

## Bijlage 5 – Programma van Eisen

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen. De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

### 1 Functionele eisen

#### 1.1 Balans standaardinrichting en maatwerk

Nr.	Omschrijving
E1	De Oplossing biedt mogelijkheden voor standaardinrichting én maatwerk van processen, workflows en gebruikersschermen. Hierbij ondersteunt de standaardinrichting de organisatie met het bewaken van uniformiteit en de gebruiker met het behouden van overzicht en efficiënt samenwerken. Het maatwerk zorgt ervoor dat de Oplossing ondersteunend is aan de specifieke werkprocesvereisten.
E2	<p>In de Oplossing kan het fasenschema van de processen verschillend worden ingericht. Zo kan er een fasenschema voor proces Bibob worden gemaakt dat er bijvoorbeeld zo uit ziet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Start Bibob onderzoek</li> <li>• Versturen formulier</li> <li>• Controleren dossier</li> <li>• Beoordelen dossier</li> <li>• Advisering op dossier</li> </ul> <p>Het fasenschema van proces Groepsaanpak Jeugd ziet er bijvoorbeeld zo uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalen over groepsgedrag delen</li> <li>• Informatie verzamelen en verbinden</li> <li>• Maken integraal beeld en concept Plan van Aanpak</li> <li>• Adviseren en prioriteren</li> <li>• Maken integraal Plan van Aanpak</li> <li>• Uitvoeren en monitoren Plan van Aanpak</li> <li>• Afronden en evalueren</li> </ul>
E3	<p>De Opdrachtgever bepaalt hoe het fasenschema van het proces eruit ziet. Zo kan het fasenschema van Groepsaanpak Jeugd er bijvoorbeeld zo uit zien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalen over groepsgedrag delen</li> <li>• Informatie verzamelen en verbinden</li> <li>• Maken integraal beeld en concept Plan van Aanpak</li> <li>• Adviseren en prioriteren</li> <li>• Maken integraal Plan van Aanpak</li> <li>• Uitvoeren en monitoren Plan van Aanpak</li> <li>• Afronden en evalueren</li> </ul> <p>Maar het fasenschema van Groepsaanpak Jeugd kan er bijvoorbeeld ook zo uit zien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaal</li> <li>• Onderzoek</li> <li>• Plan van aanpak</li> <li>• Aanpak</li> <li>• Afronden</li> </ul>
E4	In de Oplossing moet een fasering kunnen worden aangebracht tussen de behandeling van een melding en de behandeling van een dossier. Hierbij is het doel van de meldingsfase om een melding te routeren naar de best passende afdeling of organisatie. De belangrijkste vragen in deze fase zijn: Is deze melding op de juiste plek beland en is er voldoende informatie om dit te kunnen beoordelen of moet er nog informatie worden opgevraagd? Het doel van de dossierfase is het behandelen van de casus om het doel van het betreffende proces of de gemeentelijke taak zo goed mogelijk te behalen. De belangrijkste vraag in deze fase is: Wat is ervoor nodig om het doel van proces X of gemeentelijke taak Y te behalen?
E5	<p>In de Oplossing moet in ieder geval maar niet uitsluitend de volgende informatie zichtbaar zijn of kunnen worden ingericht in het dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De fase waarin de melding- of het dossier zich bevindt</li> <li>• Referentienummer van dossiers uit andere interne of externe systemen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Open invulvelden om relevante casusspecifieke informatie toe te voegen die niet in gesloten invulvelden te vatten is, bijvoorbeeld de opmerking dat de cliënt zojuist een naaste verloren is en in een rouwproces zit</li> </ul>
E6	<p>De Oplossing biedt een zoekfunctionaliteit waarmee samenhang tussen meldingen, tussen dossiers en tussen meldingen en tussen dossiers geïdentificeerd kan worden ten behoeve van de besluitvorming om voor een melding een nieuw dossier aan te maken, deze toe te voegen aan een bestaand dossier, niet verder door te pakken op basis van de melding, dossiers aan elkaar te koppelen of dossiers samen te voegen. De zoekfunctionaliteit voldoet minimaal aan de volgende eigenschap:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Automatisch identificeren van samenhang op basis van de gegevens van (delen van) minimaal één van de drie hoofdentiteiten: persoon, bedrijf en locatie. Met delen van wordt bedoeld dat meldingen en dossiers ook gevonden kunnen worden op basis van kleinere eenheden van de entiteit, bijvoorbeeld alleen een achternaam of een deel van een achternaam, bedrijfsnaam of straatnaam zonder huisnummer. De geautomatiseerde zoekfunctionaliteit moet toegepast zijn op gestructureerde (gesloten invulvelden) en ongestructureerde informatie (open invulvelden, documenten, bijlagen etcetera).</li> <li>Handmatig identificeren van samenhang op basis van het uitvoeren van een zoekactie op gestructureerde (gesloten invulvelden) en ongestructureerde informatie (open invulvelden, documenten, bijlagen etcetera).</li> </ul>
E7	In de Oplossing kunnen meldingen en dossiers geraadpleegd worden op 'dat'-niveau. Dus <i>dat</i> er een melding of dossier in de Oplossing bestaat, zonder dat daar verdere inhoudelijke informatie bij te vinden is.

## 1.2 Aannemen en afhandelen melding

Nr.	Omschrijving
E8	In de Oplossing moet een gebruiker een melding handmatig kunnen invoeren, bijvoorbeeld wanneer een informatieanalist een telefonische melding van een (keten-)partner aanneemt.
E9	De Oplossing moet voorzien in een meldingenfunctionaliteit in de vorm van een webformulier waarmee inwoners, ondernemers, interne collega's en (keten-)partners (zoals de Politie, Rijksbelastingdienst, Openbaar Ministerie en RIEC) een melding kunnen doen. Het webformulier moet ook op andere omgevingen dan Zaanstad werken, bijvoorbeeld als link op het intranet van een (keten-)partner. De input op dit formulier wordt automatisch in de aangeboden Oplossing geregistreerd als melding en komt direct in de juiste werkbak terecht.
E10	De Oplossing moet voorzien in een labelfunctionaliteit waarmee meldingen gecategoriseerd kunnen worden op thema (bijvoorbeeld glazenwassers, witwassen, drugshandel) ten behoeve van onderzoek, analyse, processturing en autorisatie. Het is mogelijk om meerdere labels toe te kennen aan een melding.
E11	De Oplossing moet voorzien in een labelfunctionaliteit waarmee behandelaars meldingen kunnen labelen met risico-indicatoren afkomstig van landelijke (bijvoorbeeld privacy protocol ondermijning) en lokale risico-indicatorenlijsten ten behoeve van onderzoek, analyse, processturing en autorisatie. De lokale risico-indicatorenlijsten moeten handmatig kunnen worden aangepast door de Opdrachtgever zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E12	De Oplossing voorziet in een overdrachtfunctionaliteit waarmee een melding die terecht komt in een bepaald proces doorgezet kan worden naar een ander proces binnen de aangeboden Oplossing, bijvoorbeeld wanneer een data-analist van straattoezicht (binnen scope) een melding doorzet naar de toezichthouder van naleving (binnen scope).
E13	De Oplossing moet een melding die niet overgedragen of verder opgepakt wordt administratief kunnen afhandelen, zodat deze uit het proces verdwijnt. De melding moet nog wel raadpleegbaar zijn binnen de bewaartermijn als koud dossier.
E14	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een nieuw dossier aan te maken naar aanleiding van een melding en deze melding te koppelen aan het betreffende nieuwe dossier.
E15	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een melding toe te voegen aan een warm dossier (een dossier waar aan gewerkt wordt) of koud dossier (een afgesloten dossier dat nog wel binnen de bewaartermijn raadpleegbaar is binnen de Oplossing).
E16	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om de melder op de hoogte te brengen van ontvangst en afhandeling van de melding.

## 1.3 (Opnieuw) opstarten, behandelen, afhandelen dossier

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E17	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een koud dossier (een afgesloten dossier dat nog wel binnen de bewaartermijn raadpleegbaar is binnen de Oplossing) te heropenen.
E18	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om direct een nieuw dossier aan te maken, zonder dat er een melding van is.
E19	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om regie op het dossier af te dwingen door voor elk dossier één casusregisseur verantwoordelijk te maken voor het dossier. Deze dossiereigenaar heeft als enige behandelaar het recht om de dossierstatus te veranderen en het dossier af te ronden. De dossiereigenaar blijft verantwoordelijk voor de casus door de verschillende fasen van afhandeling heen, ook al worden de acties uitgevoerd door een andere collega, zelfs als deze collega van een andere afdeling is.
E20	In de Oplossing kan de inrichting van het dossier per proces aangepast worden, zodat deze zo goed mogelijk aansluit bij de wensen en belevingswereld van de verschillende gebruikersgroepen. Zo kan de opbouw van het dossier er voor werkproces Signaal ondermijning verschillend uitzien dan het dossier voor werkproces Nazorg ex-gedetineerden.
E21	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om interne collega's die geen gebruik maken van de Oplossing en externe (keten-)partners inzage- of bewerkingrechten te geven op (delen van) het dossier (case-based access control).
E22	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om bestaande dossiers (warm en/of koud) aan elkaar te koppelen.
E23	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om bestaande dossiers (warm en/of koud) samen te voegen tot één dossier.
E24	De Oplossing moet voorzien in een labelfunctionaliteit waarmee behandelaars dossiers kunnen labelen met risico-indicatoren afkomstig van landelijke (bijvoorbeeld privacy protocol ondermijning) en lokale risico-indicatorenlijsten ten behoeve van onderzoek, analyse, processturing en autorisatie. De lokale risico-indicatorenlijsten moeten handmatig kunnen worden aangepast door de Opdrachtgever zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E25	De Oplossing faciliteert het openbare en semi-openbare bronnenonderzoek doordat het dossier, indien relevant, automatisch verrijkt wordt of kan worden met informatie uit minimaal de volgende openbare en semi-openbare bronnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• KvK (Handelsregister)</li> <li>• Kadaster</li> <li>• BAG</li> <li>• BRP</li> </ul>
E26	De Oplossing biedt de mogelijkheid om verrijksverzoeken naar (keten-)partners te sturen om de informatie in een dossier zo compleet mogelijk te maken.
E27	De Oplossing biedt analysefunctionaliteit op beschrijvend niveau waarmee samenhang tussen entiteiten binnen een dossiers geïdentificeerd en geduid kan worden. De analysefunctionaliteit voldoet minimaal aan de volgende eigenschappen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plotten van ruimtelijke gebeurtenissen in geografische kaart</li> <li>• Plotten van onderlinge relaties en tussenpersonen in een netwerkdiagram</li> <li>• Red flags bij vooraf ingestelde risico-indicatoren</li> </ul>
E28	De Oplossing biedt gestructureerde mogelijkheden om de volledigheid van dossiers te controleren en onderzoeksresultaten in te verwerken, waaronder aanvinkvelden die ondersteunen bij de controle op volledigheid van het dossier of onderzoek en de mogelijkheid om bijlagen te uploaden.
E29	De Oplossing biedt de mogelijkheid om behandelaars toe te voegen gedurende de looptijd van het dossier ten behoeve van het onderzoek, de behandeling of de afronding.
E30	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om taken toe te wijzen aan behandelaars binnen een dossier. Deze taken kunnen gestandaardiseerd via een sjabloon of handmatig worden gegenereerd en bevatten minimaal aan (meta-)data een onderwerp, een omschrijving, de naam van de behandelaar aan wie de taak is toegewezen, de datum waarop de taak is aangemaakt en een eventuele deadline waarop de taak moet zijn afgerond.
E31	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om gestandaardiseerde takenlijsten te koppelen aan een dossier aan de hand van een takenlijstsjabloon. De takenlijstsjablonen kunnen verschillen per proces, zodat ze adequate ondersteuning bieden voor het doorlopen van een veelvoorkomende set aan taken binnen een bepaald proces.

E32	De Oplossing maakt het mogelijk om een ondersteuningsplan voor een inwoner op te stellen en deze periodiek te actualiseren. Elke versie moet bewaard blijven. Daarnaast moeten de versies eenvoudig met elkaar vergeleken kunnen worden, zodat de voortgang en de inspanning van de cliënt op de afspraken inzichtelijk wordt. Bijvoorbeeld wanneer er een plan van aanpak met een (ex-)gedetineerde wordt afgesproken en de regisseur nazorg (ex-)gedetineerden over de voortgang rapporteert.
E33	De Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere bevindingen, acties en resultaten te verbinden aan een dossier, bijvoorbeeld een plan van aanpak zorg, een proces-verbaal (PV) en een bestuurlijke maatregel.
E34	De Oplossing biedt procesondersteuning en uniformering bij het afronden van een dossier door de behandelaar te beperken in het aantal mogelijke antwoorden dat als bevinding kan worden gegeven (bijvoorbeeld Bibob-onderzoek voortijdig afgebroken of Bibob akkoord) en de keuzemogelijkheden voor de acties en het eindresultaat afhankelijk te maken van de gekozen bevinding (bijvoorbeeld weigeren op inhoudelijke Bibob-grond of buiten behandeling laten aanvraag art. 7a Wet Bibob). De antwoord- en actiemogelijkheden zijn per proces door de gebruiker zelf in te richten op basis van lijstwerk.
E35	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een dossier waarvan het eigenaarschap besloten ligt bij een bepaald werkproces doorgezet kan worden naar een ander werkproces binnen de aangeboden Oplossing, bijvoorbeeld wanneer een toezichthouder van straattoezicht (binnen scope) een dossier doorzet naar een regisseur van ondermijning (binnen scope).
E36	De aangeboden Oplossing biedt de mogelijkheid het dossier administratief af te handelen, maar raadpleegbaar te houden binnen de bewaartermijn (koud dossier). Bijvoorbeeld het dossier verdwijnt uit het fasenschema van de regisseur aanpak ondermijning, maar blijft raadpleegbaar voor juristen bij bezwaar en beroepszaken die als behandelaar zijn toegevoegd.

#### 1.4 Gebruiksvriendelijkheid en procesondersteuning

Nr.	Omschrijving
E37	De Oplossing moet met maximaal 8 uur instructies voor 90% van de functionaliteiten goed te gebruiken zijn voor een niet-IT ervaren gebruiker.
E38	De Oplossing biedt een overzichtelijk gevisualiseerd fasenschema per werkproces over dossiers heen, waarin het voor gebruikers direct inzichtelijk is welke dossiers zich in welke fase van het werkproces bevinden.
E39	De Oplossing beschikt over een functionaliteit om de gebruiker te dwingen te controleren of alle criteria in een betreffende fase in een proces zijn ingevuld, voordat er door kan worden gegaan naar een volgende fase. Deze criteria kunnen zelf door de Opdrachtgever worden opgesteld.
E40	De Oplossing beschikt over een functionaliteit waarmee de fase waarin een meldingen of dossier zich bevindt automatisch wijzigt nadat alle verplichte onderdelen uit de betreffende fase zijn ingevuld. Het moet mogelijk zijn om een voltooide fase te heropenen, bijvoorbeeld bij een foute handeling of bij voortschrijdend inzicht.
E41	De Oplossing biedt de gebruiker een totaaloverzicht van een melding of dossier zonder kliks of tabbladen zodat het inhoudelijk totaalbeeld van de melding of het dossier zichtbaar is voor de behandelaar(s) en deze de melding of dossier integraal kan beoordelen.
E42	De Oplossing is inclusief een oplevering en het actualiseren van sjablonen van landelijke risico-indicatorenlijsten, waaronder in ieder geval de risico-indicatoren uit het privacy protocol ondermijning.
E43	De Oplossing ondersteunt met <b>een</b> goede informatiebalans binnen meldingen en dossiers. Daarmee wordt bedoeld dat er niet te veel en niet te weinig informatie wordt gegeven op de verschillende gebruikersschermen ( <i>geen over- of underload</i> ), dat de informatie die wordt weergegeven relevant is ( <i>geen ruis</i> ) en dat de manier van visualiseren ondersteunend is aan de duiding ( <i>geen misleiding</i> ).
E44	De Oplossing ondersteunt de gebruiker met het handhaven van wettelijke beslistermijnen door geautomatiseerd deadlines te hangen aan lopende casussen, taken of werkzaamheden op basis van door de gebruiker vastgestelde doorlooptijden.
E45	In de Oplossing is het opschorten van wettelijke beslistermijnen op casusniveau mogelijk.
E46	De Oplossing maakt het mogelijk om contactmomenten te registreren, bijvoorbeeld tussen behandelaars en inwoners of ondernemers, inclusief de datum, locatie, aanwezigen en uitkomst.
E47	De Oplossing voorziet in een agendafunctionaliteit om een agenda op te stellen voor multidisciplinaire en organisatieoverstijgende overlegtafels waarin het dossier/de dossiers waarin zij betrokken zijn geagendeerd kan/kunnen worden. Deze agendafunctionaliteit voorziet in de mogelijkheid om notulen die in dit overleg ontstaan direct te koppelen aan het besproken dossiers.
E48	De Oplossing biedt minimaal de volgende projectmanagementfunctionaliteiten:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteren van meldingen en dossiers</li> <li>• Eigenaarschap op dossiers om centrale regie te borgen</li> <li>• Maken, uitvoeren en bijstellen van planningen inclusief toevoegen van deadlines, toewijzen van acties aan behandelaren, onderscheid tussen acties (minor events) en mijlpalen (major events)</li> <li>• Toewijzen van acties aan behandelaars</li> <li>• Logs van activiteiten</li> <li>• Visualisaties waaronder tijdlijnen en actielijsten</li> <li>• Plannen en coördineren van multi-disciplinair overleg</li> <li>• Agenderen van dossiers op multi-disciplinair overleg</li> <li>• Verrijken van dossiers op multi-disciplinair overleg in ieder geval door notulen te koppelen</li> <li>• Notificaties van relevante gebeurtenissen</li> <li>• Label- en filtermogelijkheden bij de bijlagefunctionaliteit</li> </ul>
E49	In de Oplossing kunnen berichten tussen gebruikers van de Oplossing gestuurd en ontvangen worden binnen de Oplossing.
E50	In de Oplossing kunnen berichten van gebruikers naar en van niet-gebruikers van de Oplossing gestuurd en ontvangen worden. De ontvangende partij krijgt een notificatie per e-mail waarin deze wordt gewezen op nieuwe informatie of openstaande vragen of handelingen. In de notificatie wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.
E51	De Oplossing faciliteert de overdracht van casuïstiek naar interne en externe collega's die geen gebruik maken van de Oplossing door handmatige handelingen en overtikwerk te beperken tot een minimum. Hierbij kan gedacht worden aan een vangnet-casus die wordt overgedragen van gemeentelijke afdeling Vangnet (binnen scope) naar het regionale Zorg & Veiligheidshuis (buiten scope).
E52	De Oplossing biedt een interne chatfunctionaliteit waarmee gebruikers intern met elkaar kunnen communiceren per dossier. Deze communicatie is zichtbaar in de context van de casus en wordt automatisch gelogd.
E53	De Oplossing voorziet in een notificatiefunctionaliteit waarmee melders en gebruikers geautomatiseerd statusupdates van bepaalde processtappen en activiteiten ontvangen per e-mail (als ze geen gebruiker zijn) of binnen de Oplossing (als ze gebruiker zijn). Deze notificatiefunctionaliteit werkt onder andere, maar niet uitsluitend bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partners die documenten uploaden of invulvelden invullen/accorderen</li> <li>• Suggestie van samenloop tussen meldingen en dossiers of tussen dossiers</li> <li>• Handelingen en gebeurtenissen, zoals het ontvangen van een melding, taak, bericht of agenda</li> <li>• Een ontvangstnotificatie naar de melder bij het ontvangen van een melding</li> </ul> Wanneer er een notificatie per e-mail wordt gestuurd, krijgt de ontvangende partij een e-mail waarin deze wordt gewezen op nieuwe informatie of openstaande vragen of handelingen. In de notificatie wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.
E54	De Oplossing voorziet in een logboekfunctionaliteit die de behandelaar inzicht biedt in acties die zijn ondernomen binnen een melding of dossier. Het logboek wordt enerzijds automatisch opgebouwd doordat de Oplossing handelingen van gebruikers automatisch logt. Anderzijds kunnen er handmatig tekstuele logs worden toegevoegd door behandelaars. Een log omvat minimaal een omschrijving van de actie, de datum en de gegevens van degene die de log heeft vastgelegd.
E55	De Oplossing biedt een briefsjabloonfunctionaliteit waarmee snel en eenvoudig middels door de gebruiker opgestelde briefsjablonen gestandaardiseerde brieven kunnen worden opgesteld, waaronder maar niet uitsluitend een adviesverzoek aan het Landelijk Bureau Bibob, een gebiedsverbod, last onder dwangsom, proces-verbaal, controlerapport en ondersteuningsplan.
E56	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om besluiten te paraferen, zoals dat van toepassing kan zijn in het Bibob-onderzoek.
E57	De Oplossing biedt een bijlagefunctionaliteit waarmee bijlagen toegevoegd kunnen worden aan meldingen en dossiers. Deze bijlagefunctionaliteit moet ondersteuning bieden voor het uploaden van verschillende bestandstypen, zoals maar niet uitsluitend PDF, DOCX, XLSX, JPEG, MP3, MP4, .EML, om melders en gebruikers flexibiliteit te bieden bij het indienen van documenten.
E58	De Oplossing ondersteunt met het beheersen van de persoonlijke werkvoorraad met minimaal de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijk overzicht van meldingen en dossiers</li> <li>• Persoonlijke takenoverzicht</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke triggers bij relevante gebeurtenissen, zoals nieuwe meldingen of dossiers, acties, berichten, red flags, naderende of overschreden deadlines</li> </ul>
--	---

### 1.5 Managementrapportage

Nr.	Omschrijving
E59	<p>De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, de volgende functionaliteiten gebruiken om managementrapportages vanuit de Oplossing te creëren en op te slaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Voor elk proces kan een apart dashboard worden ingericht.</li> <li>II. De gebruiker kan velden die worden gebruikt in meldingen en dossiers programmeren en definiëren, inclusief eventuele voorwaardelijke velden die berekeningen uitvoeren met bestaande velden.</li> <li>III. De gebruiker kan werklijsten opstellen die als een tabel worden gepubliceerd, met de mogelijkheid om deze tabel te filteren op basis van opgegeven criteria.</li> <li>IV. De gebruiker heeft de mogelijkheid om de rapportages te filteren op basis van: Een datumbereik (bijvoorbeeld van 2020 tot 2024); Specifieke selecties zoals gebruikersnamen.</li> <li>V. De beschikbare visualisaties bieden inzicht in de kwaliteit, omvang en snelheid van de uitvoering van processen.</li> <li>VI. Rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden in CSV-formaat of XLSX-formaat.</li> <li>VII. Managementrapportages kunnen handmatig samengesteld worden en verwerkt tot statisch document (bijvoorbeeld tot PDF) die gedeeld kunnen worden buiten de Oplossing .</li> <li>VIII. Managementrapportages kunnen samengesteld worden aan de hand van een door de Opdrachtgever ingericht sjabloon en verwerkt worden tot statisch document (bijvoorbeeld tot PDF) die gedeeld kunnen worden buiten de Oplossing.</li> </ol>
E60	<p>Alle data uit de Oplossing is beschikbaar in de vorm van datadumps in de dataformaten XLS(X) of CSV. Deze bestanden worden geüpload naar een SFTP-server van Zaanstad of naar een beveiligde SFTP-server van de leverancier. Voor elke dataset dient er een apart databestand te worden aangemaakt, dat dagelijks wordt bijgewerkt en toegankelijk is. Zaanstad heeft het initiatief om het datatransport in gang te zetten (pull-methode).</p> <p>Alternatief kan de Opdrachtnemer een data-API-koppeling aanbieden die voldoet aan de volgende specificaties: De API maakt het mogelijk om alle tabellen met de volledige populatie aan datarecords uit het systeem periodiek, minimaal één keer per dag, volledig binnen te halen. De data kan via de API binnen een kort tijdsbestek (maximaal 30 minuten) op een stabiele en veilige manier door Zaanstad worden opgehaald.</p>
E61	De Opdrachtnemer geeft een compleet overzicht van alle data die in de Oplossing wordt geregistreerd via een Entity Relation Diagram (ERD). Dit omvat onder andere gebruikersaccounts, gebruikersrechten en informatie over het inloggedrag van de gebruikers. Deze gegevens moeten duidelijk worden weergegeven in de ERD als onderdeel van de geregistreerde data in de Oplossing.
E62	De Opdrachtnemer biedt technische ondersteuning en is verantwoordelijk voor het beheer van de datadump of de data-API-koppeling naar de Oplossing. De Opdrachtnemer garandeert dat de gevraagde data correct, volledig en tijdig wordt geleverd. Wijzigingen in de dataset, zoals wijzigingen in veldnamen, toevoegingen van nieuwe velden/tabellen of wijzigingen in de relaties tussen tabellen, moeten minimaal 14 dagen vóór de implementatie in de Oplossing aan de Opdrachtgever worden doorgegeven.
E63	De Opdrachtgever heeft het recht om wijzigingen in de dataset aan te vragen bij de Opdrachtnemer. Dit kan onder andere het toevoegen van nieuwe velden of tabellen met gegevens uit de Oplossing omvatten. De Opdrachtnemer moet deze verzoeken in behandeling nemen en de Opdrachtgever informeren over de haalbaarheid en de bijbehorende tijdslijnen.
E64	De Opdrachtnemer geeft inzicht in de gegevens van de in de applicatie gevoerde administratie. De gebruikersaccounts, gebruikersrechten en informatie over het inloggedrag van de gebruikers maken ook deel uit van deze administratie. Zaanstad geeft aan welke gegevens ontsloten dienen te worden.
E65	De Opdrachtnemer stelt een periodieke datadump uit de systemen beschikbaar. De voorkeur gaat uit naar volledige dump (2x per dag) van alle gespecificeerde datasets.

## 2 Document- en archiefbeheer

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E66	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator geïmporteerd kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan middels import in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.
E67	De Oplossing zorgt ervoor dat de opgeslagen informatie duurzaam toegankelijk blijft gedurende de bewaartermijn. Na afronding moet een zaak/dossier/proces bevroren kunnen worden zodat er geen wijzigingen meer kunnen worden aangebracht. Een afgesloten zaak/dossier zit niet meer in de werkvoorraad van een behandelaar maar moet voor (geautoriseerde gebruikers) via de zoekfunctionaliteiten vindbaar zijn.
E68	De Oplossing kan een bewaar- c.q. vernietigingstermijn toekennen aan een zaak en metadata (in onderlinge samenhang). Dit gaat automatisch op basis van resultaat, proces en product (b.v. verleende kapvergunning). Hierdoor kan vernietiging of overbrenging plaatsvinden.
E69	Archiefbestanddelen worden opgeslagen in valideerbare en volledig gedocumenteerde bestandsformaten, die voldoen aan een open standaard, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden verwacht. Zie ook: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a>
E70	In de Oplossing is het mogelijk om archiefbescheiden en metadata in onderlinge samenhang op een rechtmatige manier te vernietigen. Na de vernietiging mogen de brondocumenten en de bijbehorende metadata niet meer in het stelsel voorkomen.
E71	Zaken (en waar niet zaakgericht wordt gewerkt documenten of informatieobjecten) en de zich daarin bevindende archiefdocumenten/bestanden worden daadwerkelijk vernietigd na afloop van de bewaartermijn (dus niet alleen de link er naartoe onbruikbaar gemaakt)
E72	Na vernietiging van een zaak mag alleen het zaaknummer en eventueel het zaaktype in de database achterblijven, alle andere metagegevens worden met de zaak vernietigd
E73	Het is mogelijk om aan zo'n zaaknummer de metagegevens "vernietigd per datum x" toe te voegen. Bij overdracht aan een andere partij zou op dezelfde manier "overgedragen per datum x" toegevoegd kunnen worden.
E74	Het moet mogelijk zijn voor Zaanstad om geautomatiseerd een vernietigingslijst te genereren, inclusief vernietigingsgrondslag. De vernietigingslijst is aan te passen.
E75	Slechts een beperkt aantal metagegevens mag op een vernietigingslijst komen te staan, namelijk alleen die gegevens die nodig zijn om later te kunnen vaststellen welke zaken zijn vernietigd. De set metagegevens op de vernietigingslijst bestaat uit: - zaaktype - resultaattype - zaaknummer - titel - begindatum - einddatum - grondslag vernietiging (= categorie in de gemeentelijke selectielijst) - bewaartermijn In de applicatie kan ook volstaan worden met het zaaktype nummer uit de I-navigator. Dan kan daaruit de meest recente grondslag gecontroleerd worden.
E76	Voor een controle op de vernietiging is het noodzakelijk dat de lijst in CSV of in een ander makkelijk bewerkbaar formaat ge-exporteerd kan worden. Met behulp van een dergelijke lijst kan de archiefinspecteur en de proceseigenaar een controle slag uitvoeren.
E77	De metagegevens waarop de lijst is gebaseerd worden in de Oplossing vernietigd op het moment dat de zaken op de lijst vernietigd worden.
E78	Automatische vernietiging na afloop van de bewaartermijn valt niet onder de gewenste functionaliteit en is ook niet conform de Archiefwet.
E79	Alleen de Gemeente Zaanstad mag toestemming geven tot het vernietigen van data.
E80	De vernietigingslijst is geordend naar zaaktype, daarna pas naar resultaattype

E81	Het moet mogelijk zijn om selecties van de vernietigingslijst te maken. Een platte lijst van alle zaken waarvan de bewaartermijn is verstreken, is voor grotere organisaties niet werkbaar. Enerzijds wegens performance-problemen, anderzijds uit privacy-overwegingen. Te vernietigen cliëntdossiers zouden alleen gezien/beoordeeld mogen worden door de afdeling die ze gevormd heeft. Het gaat in ieder geval om de volgende selectiemogelijkheden: a. selectie van alle zaaktypen van één domein, afdeling of procesbeheerder. b. selectie op basis van archiefvormend orgaan, van toepassing op samenwerkingsverbanden met verschillende Opdrachtgevers/belanghebbenden (bijvoorbeeld een omgevingsdienst)
E82	Er moet een mogelijkheid komen om de bewaartermijn van een specifieke zaak handmatig bij te stellen door een daarvoor geautoriseerd persoon. Soms is het nodig om één enkele zaak van een langere bewaartermijn te voorzien dan het zaaktype waar het toe behoort.
E83	Van de vernietiging moet een verklaring kunnen worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.).
E84	Opdrachtnemer garandeert dat bij een back-up-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn.
E85	In de Oplossing moet een beheertechisch onderscheid gemaakt worden tussen entiteiten melding en dossier. Beide entiteiten moeten onafhankelijk van elkaar manipuleerbaar zijn en relaties moeten op entiteitsniveau kunnen worden gelegd. Het moet mogelijk zijn om een dossier uit meerdere meldingen te laten bestaan en deze gezamenlijk op te pakken als casus. Het moet ook mogelijk zijn om een dossier als casus te sluiten, maar door te pakken op één melding als aparte casus. De meldingen en dossiers moeten als losse entiteiten opgeslagen worden met eigen archiefkenmerken. Een andere verwoording voor deze eis is het zien als dossiers en meldingen als hoofdzaken en deelzaken.

### 3 Inrichting en functioneel beheer

Nr.	Omschrijving
E86	Werkprocessen, workflows en sjablonen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E87	De fasenschema's kunnen per proces worden ingericht.
E88	Het is mogelijk om de volledige configuratie van een werkproces, workflow of sjabloon te kopiëren vanuit een test- of acceptatieomgeving naar de productieomgeving.
E89	Functioneel beheer kan in de Oplossing het volledige autorisatiemodel beheren volgens het role-based, case-based principe.
E90	De dossiereigenaar kan in de Oplossing de autorisaties van het betreffende dossier beheren volgens het case-based principe.
E91	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.  De releasemomenten worden indien SaaS minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld. Releases en releasenotes worden tenminste 5 werkdagen van tevoren beschikbaar gesteld in een testomgeving. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases
E92	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.  De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.

E93	Om effectief functioneel beheer te kunnen uitvoeren, moet de Oplossing voorzien zijn van inzichtelijke monitoring van de werking van de kernfunctionaliteiten. De Oplossing biedt bijvoorbeeld een dashboard waarmee functioneel beheer de status van processen, koppelingen en periodieke taken kan inzien inclusief foutmeldingen.
E94	Indien SaaS garandeert de Opdrachtnemer beschikbaarheid van >= 99,6% op werktijden van de gemeente Zaanstad (definieren) en een beschikbaarheid van 96,1 % buiten werktijden. In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20) uur. De huidige operationele werkuren zijn: maandag t/m donderdag van 7:00 - 23:30 en vrijdag-zaterdag van 7:00 tot 01:00 en zondag van 7:00 tot 23:30 uur. Bij wijzigingen hierin wordt de inschrijver daarvan schriftelijk door Opdrachtgever op de hoogte gesteld. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E95	Opdrachtnemer biedt ondersteuning in het migreren in bulk van dossiers en de inhoud ervan op lokale schijven naar de Oplossing.
E96	Het aantal rollen dat toegekend kan worden op role-based niveau worden is beperkt.

## 4 Techniek

### 4.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E97	<p>De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties;</li> <li>• onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches);</li> <li>• technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit;</li> <li>• Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.</li> </ul> <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.</p>
E98	De Oplossing moet volledig compatibel zijn met een IT-omgeving waarin SSL-inspectie wordt toegepast. Dit houdt in dat de Oplossing foutloos moet functioneren met geëncrypteerde verbindingen (HTTPS) die door een firewall worden onderschept, ontsleuteld, geïnspecteerd en opnieuw versleuteld met behulp van interne certificaten. De Oplossing dient bovendien te waarborgen dat vertragingen in het netwerkverkeer, veroorzaakt door het inspectieproces, worden geminimaliseerd. Dit kan worden bereikt door het ondersteunen van technieken zoals hardwareversnelling, slimme pakketverwerking en efficiënte resource-allocatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van prestatietesten en het implementeren van optimalisaties om ervoor te zorgen dat er geen merkbaar verlies aan performance optreedt.
E99	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E100	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De procesconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E101	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E102	De Oplossing wordt gehost door een leverancier die:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruik maakt van 100% hernieuwbare energie voor de werking van zijn datacenters en operationele activiteiten tegen uiterlijk 2025.</li> <li>• zich gecommitteerd heeft om koolstofneutraal te zijn tegen 2030, en streeft ernaar koolstofnegatief te zijn door meer CO<sub>2</sub> uit de atmosfeer te verwijderen dan het uitstoot.</li> <li>• een strategie heeft die gericht is op waterpositiviteit tegen 2030, waarbij meer water wordt teruggegeven aan het milieu dan verbruikt, bijvoorbeeld door hergebruik en regenwateropvang.</li> <li>• als doelstelling heeft zero waste te bereiken, waarbij 100% van de hardware en componenten uit datacenters gerecycled of hergebruikt wordt tegen 2030.</li> </ul>
--	--

#### 4.2 Informatiebeveiliging en privacy

Nr.	Omschrijving
E103	De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de maatregelen uit de "ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties" van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), geldt als basis voor informatiebeveiliging.
E104	De Oplossing ondersteunt authenticatie voor de "native App" of "Web App" (SSO) en vindt bij voorkeur plaats op basis van OpenID Connect/OAUTH 2.0. SAML 2.0 is optioneel indien Opdrachtnemer authenticatie niet via OpenID Connect/OAUTH 2.0 kan laten plaatsvinden.
E105	De applicatie voldoet aan de meest actuele OWASP richtlijnen: <a href="https://owasp.org/Top10/">https://owasp.org/Top10/</a> .
E106	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) - verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD is onderdeel van de aanbidding.
E107	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via <a href="http://www.internet.nl">www.internet.nl</a> .
E108	Opdrachtnemer host de data van de Oplossing binnen de EER. Bij grote continuïteitsverstoringen verwachten we dat de Opdrachtnemer voldoende maatregelen genomen heeft om de toegang tot de data en functionaliteit te kunnen continueren. Het moet transparant zijn op welke locatie de Zaanse gegevens zich bevinden. De Opdrachtnemer omschrijft op welke wijze de continuïteit van de Oplossing geborgd wordt.
E109	Data wordt verwerkt conform AVG-richtlijnen, inclusief transparantie in dataverwerking en werkt mee aan een Data Protection Impact assessment (DPIA) waar nodig.
E110	De Opdrachtnemer heeft geen kopieën van productiedata, behalve voor continuïteitsdoeleinden ("backup").
E111	De Opdrachtgever heeft het right to audit (o.a. door het uitvoeren van pentesten) waaraan de Opdrachtnemer zijn volledige medewerking verleent.
E112	Alle data uitwisselactiviteiten, wordt gecontroleerd door een Intrusion Detection System (Inbraakdetectiesysteem, IDS) en Intrusion Prevention System (inbraakpreventiesysteem, IPS).
E113	Bestanden die worden ge-upload worden gecontroleerd op malafide code/Virussen/Trojans/Spam.
E114	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
E115	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee vastgesteld kan worden of geïmporteerde gegevens correct verwerkt zijn en transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
E116	De Opdrachtnemer heeft een uitgewerkt protocol om cyberaanvallen te weren of de eventueel geleden schade op een gestructureerde en adequate manier op te lossen.
E117	De Opdrachtnemer moet proactief beveiligingsincidenten melden aan de gemeente Zaanstad.
E118	De Opdrachtnemer moet toepassing van algoritmen of mogelijkheden voor toepassing van applicaties binnen Oplossing kunnen aantonen. Daarbij geeft de Opdrachtnemer aan of en welke algoritmen door de gebruiker aan te passen zijn zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E119	Algoritmen moeten transparant en uitlegbaar zijn.
E120	Indien er gebruik wordt gemaakt van op AI gebaseerde technologie, voor bijvoorbeeld data analyse of verwerkingen, mogen de aangeboden gegevens op generlei wijze worden gebruikt om het gebruikte AI model te trainen. Dit geldt ook voor gegevens uit semi-openbare bronnen.

E121	Dit geldt niet voor publiek beschikbare gegevens. Bij het toepassen van op gebaseerde AI technologie bij het verwerken van gegevens binnen de Oplossing dient de leverancier een transparantie rapport aan te leveren over de wijze waarop de AI technologie de gegevens verwerkt.
E122	Wanneer AI wordt toegepast op openbare bronnen dan moet deze aantoonbaar, transparant en uitlegbaar zijn.
E123	Er geldt een beschikbaarheidsniveau van 2, dus Noodzakelijk. De Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van >= 99,6% op werktijden van de gemeente Zaanstad en een beschikbaarheid van 96,1 % buiten werktijden. In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20) uur. De huidige wijzigingen hierin wordt de inschrijver daarvan schriftelijk door Opdrachtgever op de hoogte gesteld.
E124	De Opdrachtnemer garandeert dat de tijd tussen prio 1 incidenten (MTBF) > 100 (100) dagen is. Een prio 1 incident is een incident waarbij medewerkers over de hele stad een verstoring hebben van een bedrijfskritische functionaliteit. Het aantal maximale storingen van 3 minuten of minder is 2 per maand. Voor incidenten langer dan 3 minuten 1 per 2 maanden.
E125	De Opdrachtnemer garandeert dat het dataverlies bij een calamiteit maximaal acht (8) uur is.
E126	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat we de informatie tot 30 dagen terug kunnen restoren, waarbij een restoretijd van max. 24 uur wordt gehanteerd.
E127	Iedere gebruiker (inclusief beheerder) heeft een persoonlijk inlogaccount. Generieke not-named accounts zijn niet toegestaan.
E128	Alle inlogpogingen (inclusief mislukte) van gebruikers en systemen worden gelogd. Minimaal wordt in de log vastgesteld de accountnaam, de locatie, het tijdstip en het resultaat van de inlogpoging.
E129	Indien van toepassing, alle data uitwisselactiviteiten via de systeemkoppeling worden gelogd. Minimaal wordt in de log vastgelegd de accountnaam (welk systeem), het tijdstip, het soort data, het transportnummer en het resultaat van de uitwisseling.
E130	Alle logbestanden worden minimaal 2 jaar bewaard, tenzij anders is afgesproken (bijv. bij een vermoed beveiligingsincident).
E131	<p>Logbestanden zijn exporteerbaar voor controle, toezicht en incidentanalyse. De login moet minimaal plaatsvinden op gebruikers-, dossier- en veldniveau. Van de logbestanden kunnen rapportages worden gemaakt.</p> <p>De eisen die Zaanstad stelt aan de logbestanden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ze bevatten minimaal de gebeurtenis;</li> <li>- Ze bevatten het resultaat van de handeling;</li> <li>- Ze moeten leesbaar zijn;</li> <li>- Ze zijn voorzien van een timestamp;</li> <li>- Ze zijn herleidbaar tot een natuurlijke persoon of indien van toepassing tot een proces en/of handeling;</li> <li>- Ze mogen niet muteerbaar zijn;</li> <li>- Ze mogen de performance van het systeem niet belemmeren.</li> </ul> <p>De loggingfile dient leesbaar te zijn zonder door een logging analysetool gehaald te zijn. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging een minimale bewaarperiode van 5 jaar voor de logging vereist. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.</p>
E132	Data in transport en in rest vindt versleuteld plaats. Voor transport geldt TLS 1.2 minimaal, TLS 1.3 standaard en voor rest geldt minimaal AES 256. De data is niet inzichtelijk voor de Opdrachtnemer.
E133	Logbestanden zijn volledig en integraal doorzoekbaar door een beperkt aantal bevoegde gebruikers binnen Zaanstad, te weten de functioneel beheerder(s), en beschikken over een filtermogelijkheid.
E134	De Oplossing is zo ontworpen dat het onmogelijk is om informatie over een betrokkene te vinden wanneer deze niet bekend is in de gemeente of regio waarvoor wordt gewerkt.
E135	Delen van informatie met niet-gebruikers van het systeem verloopt uitsluitend binnen een beveiligde omgeving.
E136	De aangeboden Oplossing moet voorzien als er een e-mail wordt gestuurd, dan staat er geen inhoud in, alleen dat er een bericht is klaargezet.
E137	Er wordt geen informatie gedeeld zonder expliciete machtiging van Opdrachtgever en logging.
E138	Csv-bestanden kunnen uitsluitend samengesteld en geëxporteerd worden door een daartoe gemachtigde gebruiker.

E139	De Oplossing heeft een transparant en uitlegbaar autorisatiemodel dat voldoet aan de AVG-vereisten voor gegevensbescherming.
E140	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op verschillende autorisatieniveaus toegang te verlenen tot dossiers en dossiercomponenten, te weten niet raadplegen, raadplegen en bewerken.
E141	De autorisatie wordt toegekend volgens het role-based, case-based principe.
E142	Het role-based, case-based principe geldt niet alleen voor zichtbaarheid van invulvelden binnen dossiers, maar ook voor de vindbaarheid van informatie bij zoekopdrachten over dossiers heen. Informatie waarvoor geen autorisatie geldt, komt niet voor in de zoekresultaten, ook niet in afgeleide vorm.
E143	Autorisatie kan op detailniveau worden toegekend, zelfs op invulveld- of documentniveau nauwkeurig binnen dossiers. Er kan dus bijvoorbeeld worden ingesteld dat persoon A in rol J bewerkingsrechten heeft op dossier X behalve invulvelden 1, 2 en 3, terwijl zijn collega in rol K wel bewerkingsrechten heeft op het gehele dossier inclusief invulvelden 1, 2 en 3.
E144	Gelet op de extreme gevoeligheid van de te verwerken data geldt dat de Opdrachtnemer minimaal ISO27001 gecertificeerd is waarbij de tenaamstelling van het certificaat op naam van de Opdrachtnemer staat. De werking van de certificering en het gevolgde beveiligingsniveau wordt aangetoond d.m.v. een Assurance verklaring van een onafhankelijke Norea auditor in de vorm van SOC 2 Assurance rapportage (ISAE 3000). Tevens levert de Opdrachtnemer een conformiteitsverklaring aan waarin de gecertificeerde normen staan vernoemd (ANNEX A ISO27001).
E145	De Opdrachtnemer heeft een Informatiebeveiligingsbeleid met daarin een uitgewerkt protocol om cyberaanvallen te weren of de eventueel geleden schade op een gestructureerde en adequate manier op te lossen.

### 4.3 Dataportabiliteit

Nr.	Omschrijving						
E146	Het moet voor alle koppelingen mogelijk zijn om het verkeer via een ESB of APIgateway van een derde partij te koppelen						
E147	De Oplossing faciliteert interoperabiliteit door gestandaardiseerde koppelvlakken, waaronder REST API's.						
E148	De Oplossing moet xml bestanden geautomatiseerd kunnen inlezen en verwerken. En zodoende ook de meldingen van applicatie Injus van organisatie Justid in kunnen lezen voor proces nazorg (ex-)gedetineerden.						
E149	Alle koppelingen respecteren de interne autorisatiematrix: alleen gegevens waarvoor rechten zijn toegekend worden ontsloten. Een andere benaming voor deze eis is dat exportmogelijkheid met gecontroleerde bevoegdheid mogelijk is.						
E150	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen.						
E151	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Raadpleeg bijlage 12 voor een volledig overzicht van alle koppelingen in de huidige situatie en de gewenste koppelingen in de nieuwe situatie. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen:						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Systeem</th> <th>Koppeling</th> <th>Minimale functionaliteit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GBA-V (basisadministratie)</td> <td>StUF-BG v3.10 via Key2DDS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opvragen persoonsgegevens:</b> Het zaaksysteem haalt actuele gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum) rechtstreeks op uit de GBA/BRP voor gebruik in lopende zaken.</li> <li>• <b>Afnemersindicatie plaatsen:</b> Het zaaksysteem registreert een afnemersindicatie in de GBA/BRP om meldingen te ontvangen bij wijzigingen in specifieke persoonsgegevens.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	GBA-V (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opvragen persoonsgegevens:</b> Het zaaksysteem haalt actuele gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum) rechtstreeks op uit de GBA/BRP voor gebruik in lopende zaken.</li> <li>• <b>Afnemersindicatie plaatsen:</b> Het zaaksysteem registreert een afnemersindicatie in de GBA/BRP om meldingen te ontvangen bij wijzigingen in specifieke persoonsgegevens.</li> </ul>
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit					
GBA-V (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opvragen persoonsgegevens:</b> Het zaaksysteem haalt actuele gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum) rechtstreeks op uit de GBA/BRP voor gebruik in lopende zaken.</li> <li>• <b>Afnemersindicatie plaatsen:</b> Het zaaksysteem registreert een afnemersindicatie in de GBA/BRP om meldingen te ontvangen bij wijzigingen in specifieke persoonsgegevens.</li> </ul>					

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verwerken wijzigingen:</b> Bij wijzigingen stuurt de GBA/BRP een melding naar het zaakstelsel, dat deze koppelt aan relevante zaken of processen.</li> </ul>
BRP (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	Zie GBA-V.
BAG (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opvragen van gegevens:</b> Zaakstelsels kunnen adressen en pandgegevens opvragen uit de LV BAG.</li> <li>• <b>Verwerken van mutaties:</b> Zaakstelsels kunnen meldingen ontvangen bij wijzigingen in de BAG en deze verwerken.</li> <li>• <b>Validatie:</b> Adressen kunnen geverifieerd worden met de LV BAG voor nauwkeurigheid.</li> <li>• <b>Synchronisatie:</b> Periodieke updates van BAG-gegevens kunnen nodig zijn.</li> <li>• <b>Logging en monitoring:</b> Registreren van gegevensuitwisseling voor controle en foutopsporing.</li> </ul>
Kadaster	Rechtstreeks via webservicekoppeling/API /Kadaster	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvragen van vastgoedgegevens, zoals eigendom- en locatiegegevens</li> </ul>
NieuwHandelsRegister (NHR)	Rechtstreeks via webservicekoppeling Kamer van Koophandel (KvK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvragen van bedrijfsgegevens door te zoeken op KvK-nummer, bedrijfsnaam of adres en realtime kunnen bijwerken.</li> <li>• Meldingen ontvangen over wijzigingen in de status of gegevens van bedrijven</li> </ul>
Active Directory (SSO)	ADFS / Azure AD	<p>Raadpleeg ook de eisen en wensen onder Privacy &amp; Security.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Single Sign-On (SSO) via Active Directory voor eenvoudige en veilige toegang.</li> <li>• Automatische gebruikers- en groepssynchronisatie tussen AD en het zaakstelsel.</li> <li>• Groepen en rollenbeheer vanuit AD voor toegangscontrole.</li> <li>• Beveiligingsinstellingen en machtigingen via AD-groepen en -instellingen.</li> <li>• LDAP-ondersteuning voor communicatie met AD. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegangsrechtenbeheer via AD-groepen voor het bepalen van gebruikersrechten in het zaakstelsel.</li> </ul> </li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditlogboeken van gebruikersactiviteit voor naleving van beveiligings- en compliance-vereisten.</li> <li>• Synchronisatie van gebruikersprofielen vanuit AD naar het zaaksysteem.</li> </ul>
--	--	--	--

#### 4.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
E152	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
E153	De leverancier dient zich te committeren aan de ontwikkeling en implementatie van het koppelvlak voor wijzigingssignalering volgens de HaalCentraal-standaard. Dit koppelvlak moet binnen een jaar na de start van het project volledig ontwikkeld en operationeel zijn, zodat de overstap van Key2DD naar HaalCentraal mogelijk wordt gemaakt.
E154	Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie <a href="https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden">https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden</a> .
E155	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.

## 5 Dienstverlening

### 5.1 Oplevering en doortontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E156	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
E157	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
E158	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E159	De Opdrachtnemer leidt eindtrainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep.  Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E160	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. De SaaS-Oplossing gedekt is door een escrow-regeling die in werking treedt bij faillissement of andere redenen voor van bedrijfsbeëindiging.
E161	Na de gunning levert de Opdrachtnemer bij aanvang van de PoC een testomgeving op waarmee de Opdrachtgever kan controleren of voldaan kan worden aan het Programma van Eisen. Deze is gedurende een week toegankelijk. Voor verdere specificaties zie paragraaf 1.9 van de offerteleidraad.

E162	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning technisch geïmplementeerd is en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is. De Opdrachtnemer is gedurende 6 maanden wekelijks aanwezig bij de projectgroep en maandelijks bij de stuurgroep, en geeft wekelijks een terugkoppeling van de gemaakte uren.
------	---

## 5.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
E163	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E164	<p>De Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van <math>\geq 99,6\%</math> op werktijden van de gemeente Zaanstad (definieren) en een beschikbaarheid van 96,1 % buiten werktijden. In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20) uur. De huidige operationele werkuren zijn: maandag t/m donderdag van 7:00 - 23:30 en vrijdag-zaterdag van 7:00 tot 01:00 en zondag van 7:00 tot 23:30 uur. Bij wijzigingen hierin wordt de inschrijver daarvan schriftelijk door Opdrachtgever op de hoogte gesteld.</p> <p>De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.</p>
E165	<p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het starten van een nieuwe zaak.</li> <li>2. Het accepteren van een zaak.</li> <li>3. Het zetten van een nieuwe status.</li> <li>4. Het bepalen van het resultaat.</li> <li>5. Het toevoegen van een document.</li> <li>6. Het afronden van een zaak.</li> <li>7. Het tonen van zoekresultaten.</li> <li>8. Het tonen van de werkvoorraad.</li> <li>9. Het tonen van een zaak.</li> <li>10. Het aanmaken van een contactmoment.</li> </ol> <p>Bovenstaande performance eis geldt zowel voor eindgebruikers via de interface als voor integraties met andere systemen.</p>
E166	<p>De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer. (bijvoorbeeld een ramp of incident) garandeert dat het dataverlies bij een calamiteit maximaal acht (8) uur is.</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat we de informatie tot 30 dagen terug kunnen herstellen, waarbij een restoretijd van max. 24 uur wordt gehanteerd.</p>
E167	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor categorie 1 incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.</p>
E168	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld.</p> <p>Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p>

Categorie	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig onbruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)
4	Gebruikers / beheedersvraag.

De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten en levert hiervan periodiek een overzicht met gerealiseerde oplostermijn.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week

Wanneer de Opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een boeteregeling in werking.

Categorie	Aantal	Boete
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten

E169 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.

De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld. Releases en releasenotes worden tenminste 5 werkdagen van tevoren beschikbaar gesteld in een testomgeving. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.