privacy	Penetratietests worden periodiek uitgevoerd (minimaal 1 x per jaar).	Eis
Beveiliging en privacy	Vulnerability assessments (security scans) worden periodiek uitgevoerd (minimaal 1 x per jaar).	Eis
Beveiliging en privacy	Leverancier voert actief controles uit op logging.	Eis
Beveiliging en privacy	Alle wijzigingen worden door de leverancier altijd eerst getest voordat deze in productie worden genomen en worden via wijzigingsbeheer doorgevoerd	Eis
Continuïteit	Onderliggende softwarecomponenten, zoals operatingsystemen, databasesoftware, browser versie, programmeer framework enz., waarop de software is gebouwd en draait dienen altijd een door de oorspronkelijke leverancier van de betreffende software of framework ondersteund te zijn.	Eis
Integraties	U organiseert zelf de afstemming voor het installeren en instellen van de koppelingen met onze andere leveranciers waarmee uw applicatie moet koppelen (zie bijlagen)	Eis

Logging en auditing	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van een gegeven door een applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren.	Eis
Logging en auditing	Onderdelen die minimaal in de logging opgenomen dienen te zijn: <ul style="list-style-type: none"> · ontvangen gegevens; · gestelde vraag; · datum/tijd van aanroep; · verstuurd antwoord; · naam van het leverende of afnemende bron of systeem; · een gebruikersnaam of ID; · eventuele transformaties en/of verrijkingen; · eventueel opgetreden fouten; · (poging tot) ongeautoriseerde toegang; · (poging tot) wijziging van de beveiligingsinstellingen; · handelingen met speciale bevoegdheden, waarbij alle handelingen van "superusers" worden gelogd. · In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, inbelnummers, etcetera). In de logregel mogen ook geen persoonsgegevens worden opgenomen uit systemen van de gemeente zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts). 	Eis
Logging en auditing	Een logregel bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> · een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID; · de gebeurtenis; · waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie; · het object waarop de handeling werd uitgevoerd; · het resultaat van de handeling; · de datum en het tijdstip van de gebeurtenis. 	Eis
Logging en auditing	De logging is voor een periode van minimaal 3 jaar beschikbaar te maken.	Eis
Logging en auditing	De logging kan, zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier volledig worden uitgedraaid.	Eis
Logging en auditing	De logging is alleen beschikbaar voor daartoe geautoriseerde medewerkers.	Eis
Logging en auditing	De logging is read-only. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.	Eis
Logging en auditing	Er is een totaaloverzicht beschikbaar van autorisaties van zowel Leverancier als Opdrachtgever.	Eis
Logging en auditing	Leverancier verleent medewerking aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.	Eis
Logging en auditing	Als er een Third Party Mededeling is (verklaring van een onafhankelijke externe deskundige met een oordeel over de maatregelen die een bewerker heeft getroffen) dan kan de Opdrachtgever deze inzien.	Eis
Beveiliging en privacy	Indien een 'app' onderdeel is van de levering wordt deze ondersteund op de een na laatste versie van Android (n-1) zonder beperkingen. Er zijn geen aanpassingen nodig die de beveiliging van Android beperken of omzeilen.	Eis
Beveiliging en privacy	Bij levering van een 'app' is deze beschikbaar in de officiële app store van Google, of via een company-portal waarmee het beheer mogelijk is voor o.a. updates. Handmatige updates van de app(s) op toesturen is niet toegestaan	Eis
SLA	Omschrijving	Eis
SLA	Leverancier garandeert dat ongeautoriseerde personen geen toegang hebben tot gegevens of gegevensdragers (zoals harde schijven en back-upmedia) die tussentijds of na beëindiging van de overeenkomst worden verwijderd c.q. worden vervangen.	Eis
SLA	De helpdesk reageert binnen één uur op een call tijdens kantooruren (8:00 - 18:00 op werkdagen)	Eis
SLA	Er is een digitaal portaal waarin onder andere de voortgang van de melding is te volgen.	Eis
SLA	Er is een (online) kennisbank van de leverancier. Deze kennisbank zal vrij door medewerkers van de gemeente te raadplegen zijn. De gemeente doelt hiermee op toegang tot o.a. handleidingen, FAQ's en standaard rapportages.	Eis
SLA	De helpdesk is beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 18.00.	Eis
SLA	De gemeente maakt onderscheid in twee verschillende prioriteiten. Incidenten/problemen met prioriteit 1 zijn voortgangsbelemmerende prioriteiten en dienen direct door uw organisatie te worden opgepakt. Incidenten/problemen met prioriteit 2 zijn geen voortgangsbelemmerende problemen.	Eis
SLA	Organisatiebrede storingen worden binnen 4 uur hersteld tijdens kantooruren	Eis
SLA	Voortgangsbelemmerende storingen voor een groep van gebruikers worden binnen één werkdag hersteld	Eis
SLA	Voortgangsbelemmerende storingen voor één gebruiker worden binnen 2 werkdagen hersteld	Eis
SLA	Incidenten/problemen krijgen prioriteit 2 en worden binnen tien dagen afgehandeld. Indien dat niet mogelijk is, dan wordt hiervoor binnen deze tijd een workaround aangeboden.	Eis
SLA	Het oppakken van een incident/probleem met prioriteit 1 bestaat uit een probleemanalyse, een oplossingsrichting dan wel, indien mogelijk, een workaround. Hierbij is ook contact mogelijk met de helpdesk buiten kantooruren.	Eis
SLA	Indien er problemen ontstaan met een medewerker van de helpdesk of andersoortige problemen met medewerkers van uw organisatie, beschikt u over meerdere escalatieniveaus, u geeft ook de contactgegevens aan	Eis
SLA	De beschikbaarheid van de oplossing is voor minimaal 99,0 % per maand gegarandeerd buiten kantooruren. Tijdens kantooruren is de beschikbaarheid 99,5% Met uitzondering van gepland onderhoud. Gepland onderhoud is altijd buiten kantooruren.	Eis
SLA	De Opdrachtnemer levert een uitwijkomgeving waardoor real time uitgeweken kan worden naar een andere locatie waarbij het verlies van gegevens maximaal 8 uur mag bedragen tijdens kantooruren (8:00 - 18:00 op werkdagen). Jaarlijks wordt er gerapporteerd over het testen op deze uitwijkomgeving.	Eis
SLA	Er moet een toereikend recovery proces zijn ingericht waar back-up en restore onderdeel vanuit maken.	Eis
Exitplan	De opdrachtnemer levert bij inschrijving een exit-plan aan waar ten minste in is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Welke informatieobjecten en gegevens worden verstrekt en welke niet? - In welke vorm worden informatieobjecten en gegevens verstrekt? - Zijn de geëxporteerde informatieobjecten en gegevens in een andere oplossing te importeren? - Binnen welke tijd zijn de geëxporteerde informatieobjecten en gegevens beschikbaar? - Hoe worden de informatieobjecten en gegevens na de exit verwijderd uit het handhavingssysteem? 	Eis
Exitplan	Gemeente Zeist is eigenaar van de gegevens die bij de opdrachtnemer in het handhavingssysteem worden opgeslagen. Bij afloop van en bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van het contract werkt opdrachtnemer mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw handhavingssysteem tegen het geldende uurtarief.	Eis
Technische eisen werkplekomgeving	U garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid van onderhoud van de te leveren applicatie.	Eis