

Bijlage 2 Gevraagde uitwerkingen t.b.v. gunningscriterium Kwaliteit

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Algemeen bedrijfsvoering.....	3
Functionaliteiten	3
Beheer	4
Techniek	4
Beveiliging en privacy.....	5
Implementatie en planning	6

Inleiding

In deze bijlage vindt u de Gevraagde uitwerkingen t.b.v. gunningscriterium Kwaliteit. De gevraagde uitwerkingen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

Algemeen bedrijfsvoering

Nr.	Omschrijving
W1	Voor de opdrachtgever is bedrijfscontinuïteit van cruciaal belang, omdat de gegevensmakelaar het kloppend hart vormt van onze informatievoorziening. De opdrachtnemer geeft op hoofdlijnen aan hoe de implementatie en conversie van de bestaande gegevens zorgvuldig en met minimale risico's voor de opdrachtgever worden uitgevoerd. Dit omvat ten minste: • Een globaal stappenplan voor een veilige en risicoloze overgang, met aandacht voor databeveiliging en continuïteit van dienstverlening. • Een beschrijving van hoe verstoringen tijdens het proces worden voorkomen en opgelost. • Indien mogelijk, een toelichting op relevante ervaring met vergelijkbare migraties. Een duidelijke en goed onderbouwde aanpak wordt hoger beoordeeld.
W2	De opdrachtgever streeft naar een flexibele en toekomstbestendige informatievoorziening die aansluit bij de principes van Common Ground. Dit betekent een duidelijke scheiding tussen processen en gegevens, het gebruik van open standaarden en modulaire oplossingen die eenvoudig te integreren en te vervangen zijn zonder impact op andere systemen. De opdrachtnemer geeft aan hoe zijn oplossingen bijdragen aan deze flexibiliteit en interoperabiliteit, bijvoorbeeld door het aanbieden van open koppelvlakken (API's) en ondersteuning bij migratie en innovatie. De mate waarin wordt ingespeeld op deze doelen wordt meegenomen in de beoordeling.

Functionaliteiten

Nr.	Omschrijving
W3	De opdrachtgever wil in staat zijn om buiten gemeentelijke personen te kunnen volgen vanuit verschillende informatiesystemen, zoals bijvoorbeeld het belastingstelsel. De opdrachtnemer dient aan te geven hoe de oplossing deze verzoeken afhandelt, met nadruk op de garantie dat de VOA-functionaliteit op een veilige en betrouwbare manier gewaarborgd blijft. Dit omvat ten minste: • Een beschrijving van de technische aanpak voor het koppelen van systemen en het volgen van buiten gemeentelijke personen. • Informatie over hoe de privacy en veiligheid van de gegevens worden gegarandeerd. • Een toelichting op hoe de VOA-functionaliteit consistent wordt gehandhaafd, zelfs bij wijzigingen in de systemen of processen. Een duidelijke en goed onderbouwde aanpak wordt hoger beoordeeld.
W4	De opdrachtgever is geïnteresseerd in extra functionaliteiten die worden meegeleverd in de aanbieding, zoals bijvoorbeeld keten-monitoring of andere modules die specifiek door de opdrachtnemer zijn ontwikkeld. De opdrachtnemer dient aan te geven welke extra

	functionaliteiten of innovaties zij aanbieden, en hoe deze bijdragen aan de toegevoegde waarde voor de opdrachtgever. Dit omvat: • Een overzicht van de aanvullende functionaliteiten of modules die buiten de standaardlevering vallen. • Een toelichting op hoe deze extra's de werking of efficiëntie van het systeem verbeteren. De aanwezigheid van waardevolle extra functionaliteiten wordt meegenomen in de beoordeling.

Beheer

Nr.	Omschrijving
W5	De opdrachtgever wil de regie kunnen voeren over de oplossing, inclusief het functioneel beheer. De opdrachtgever vindt het echter ook prettig als het functioneel beheer tijdelijk kan worden overgenomen door de opdrachtnemer, bijvoorbeeld tijdens vakantieperiodes, zodat geen derde partij meer nodig is. De opdrachtnemer dient aan te geven in hoeverre zij functioneel beheer van de opdrachtgever kan overnemen binnen het nieuwe contract. Dit omvat: • Een specificatie van de hoeveelheid functioneel beheer die de opdrachtnemer kan leveren. • Een toelichting op de voorwaarden en dekking van de aangeboden beheeropties. Hoe meer functioneel beheer wordt aangeboden, hoe hoger de beoordeling.
W6	De opdrachtgever hecht grote waarde aan een hoge kwaliteit van dienstverlening door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient een Service Level Agreement (SLA) aan te leveren waarin de afspraken rondom de dienstverlening zijn vastgelegd. De opdrachtnemer wordt beoordeeld op de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de volgende criteria: • Beschikbaarheid van de oplossing en service. • Responsetijden bij incidenten en verzoeken. • Oplossingstijden voor technische en functionele problemen. • Andere relevante serviceaspecten, zoals escalatieprocedures en rapportages. De opdrachtnemer met de beste en meest haalbare dienstverlening op deze aspecten ontvangt een hogere score.

Techniek

Nr.	Omschrijving
W7	De opdrachtgever wil goed voorbereid zijn op calamiteiten en streeft ernaar de dienstverlening zo snel mogelijk te hervatten met minimaal verlies van gegevens. De opdrachtnemer dient aan te geven hoe zij is voorbereid op calamiteiten en hoe zij de

	opdrachtgever kan ondersteunen bij het herstel. Dit omvat: 1. Calamiteitenplan en beheersmaatregelen (max 1 A4) - Een beschrijving van de aanpak bij calamiteiten, inclusief de beschikbaarheid van een calamiteitenplan. - Een algemene beschrijving van de beheersmaatregelen en procedures die zijn opgenomen in het calamiteitenplan om de impact van een calamiteit te beperken. 2. Gegevensherstel en back-up retentietijden (max 1 A4) - Een uitleg over hoe de reconstructie van gegevens wordt gewaarborgd na een calamiteit. - Informatie over de back-up retentietijden, inclusief de duur van de beschikbaarheid van back-ups en hoe snel gegevens kunnen worden hersteld. Een duidelijke en goed onderbouwde aanpak van calamiteitenbeheer en gegevensherstel wordt hoger beoordeeld.

Beveiliging en privacy

Nr.	Omschrijving
W8	Voor de opdrachtgever hebben toegangsbeheer, gebruikersbeheer en functiescheiding momenteel veel aandacht. Dit betekent dat de opdrachtgever op basis van doelbinding per medewerker kan bepalen welke lees- en schrijfrechten deze persoon krijgt, en dat deze rechten gemakkelijk gemuteerd of ingetrokken kunnen worden als de omstandigheden veranderen. De opdrachtnemer dient in maximaal één A4 aan te geven hoe de oplossing voldoet aan de volgende eisen: 1. Informatiebeveiligingsbeleid en authenticatie - Beschrijf hoe de oplossing aansluit op het informatiebeveiligingsbeleid en het wachtwoorden- en authenticatiebeleid van de opdrachtgever. Dit omvat onder andere de maatregelen die de oplossing biedt voor veilige toegang en gegevensbescherming. 2. Rolgebaseerde toegang en de AVG - Beschrijf de mogelijkheden van de oplossing om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen, en hoe deze functionaliteit in lijn is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 3. 2-weg authenticatie - Beschrijf hoe de oplossing voorziet in 2-weg authenticatie voor toegang tot de oplossing buiten de netwerkomgeving, en geef aan hoe dit aansluit bij de eisen voor Entra-ID. 4. Beheer van autorisaties - Beschrijf op welke manier en op welke locaties de autorisaties in de oplossing worden geregeld, inclusief beheer en monitoring van toegangsrechten en de mogelijkheid tot snelle aanpassing van deze rechten. Een goed onderbouwd antwoord wordt hoger beoordeeld.
W9	De opdrachtnemer dient aan te geven in welke mate zij de opdrachtgever ondersteunt bij een calamiteit, zoals een cyberaanval waarbij data in de oplossing is betrokken. De opdrachtnemer moet hierbij ingaan op de volgende aspecten:

	• Bereidheid: Hoe bereid is de opdrachtnemer om snel in actie te komen bij een calamiteit, en welke maatregelen worden er getroffen om de opdrachtgever direct te ondersteunen? • Prioritering: In hoeverre wordt de opdrachtgever geprioriteerd in het geval van een calamiteit, en welke middelen (zoals extra personeel of resources) worden ingezet om snel herstel te realiseren? • Commitment: Welke formele afspraken of garanties biedt de opdrachtnemer over de beschikbaarheid en de tijdige ondersteuning bij een calamiteit? Dit omvat bijvoorbeeld escalatieprocedures en de snelheid waarmee de opdrachtnemer reageert bij een incident. Een duidelijke heldere uitleg over de bereidheid, prioritering en het commitment van de opdrachtnemer wordt hoger beoordeeld.
--	--

Implementatie en planning

Nr.	Omschrijving
W10	De opdrachtgever hecht veel waarde aan een duidelijke planning, waarin de verwachtingen van de opdrachtnemer en de opdrachtgever helder worden gecommuniceerd. De opdrachtnemer dient aan te geven: • Wat er van de opdrachtgever wordt verwacht, zoals de beschikbaarheid van personen, goedkeuringen of andere bijdragen tijdens de implementatie of het project. • Wanneer de verschillende onderdelen van het project of de dienstverlening plaats moeten vinden, op hoofdlijnen, zonder een gedetailleerde tijdslijn. • De opdrachtgever zal een coördinator beschikbaar stellen, die als centraal aanspreekpunt fungeert voor het project. Een duidelijke en goed onderbouwde planning, waarin de verantwoordelijkheden van de opdrachtgever en de opdrachtnemer helder zijn, wordt hoger beoordeeld.