

# Bijlage 3

# Programma van

# Eisen

Europees openbare aanbesteding

**APPLICATIE SOCIAAL DOMEIN**

Met referentienummer:

**AL25193**

**16 oktober 2025**

# Inhoudsopgave

<b>1. ALGEMENE EISEN</b> .....	4
1.1 Eigendom en gebruik van gegevens .....	4
1.2 Toegankelijkheid .....	4
1.3 Inkoop .....	5
<b>2. FUNCTIONELE EISEN</b> .....	5
2.1 Dossier- en casemanagement .....	5
2.2 Procesondersteuning .....	6
2.3 Samenwerking en toegang .....	6
2.4 Werkvoorraden en overzichten .....	7
<b>3. TECHNISCHE EISEN</b> .....	7
3.1. Architectuur en standaarden .....	7
3.2 Performance en beschikbaarheid .....	9
3.3 Algoritmetransparantie .....	9
<b>4. KOPPELINGEN EN INTEGRATIES</b> .....	9
4.1 Verplichte koppelingen .....	9
4.2 Aanvullende koppelingen .....	10
4.3 Data-uitwisseling .....	10
<b>5. BEVEILIGING EN PRIVACY</b> .....	10
5.1 Beveiligingseisen .....	10
5.2 Privacy en logging .....	11
5.3 Backup and restore .....	12
<b>6. DOCUMENTBEHEER</b> .....	12
6.1 Documentcreatie .....	12
6.2 Document viewing en beheer .....	13
6.3 Exporteren .....	13
<b>7 FUNCTIONEEL BEHEER</b> .....	13
7.1 Configuratiemogelijkheden .....	13
7.2 Autorisaties en logging .....	14
7.3 Testomgeving .....	14
<b>8 RAPPORTAGE EN STUURINFORMATIE</b> .....	14
8.1 Standaard rapportages .....	14

8.2	Zelfservice rapportage .....	15
<b>9</b>	<b>IMPLEMENTATIE EN MIGRATIE .....</b>	<b>15</b>
9.1	Implementatievereisten .....	15
9.2	Conversie en migratie .....	15
9.3	Opleiding en acceptatie .....	16
<b>10</b>	<b>ONDERHOUD EN SUPPORT .....</b>	<b>16</b>
10.1	Onderhoudsniveaus.....	16
10.2	Support en helpdesk.....	16
10.3	Rapportage .....	17
10.4	Updates.....	18
<b>11</b>	<b>EXIT EN OVERDRACHT .....</b>	<b>18</b>
11.1	Algemeen .....	18
11.2	Exitplanning.....	18
11.3	Escrow regeling .....	19
11.4	Continuïteit.....	19
11.5	Financieel.....	19

# 1. ALGEMENE EISEN

## 1.1 Eigendom en gebruik van gegevens

1.	Alle gegevens in de ict prestatie zijn en blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever en mogen door de opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt.
2.	De ict prestatie beschikt over een volledig Nederlandstalige gebruikersinterface.
3.	De ict prestatie wordt aangeboden als SaaS dienst, bij voorkeur als een 'native' SaaS ict prestatie, waarvan de gebruikersinterface volledig functioneert binnen een browser. De ict prestatie wordt beheerd in een datacenter van opdrachtnemer.
4.	Wanneer de ict prestatie gebruik maakt van het verzenden van mail namens de opdrachtgever moet die mail gebruikmaken van de huisstijl van de opdrachtgever en de afzender moet duidelijk herkenbaar afkomstig zijn van de opdrachtgever.
5.	Het gebruiksrecht van de ict prestatie dient gebaseerd te zijn op 'per inwoner', onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.

## 1.2 Toegankelijkheid

6.	<p>Cliëntportaal:</p> <p>Het dient mogelijk te zijn dat inwoners en relaties via DigiD kunnen inloggen op een persoonlijke omgeving. Het volgende moet dan zichtbaar zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een aanpasbare welkomst/home pagina.</li><li>• Inzicht in welke voorzieningen er op dit moment zijn toegekend.</li><li>• Het moet mogelijk zijn om persoonlijke berichten te sturen en terug te sturen.</li><li>• Het moet mogelijk zijn om documenten klaar te zetten die vervolgens juridisch correct ondertekend kunnen worden.</li><li>• Deze persoonlijke pagina dient ook inzichtelijk te zijn voor relaties van de cliënt die ingelogd zijn met hun eigen DigiD.</li><li>• Toegang tot het persoonlijke portaal dient te allen tijde ingetrokken te kunnen worden.</li><li>• De cliënt dient automatisch geïnformeerd te kunnen worden over toegang en intrekken tot zijn of haar klantenportaal. Ook als het een relatie betreft.</li><li>• Vanuit het klantenportaal moeten ideal betalingen uitgevoerd kunnen worden.</li></ul>
7.	Een portaal of een app (ict prestatie voor mobiel platform) waar diensten door inwoners, organisaties of ondernemingen afgenomen kunnen worden moet (blijvend) voldoen aan de actuele richtlijnen conform WCAG 2.1 ( <a href="https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/">https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/</a> ). De opdrachtnemer toont dit aan door middel van een onderzoeksrapport van maximaal zes (6) maanden oud.
8.	De hele ict prestatie voldoet blijvend aan de toegankelijkheidsrichtlijnen conform WCAG 2.1 ( <a href="https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/">https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/</a> ).
9.	Gegevens en functionaliteit zijn uitsluitend toegankelijk op basis van rollen en rechten, voor zowel interne als externe gebruikers. Toewijzen van rechten gebeurt op basis van Role Based Access Control ("RBAC") of Attribute Based Access Control ("ABAC").

10.	De ict prestatie is toegankelijk via webbrowsers zonder gebruik van plug-ins, ondersteunt de twee (2) laatste major versies van Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari.
11.	Onderhoudstijden van leverancier worden ingepland buiten werktijden. Gepland onderhoud vindt daarom plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen. Werktijden worden als volgt gedefinieerd: Ma t/m vr: 08:00 -17:00 uur.
12.	Geplande werkzaamheden door de leverancier worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd.
13.	Documenten worden opgemaakt in huisstijl van gemeente Meppel met betrekking tot gebruik van logo's, kleuren en lettertypen.
14.	Alle diensten zijn beschikbaar in meerdere talen, minimaal Nederlands en Engels, bij voorkeur ook Frans en Duits. Alle teksten zijn op B1 niveau geformuleerd.
15.	Gegevens van een aanvrager die al bekend zijn worden vooringevuld in formulieren.
16.	De ict prestatie moet intuïtief zijn, aangepast aan touch-bediening en geschikt voor zowel landscape als portrait oriëntatie.

### 1.3 Inkoop

17.	De GIBIT 2023 voorwaarden zijn van toepassing en maken onderdeel uit van de overeenkomst.. Leverings-, betalings- en/ of andere algemene voorwaarden – hoe dan ook genaamd – van Opdrachtnemer worden expliciet van de hand gewezen.
18.	Alle beschreven eisen dienen bij acceptatie beschikbaar, ingericht en werkend te zijn.
19.	De opdracht omvat de levering, implementatie, onderhoud, gebruiksrecht en doorontwikkeling van de ict prestatie, inclusief alle nieuwe (standaard) functionaliteit en wettelijke wijzigingen en hetgeen getoond wordt in demonstraties/presentaties. Enige uitzondering hierop is functionaliteit die niet in scope is van deze aanbesteding en separaat wordt aangeschaft gedurende de contractperiode.

## 2.FUNCTIONELE EISEN

### 2.1 Dossier- en casemanagement

20.	Het is mogelijk om een dossier aan te maken per inwoner en per gezin waarbij relaties tussen gezins- en individuele dossiers kunnen worden gelegd, en bij voorkeur ook per bedrijf.
21.	Voor iedere inwoner kunnen centraal Naam-Adres-Woonplaats gegevens worden bijgehouden, afgenomen uit de Basisregistratie Personen (BRP). De ict prestatie ondersteunt vastlegging van meerdere adrestypes per inwoner. De ICT- prestatie registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan een unieke identificatie toe die bruikbaar is in alle onderdelen van de ict prestatie.
22.	Registratie van inwoners kan ook plaatsvinden zonder opgave van een BSN, waarbij geen verlies van functionaliteit optreedt voor contactregistratie en eenvoudige processen.
23.	Het is mogelijk gezinssituaties vast te leggen inclusief gezagsverhoudingen (ouders, voogd, bewindvoering) voor zowel inwonende als uitwonende gezinsleden.

<b>24.</b>	Op inwoner-, gezins- en bedrijfsniveau is logboekfunctionaliteit beschikbaar voor chronologische registratie van contactmomenten en activiteiten door geautoriseerde medewerkers.
<b>25.</b>	Op inwonerniveau is waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar voor registratie van specifieke situaties met betrekking tot de inwoner die opvallend zijn en/of een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen (zoals geheime adressen of veiligheidsrisico's).
<b>26.</b>	Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ict prestatie te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Microsoft Word / hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.

## 2.2 Procesondersteuning

<b>27.</b>	De ict prestatie biedt configureerbare procesondersteuning voor alle wettelijke regelingen in de opdrachtscope, waarbij de zwaarte van processen kan worden geregistreerd en zo nodig gedurende processen worden gemuteerd voor inzichtelijkheid in de caseload / workload van teams en medewerkers.
<b>28.</b>	Naast reguliere dossiers kunnen afzonderlijke meldingen worden vastgelegd, geclassificeerd en desgewenst omgezet naar dossiers of gekoppeld aan bestaande dossiers.
<b>29.</b>	Wettelijke termijnen en servicenormen kunnen per proces worden geconfigureerd met automatische termijnbewaking en mogelijkheid tot opschorting.
<b>30.</b>	Het is mogelijk om registraties in concept te plaatsen en later definitief te maken, waarbij voor gebruikers te allen tijde duidelijk is of een registratie concept of definitief is.
<b>31.</b>	Voor alle processen kunnen verplichte stappen, acties, registraties en bewijsstukken worden geconfigureerd, waarbij gebruikers worden geblokkeerd of geattendeerd bij ontbrekende verplichte elementen.

## 2.3 Samenwerking en toegang

<b>32.</b>	Het is mogelijk om op dossierniveau toegang te verlenen aan interne en externe ketenpartners met specifieke rechten en rollen voor gezamenlijke casusregie. De ketenpartners kunnen, afhankelijk van de toegekende rechten, informatie inzien, bewerken en toevoegen, waarmee gezamenlijke casusregie en informatiedeling wordt ondersteund binnen een beveiligde en gecontroleerde omgeving.
<b>33.</b>	Een afgeschermd communicatiekanaal is beschikbaar voor vertrouwelijke uitwisseling tussen dossierverantwoordelijken en externe ketenpartners, uitsluitend toegankelijk voor betrokken partijen.
<b>34.</b>	Externe betrokkenen zoals toezichthouders kunnen toegang krijgen tot het hele dossier of relevante dossieronderdelen, waarbij de regiehouder per sectie kan bepalen welke informatie beschikbaar wordt gesteld.
<b>35.</b>	Dossiers en processen kunnen in bulk worden overgedragen tussen medewerkers, bijvoorbeeld bij afwezigheid door verlof, ziekte of vertrek.

<b>36.</b>	Een portaal waar diensten door inwoners, organisaties of ondernemingen afgenomen kunnen worden moet ingericht zijn conform de huisstijl van de gemeente Meppel. Dat is inclusief het toepassen van logo's, lettertypen, kleuren en opmaak.
<b>37.</b>	De ict prestatie moet op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijk zijn en optimaal functioneren op verschillende apparaten en schermformaten, waaronder desktops, tablets en smartphones, zonder dat de gebruikerservaring negatief wordt beïnvloed (responsive design)
<b>38.</b>	De ict prestatie moet intuïtief zijn en aangepast zijn aan touch-bediening en zowel geschikt zijn voor IOS als Android.
<b>39.</b>	De ict prestatie moet, wanneer die beschikbaar gesteld wordt via mobiele apparaten, compatibel zijn met Intune voor Mobile Device Management (“ <b>MDM</b> ”) en Mobile Application Management (“ <b>MAM</b> ”).

## 2.4 Werkvoorraden en overzichten

<b>40.</b>	De ict prestatie omvat werkvoorraadfunctionaliteit per medewerker, rol en team met real-time inzicht in prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen.
<b>41.</b>	Centrale en decentrale zoekmogelijkheden zijn beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers, minimaal zoeken op persoonsgegevens, adresgegevens, dossiergegevens, documentgegevens en organisatiegegevens.
<b>42.</b>	Op inwoner- en bedrijfsniveau is alle gerelateerde informatie beschikbaar via overzichtspagina's voor lopende/historische processen, toegekende voorzieningen en gezinsleden.
<b>43.</b>	In het kader van controle op rechtmatigheid moet het mogelijk zijn om achteraf op een makkelijke manier steekproeven op afgehandelde werkprocessen te kunnen doen (dus niet alleen realtime overzichten).

## 3. TECHNISCHE EISEN

### 3.1. Architectuur en standaarden

<b>44.</b>	De leverancier ondersteunt standaarden zoals die gepubliceerd zijn op Forum Standaardisatie: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a> en voor zover ze op de 'pas-toe-of-leg-uit' lijst voorkomen. Deze standaarden worden gedurende de hele contractperiode ondersteund. Ook standaarden nieuw aan de lijst worden toegevoegd, worden binnen twaalf (12) maanden ondersteund als deze relevant zijn voor de ict prestatie of wanneer de gemeente Meppel kan aantonen dat deze meerwaarde heeft.
<b>45.</b>	De aangeboden ict prestatie bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Indien toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de ict prestatie.
<b>46.</b>	Wanneer de ict prestatie gebruik maakt van het verzenden van e-mail namens de opdrachtgever, moet die de DomainKeys Identified Mail (DKIM), Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance (DMARC) en Sender Policy

	Framework (SPF)standaard toepassen, en voldoen aan voorwaarden die de technische omgeving van de opdrachtgever daaraan stelt.
<b>47.</b>	Als de oplossing gebruik maakt van functionaliteit om mailverkeer tussen emailservers uit te wisselen, wordt ook STARTTLS en DNS-based Authentication of Named Entities (DANE) toegepast.
<b>48.</b>	Web-omgevingen voldoen aan HTTPS, HSTS, TLS 1.2 of hoger inclusief security-headers en security.txt-bestand.
<b>49.</b>	De leverancier zorgt voor toepassing van de DNSSEC (Domain Name System Security Extensions) op de domeinnaam waaronder de ict prestatie beschikbaar gesteld wordt of gegevensuitwisseling plaatsvindt.
<b>50.</b>	Wanneer de ict prestatie gebruik maakt van het verzenden van e-mail, moet er een voorziening zijn om die mail veilig (volgens NTA 7516) te versturen, of integreren met de bestaande voorziening van de opdrachtgever (op dit moment op basis van Smartlockr)
<b>51.</b>	Voor websites waarop dienstverlening aangeboden wordt aan betrokkenen, moeten die via IP4 en IP6 bereikbaar zijn.
<b>52.</b>	User provisioning wordt geïnitieerd door Microsoft Entra ID, wat betekent dat de open afvoer van gebruikers in de ict prestatie afhankelijk is van mutaties binnen Entra ID. Daarnaast kunnen gebruikers op- en afgevoerd worden door de functioneel beheerders van de gemeente Meppel naast het toekennen van rechten en rollen.
<b>53.</b>	De ict prestatie ondersteunt authenticatie op basis van Microsoft Entra ID. Gebruikers authenticeren zich altijd met een individueel gebruikersaccount om toegang te krijgen. (Single SignOn, SSO).
<b>54.</b>	De software biedt de mogelijkheid tot het vastleggen van diakritische tekens.
<b>55.</b>	Bij oplevering van de ict prestatie wordt een architectuurplaat aangeleverd in Archimate-formaat.
<b>56.</b>	De leverancier stelt bij aanvang van de implementatie een Project Doel Architectuur (SOLL) op, waarin de bouwstenen en koppelvlakken beschreven zijn van de te implementeren ict prestatie, rekening houdend met de omstandigheden (infrastructuur en applicatielandschap) van de opdrachtgever en de eisen in dit document. Voor de koppelingen worden gebruikte protocollen en versies beschreven.
<b>57.</b>	Wanneer bij oplevering de architectuur (componenten en/of koppelingen) afwijkt van de Project Doel Architectuur, wordt een architectuurmodel opgesteld op basis van de gerealiseerde ict prestatie.
<b>58.</b>	Er dient op geen enkele wijze sprake te zijn van inlogmogelijkheden voor leverancier of diens voor deze opdracht in te zetten derden (backdoor) waar opdrachtgever geen uitdrukkelijke schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Toegang tot de omgeving gaat altijd na overleg en instemming vooraf, met dien verstande dat het inloggen altijd plaatsvindt door middel van een named user.
<b>59.</b>	Leverancier neemt deel aan het Groeipact Common Ground of ondertekent het groeipact binnen een half jaar na gunning van deze aanbesteding. Leverancier conformeert zich aan de Common Ground principes zoals beschreven op commonground.nl.
<b>60.</b>	Wanneer gegevens uitgewisseld worden met voorzieningen die onderdeel zijn van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) is gebruik van Digikoppeling verplicht.

<b>61.</b>	Wanneer de ict prestatie gegevens uitwisselt met een REST API, moet deze beschreven worden volgens de OpenAPI Specification (OAS).
<b>62.</b>	De leverancier ondersteunt standaarden voor koppelvlakken en informatie-uitwisseling zoals gebruikelijk in het gemeentelijk domein, conform de GEMMA standaardenlijst.
<b>63.</b>	De ict prestatie maakt gebruik van de bestaande printfunctionaliteit op basis van Canon Uniflow online.

### 3.2 Performance en beschikbaarheid

<b>64.</b>	De ict prestatie is 24/7 toegankelijk met gegarandeerde beschikbaarheid van minimaal 99,5% tijdens werkdagen (08:00-17:00) en 99,0% buiten werkdagen.
<b>65.</b>	Alle interactieve gebruikersinterfaces worden in 95% van de gevallen binnen twee (2) seconden getoond, uitgezonderd rapportages, breed zoeken, grote documenten (>5MB) en externe koppelingen.
<b>66.</b>	De ict prestatie ondersteunt minimaal 100 gelijktijdige gebruikers zonder performance-verlies.
<b>67.</b>	De leverancier verricht zelf jaarlijks een uitwijktest van de ict prestatie en levert daarvoor een rapport aan die door de opdrachtgever kan worden geverifieerd. Voor de test geldt een RPO van 8 uur en een RTO van 48 uur. Voor de jeugdwetgeving geldt een RPO en RTO van 8 uur.

### 3.3 Algoritmetransparantie

<b>68.</b>	Indien er een algoritme toegepast wordt dat voldoet aan criteria voor publicatie in het algoritmeregister, levert de leverancier een verklaring met voldoende informatie waarmee publicatie door de opdrachtgever gerealiseerd kan worden.
------------	--

## 4. KOPPELINGEN EN INTEGRATIES

### 4.1 Verplichte koppelingen

<b>69.</b>	Wanneer de ict prestatie gebruik maakt van gegevens die geregistreerd worden in een basisregistratie (zie stelsel van basisregistraties: <a href="https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/stelsel-van-basisregistraties/10-basisregistraties/">https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/stelsel-van-basisregistraties/10-basisregistraties/</a> ), wordt verplicht gebruik gemaakt van deze gegevens. De data wordt opgehaald middels een ondersteund en actueel koppelvlak en het is niet mogelijk deze authentieke gegevens te wijzigen of op te voeren binnen de ict prestatie.
<b>70.</b>	De ict prestatie ondersteunt het zaakgericht werken. Dat houdt in werken met zaaktypen uit de zaaktypecatalogus, bijhouden van metadata als zaakstatus, documenttypen en zaakresultaat. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een ZGW-API koppeling. Als dit niet mogelijk is kan er na goedkeuring van Aanbestedende dienst een STUF-ZKN koppeling gebruikt worden.
<b>71.</b>	Koppeling met CORV-berichtuitwisseling, zoals beschikbaar gesteld door Ministerie van Veiligheid en Justitie/VNG Realisatie.

72.	Het portaal waar diensten voor inwoners, organisaties of ondernemingen afgenomen kunnen worden, moet DigiD, DigiD Machtigen, eHerkenning en eIDAS ondersteunen.
73.	Koppeling met Microsoft 365 Exchangeonline voor e-mail en afspraken.
74.	Bestandskoppeling met de meest recente versie van de meest gebruikelijke financieel pakketten voor journaalposten. In de toekomst (<3jaar) moet geautomatiseerd koppelen met een financieel pakket mogelijk zijn.

#### 4.2 Aanvullende koppelingen

75.	De ict prestatie levert dagelijks een extract aan van de data bij voorkeur via een API ten behoeve van business intelligence en data-analyse. In dit extract zitten alle gegevens over geleverde producten en diensten, werkprocessen, verwerkingen en alle relevante metadata. De data dient in een machineleesbaar formaat en -overdrachtsprotocol geleverd te worden. Kennis die nodig is om de data te interpreteren, zoals bijvoorbeeld een Entity Relations Diagram (ERD) wordt gedurende de contractperiode geleverd. Onderliggende technologie is Microsoft Fabric.
-----	---

#### 4.3 Data-uitwisseling

76.	De leverancier is verantwoordelijk voor operationele coördinatie en projectactiviteiten om koppelingen met andere leveranciers te realiseren. Opdrachtgever houdt regie en treedt op bij escalatie.
-----	---

## 5. BEVEILIGING EN PRIVACY

### 5.1 Beveiligingseisen

77.	De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy door wet- en regelgeving (AVG en BIO), de vereiste certificeringen ten aanzien van de Inschrijver (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT-voorwaarden.
78.	Als de inschrijver gebruik maakt van diensten van derden (rekencentra, partners), dienen deze ook in het bezit te zijn van een ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig.
79.	Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een kosteloos aan te leveren TPM, die voldoet aan de Logius richtlijnen.
80.	Alle gegevensverwerking vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte ("EER") met encrypted opslag en transport van persoonsgegevens.
81.	Principes Security-by-Design en Security-by-Default zijn volledig geïmplementeerd.
82.	Leverancier dient binnen 24 uur na een datalek of beveiligingsincident dit te melden bij de opdrachtnemer.
83.	Leverancier werkt na gunning kosteloos mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.
84.	In de verwerkersovereenkomst worden afspraken gemaakt over subverwerkers of uitbesteden van diensten aan derden. Indien gedurende de contractperiode

	veranderingen optreden, wordt gewerkt zoals overeengekomen in de verwerkersovereenkomst.
<b>85.</b>	<p>De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de Europese Economische Ruimte (EER) blijft.</li> <li>• Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER.</li> <li>• Gebruik maken van ontwikkeldiensten van partijen gevestigd buiten de EER.</li> <li>• Hergebruik van gemeentelijke data voor test- en acceptatiedoelen, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.</li> <li>• Op voorhand zal Opdrachtgever geen toestemming geven voor deze situaties. Indien sprake is van één of meer van bovenstaande risico's, dient Leverancier dit kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen</li> <li>• De ict prestatie integreert naadloos en sluit aan bij de standaarden binnen de in beschreven globale ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.</li> <li>• De Leverancier zorgt voor een gedegen domeinscheiding tussen de ict prestatie van de Opdrachtgever en andere domeinen.</li> <li>• Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld, beiden inclusief alle in dit Programma van Eisen en wensen geëiste en later toegevoegde koppelingen. De testomgeving geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving en dient continu beschikbaar te zijn. De test-omgeving dient tevens beschikbaar te zijn gedurende de volledige implementatie, om gedurende de implementatie functionaliteiten te kunnen testen.</li> </ul>
<b>86.</b>	De ict prestatie beschikt over de mogelijkheid om een overzicht te genereren van actuele gebruikers, toegekende rechten en mutaties daarop.
<b>87.</b>	ict prestaties die gegevens uitwisselen met een REST API zijn beveiligd volgens NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0.
<b>88.</b>	Resource Public Key Infrastructure (RPKI) wordt toegepast conform Forum Standaardisatie streefbeeldafspraken voor beveiliging van BGP.
<b>89.</b>	Indien de ict prestatie gebruik maakt van DigiD functionaliteit of valt binnen de wetgeving rond de WPG, is levering van een TPM conform het geldende normenkader onderdeel van de overeenkomst en wordt zonder meerkosten tijdig beschikbaar gesteld.
<b>90.</b>	De TPM voldoet aan de richtlijnen zoals die door Logius zijn opgesteld. Alle normen die vallen onder de leveranciersverantwoordelijkheid dienen te 'voldoen'.

## 5.2 Privacy en logging

<b>91.</b>	Privacy-by-Design en Privacy-by-Default principes zijn volledig toegepast.
<b>92.</b>	De ict prestatie is in staat mutaties en activiteiten per gebruiker vast te leggen, zogenaamde audit- en loggingfunctionaliteit (protocollering). Deze logging is niet muteerbaar en is door een functioneel beheerder zonder tussenkomst van de leverancier te raadplegen.
<b>93.</b>	Mogelijkheid tot generatie van volledig dossier-extract voor AVG-inzageverzoeken in bruikbare formaten (PDF/Word).

<b>94.</b>	Ondersteuning van gelijktijdig muteren met preventie van gegevensverlies en inconsistenties via locking-mechanismen.
<b>95.</b>	In de logregel zijn minimaal identiteit van de gebruiker, activiteit, datum en tijdstip, het werkstation, het object waarop de handeling is uitgevoerd en het resultaat van de handeling vastgelegd.
<b>96.</b>	In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, inbelnummers, etc.). In de logregel mogen ook geen persoonsgegevens worden opgenomen uit systemen van de Opdrachtgever zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts).
<b>97.</b>	Logging dient minimaal een half jaar beschikbaar te zijn voor onderzoek. In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie (3) jaar.
<b>98.</b>	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de ict prestatie in te regelen door Opdrachtgever.
<b>99.</b>	De logging dient geen performanceverlies ten aanzien van de in deze aanbesteding gestelde eisen aan de ict prestatie te veroorzaken.
<b>100.</b>	De ict prestatie heeft de functionaliteit om inwoners die niet meer actueel zijn te ontkoppelen en mogelijk wanneer de inwoner weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties.
<b>101.</b>	De Europese AI-Act, waar iedere overheidsinstantie naar alle waarschijnlijkheid per 2026 aan gehouden is. Vanuit de AI-act gezien mag er geen gebruik gemaakt worden van automatische besluitvorming waar er bias kan ontstaan. De systemen moeten veilig, transparant, traceerbaar, niet-discriminerend en milieuvriendelijk zijn. Deze moeten de fundamentele rechten en waarden van de EU respecteren. Leverancier zorgt ervoor dat haar software compliant is met de AI-Act per ingangsdatum van deze Europese Regelgeving.

### 5.3 Backup and restore

<b>102.</b>	De leverancier garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de ict prestatie waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de leverancier (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen. Een uitzondering hierop is voor jeugdhulp wetgeving, hierbij geldt 8 uur.
<b>103.</b>	In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de ict prestatie te herstellen.

## 6. DOCUMENTBEHEER

### 6.1 Documentcreatie

<b>104.</b>	Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, bedrijf, locatie, het inwonerprofiel, het gezin, de toegekende en / of afgewezen uitkeringen
-------------	---

	en / of voorzieningen, betrokken ketenpartners volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken.
<b>105.</b>	Documentcreatie vindt plaats via een SaaS-oplossing of koppeling met Microsoft Word van Microsoft Office 365.
<b>106.</b>	Gegenerateerde documenten worden automatisch opgeslagen in de ict prestatie zonder extra handelingen van gebruikers.
<b>107.</b>	De ict prestatie beschikt zelfstandig over functionaliteit om gecreëerde documenten op te slaan op een manier die voldoet aan de archiefwet, inclusief eisen die worden gesteld aan metadatering ("MDTO") en kwaliteit ("KIDO").
<b>108.</b>	De aanbieder levert een document van maximaal één (1) A4 aan waarin het proces beschreven wordt hoe vernietiging (van gerelateerde gegevens) gerealiseerd wordt in de ict prestatie, waarbij er een koppeling gelegd is met een zaakstelsel en vernietiging vandaaruit geïnitieerd is. Documenten worden dus in het zaakstelsel vernietigd omdat de bewaartermijn is verstreken en gerelateerde gegevens ook verwijderd moeten worden In het document moet aandacht besteed worden aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op welke manier vernietiging in het zaakstelsel leidt tot het vernietigingsproces in de ict prestatie.</li> <li>• Op welke manier meta-informatie wordt verwijderd als onderdeel van dit proces.</li> <li>• Welke technische en organisatorische maatregelen zijn genomen (of moeten worden genomen) om dit proces betrouwbaar, controleerbaar en conform wet- en regelgeving uit te voeren.</li> </ul>

## 6.2 Document viewing en beheer

<b>109.</b>	Directe weergave van JPG, JPEG, DOC, DOCX en PDF documenten in de SaaS-oplossing zonder lokale opslag.
<b>110.</b>	E-mail functionaliteit voor versturen vanuit de ict prestatie met automatische koppeling aan dossiers.

## 6.3 Exporteren

<b>111.</b>	De ict prestatie biedt standaardrapportages en dashboards over werkvoorraad, statussen, doorlooptijden en operationele processen. De rapportages bieden selectie-, filter en sorteermogelijkheden en het resultaat kan in diverse formaten geëxporteerd worden, zoals PDF, XLS en CSV.
-------------	--

# 7 FUNCTIONEEL BEHEER

## 7.1 Configuratiemogelijkheden

<b>112.</b>	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd tijdens gebruik door anderen zonder impact op beschikbaarheid.
<b>113.</b>	Volledige afstemming mogelijk op organisatie-inrichting (medewerkers, teams, afdelingen, rollen), organisatie-werkwijze (processen, termijnen) en registratie-behoeften (referentietabellen).

114.	Configureerbare toegangsafscherming op functionaliteit-, module-, registratie-, veld-, proces- en documentniveau.
115.	Export-import functionaliteit voor configuraties tussen test- en productieomgeving.
116.	De ict prestatie mag niet afhankelijk zijn van browser plug-ins, addons of applets.
117.	De ict prestatie moet ook beschikbaar zijn voor medewerkers van de gemeente Meppel. Deze moeten minimaal met multi-factor authenticatie (“MFA”) in kunnen loggen.
118.	Een functioneel beheerder is in staat zelf deze rapportages aan te passen of nieuwe rapportages samen te stellen, zonder extra ondersteuning van de leverancier. Deze rapportages kennen dezelfde filter-, sorteer-, selectie- en exportmogelijkheden als de standaardrapportages.

## 7.2 Autorisaties en logging

119.	DAT/WAT informatiescheiding met configureerbare autorisaties per niveau.
120.	Inzichtelijk autorisatieschema exporteerbaar voor externe controle (accountants, auditors).
121.	Zelfstandige monitoring en oplossing van koppelingsproblemen door functioneel beheer.

## 7.3 Testomgeving

122.	Functioneel beheer wordt uitgevoerd door de gemeente Meppel, zonder tussenkomst van de leverancier van de ict prestatie. Alle middelen (documentatie, opleidingen en tooling) staan hiervoor ter beschikking van de functioneel beheerder. Functioneel omvat minimaal het beheer van gebruikers, oplossen en escaleren van incidenten, gebruikersondersteuning en beheren van wijzigingen.
123.	In de testomgeving worden minimaal een week vooraf releases beschikbaar gesteld voor functionele tests.
124.	De ict prestatie moet beschikken over een functioneel vergelijkbare test- of acceptatieomgeving inclusief koppelingen die periodiek gevuld wordt met testgegevens of geanonimiseerde productiegegevens. De activiteiten om dit te bewerkstelligen maken onderdeel uit van de prijs en worden niet apart gefactureerd. Deze omgeving is gescheiden van de productieomgeving en heeft geen technische relatie met elkaar.

# 8 RAPPORTAGE EN STUURINFORMATIE

## 8.1 Standaard rapportages

125.	De ict prestatie biedt standaardrapportages en dashboards over werkvoorraad, statussen, doorlooptijden, operationele processen en actieve/afgesloten dossiers per medewerker/team. De rapportages bieden selectie-, filter en sorteermogelijkheden en het resultaat kan in diverse formaten geëxporteerd worden, zoals PDF, XLS en CSV.
126.	Leverancier voert jaarlijks security assessments en penetratietests uit om kwetsbaarheden op te sporen. Hiervan deelt de leverancier de resultaten met gemeente Meppel. De gevonden kwetsbaarheden worden geprioriteerd (High,

	medium, low). High kwetsbaarheden worden direct opgelost, medium kwetsbaarheden binnen een kwartaal en low kwetsbaarheden bij een nieuwe release.
<b>127.</b>	De ict prestatie kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van gemeente Meppel voor business intelligence en data science, gebruikmakend van een Business Intelligence-tool, zoals Power BI.

## 8.2 Zelfservice rapportage

<b>128.</b>	Functioneel beheer kan zelfstandig raadpleegqueries maken zonder aanvullende dienstverlening van leverancier, met toegang tot alle niet-technische database-velden.
-------------	---

# 9 IMPLEMENTATIE EN MIGRATIE

## 9.1 Implementatievereisten

<b>129.</b>	Leverancier verzorgt volledige implementatie inclusief basisinstallatie, -integratie, -configuratie en migratie.
<b>130.</b>	Concept-implementatieplan moet worden ingediend met inschrijving, definitief plan binnen één (1) maand na gunning. De leverancier levert na gunning een definitief implementatieplan op. Deze wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever.
<b>131.</b>	Vaste aanspreekpunten tijdens implementatie voor sales/account, implementatie en helpdesk/servicedesk.
<b>132.</b>	Livegang met de applicatie vindt plaats na acceptatie, medio januari 2027 met minimaal dezelfde processen als nu al digitaal in gebruik zijn (zie paragraaf 1.1 offerteaanvraag ). De volledige ict prestatie wordt geleverd en geïmplementeerd vóór 1 juli 2027.
<b>133.</b>	Acceptatie vindt plaats conform artikel 9 GIBIT 2023

## 9.2 Conversie en migratie

<b>134.</b>	De migratie houdt in: volledige conversie van bestaande systemen inclusief alle actuele gegevens, historie en documenten.
<b>135.</b>	Minimaal twee (2) proefconversies ter aantoning van kwaliteit voor definitieve productie-conversie.
<b>136.</b>	Opdrachtgever wenst een open dialoog te kunnen voeren binnen het aan te gane partnerschap over het functioneren van het projectteam, ingezet bij/voor opdrachtgever. Als er aandachtspunten / zorgen zijn omtrent het functioneren van projectleden, maakt opdrachtgever dat kenbaar. De verwachting is dat de leverancier hierover bereidheid toont actief mee te willen denken over wat een optimale bemensing is zodanig dat de projectactiviteiten tot het best mogelijke resultaat leidt
<b>137.</b>	De leverancier is verantwoordelijk voor het voeren van projectmanagement.

### 9.3 Opleiding en acceptatie

138.	Opleidingen voor minimaal drie (3) groepen: ondersteuners, procesregisseurs, consultants en raadplegende gebruikers, inclusief functioneel beheer training.
139.	Acceptatie vindt plaats op basis van een evaluatie van het programma van eisen en wensen en eventuele functionaliteiten die zijn getoond en toegezegd tijdens een demonstratie. Daar vallen ook componenten en functionaliteiten onder waarover gedurende de implementatie afspraken zijn gemaakt. Afwijkingen worden opgenomen in een acceptatieovereenkomst, waarin ook afspraken worden opgenomen over de afhandeling van die afwijkingen.
140.	De leverancier is zelf verantwoordelijk voor het plannen van cursusdagen, uitnodigen van deelnemers, bijhouden van de deelnemersadministratie en verantwoordelijk voor deelname van de cursisten. De opdrachtgever levert een lijst aan met namen en emailadressen van de cursisten en kan bemiddelen in het zoeken naar een geschikte locatie.

## 10 ONDERHOUD EN SUPPORT

### 10.1 Onderhoudsniveaus

141.	Volledige onderhoud gedurende contractduur: correctief, preventief, adaptief en functioneel onderhoud zonder aanvullende kosten.
142.	Up-to-date houden op minimaal N-1 niveau voor alle gerelateerde software met proactieve communicatie bij wijzigingen.
143.	De leverancier levert een Dossier Afspraken en Procedures (" <b>DAP</b> ") op, waarin afspraken opgenomen zijn over de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"><li>- bereikbaarheid en contactgegevens van de ondersteuningsorganisatie van de leverancier</li><li>- instructies over het gebruik van documentatie, serviceportalen en beheertools</li><li>- rapportages zoals het jaarlijkse Service Level Report ("<b>SLR</b>")</li><li>- verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen</li><li>- geplande onderhoudsvensters en releasekalenders</li><li>- procedures bij calamiteiten</li><li>- beschrijving van de componenten en configuratie</li><li>- koppelingen en externe systemen</li><li>- procedures waarover volgens het SLA afspraken over moeten worden gemaakt</li></ul>

### 10.2 Support en helpdesk

144.	<p>De leverancier 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 leverancier inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de leverancier 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</p>
------	--

	(CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Leverancier 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.
145.	<p>Op de ict prestatie is bij verstoringen/Incidenten de volgende prioriteitsindeling van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit <b>Kritiek</b>: Het incident heeft vergaande en onmiddellijke invloed op de werking van de ict prestatie. Er kan door alle gebruikersgroepen niet meer gewerkt worden met het systeem.</li> <li>• Prioriteit <b>Hoog</b>: Het incident heeft aanzienlijke invloed op de werking van de ict prestatie en is productie verstorend. Dit is een incident waardoor een bepaalde groep betreffende gebruikers niet kan werken met één of meer functionaliteiten voor ketenpartners en/of medewerkers.</li> <li>• Prioriteit <b>Middel</b>: Het incident heeft aanzienlijke invloed op de werking van de ict prestatie en is productie verstorend. Dit is een incident waardoor er door één specifieke gebruiker niet gewerkt kan worden met één of meer functionaliteiten (of een onderdeel daarvan).</li> <li>• Prioriteit <b>Laag</b>: Het incident heeft minimale invloed op de werking van de ict prestatie en is niet-productie verstorend</li> </ul>
146.	<p>Meldingen van verstoringen/incidenten betreffende de ict prestatie worden door de Leverancier binnen onderstaande normen afgehandeld;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit <b>Kritiek</b>: Reactietijd 30 minuten, Hersteltijd 2 uur, KPI-hersteltijd 100% van de voorkomende gevallen per jaar, Maximum aantal 1 meldingen per jaar.</li> <li>• Prioriteit <b>Hoog</b>: Reactietijd 1 uur, Hersteltijd 4 uur, KPI-hersteltijd 100% van de voorkomende gevallen per kwartaal, Maximum aantal 1 meldingen per kwartaal.</li> <li>• Prioriteit <b>Middel</b>: Reactietijd 4 uur, Hersteltijd 8 uur, KPI-hersteltijd 95% van de voorkomende gevallen per jaar, Maximum aantal 5 meldingen per jaar.</li> <li>• Prioriteit <b>Laag</b>: Reactietijd 8 uur, Hersteltijd 40 uur, KPI-hersteltijd 90% van de voorkomende gevallen per jaar, Maximum aantal 10 meldingen per jaar.</li> </ul>
147.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien normen van prioriteit <b>Kritiek</b> gedurende 2 achtereenvolgende periodes niet zijn gehaald én er geen verbeterplan is opgeleverd en afgesproken, ontvangt de Opdrachtgever een korting van 10% van het maandbedrag.</li> <li>• Indien normen van prioriteit <b>Hoog</b> gedurende 2 achtereenvolgende periodes niet zijn gehaald én er geen verbeterplan is opgeleverd en afgesproken, ontvangt de Opdrachtgever een korting van 5% van het maandbedrag. Dit geldt ook als er gedurende 1 kalenderjaar de norm in meer dan 3 periodes niet is gehaald.</li> </ul>

### 10.3 Rapportage

148.	<p>Halfjaarlijkse rapportage over dienstverlening inclusief meldingen/incidenten, uptime/downtime, pentests, uitwijktests, SLA-rapportages, ISO-evaluaties en verbeterplannen. Er vinden maandelijks servicegesprekken plaats tussen de contractmanager van de opdrachtgever en contactpersoon van de opdrachtnemer, waarin de afgesproken KPI's worden besproken. Bij dit overleg zijn optioneel betrokken een functioneel beheerder van de Opdrachtgever en operationele medewerkers van de opdrachtnemer.</p>
------	--

<b>149.</b>	De leverancier geeft inzicht in ingediende service requests/meldingen van opdrachtgever.
<b>150.</b>	Er vinden minimaal eenmaal per jaar servicegesprekken plaats tussen contractmanager van opdrachtgever en contactpersoon van leverancier.

#### 10.4 Updates

<b>151.</b>	Updates zijn uiterlijk één (1) maand voor het in werking treden van nieuwe Europese en rijks wet- en regelgeving beschikbaar.
-------------	---

## 11 EXIT EN OVERDRACHT

### 11.1 Algemeen

<b>152.</b>	Gemeente Meppel behoudt volledig eigendom van de opgeslagen data en van de afgeleide data
<b>153.</b>	Binnen 1 maand na ondertekening van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer een concept exit overeenkomst aan bij Opdrachtgever ter review. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bereiken binnen uiterlijk 3 maanden na ondertekening van de Overeenkomst overeenstemming over de exit overeenkomst en deze wordt vervolgens ondertekend door beide partijen. De exit overeenkomst voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in het Programma van Eisen. Daarnaast worden over minimaal de volgende onderwerpen afspraken gemaakt:- overdracht van alle data in de ict prestatie, waarbij de leverancier medewerking verleend aan de overstap naar een ander systeem bij het beëindigen van de overeenkomst - verkrijgen van beperkte toegang tot de data na het beëindigen van de overeenkomst - verwijderen van alle (onpremise) programmatuur en documentatie van de ict prestatie door de opdrachtgever - vernietigen van achtergebleven data op de infrastructuur van de leverancier - termijnen, capaciteit en kosten van het uitvoeren van de exitovereenkomst - leveren over en weer van verklaringen van vernietiging

### 11.2 Exitplanning

<b>154.</b>	Opdrachtnemer doet een eenmalige exit-test in jaar vijf (5) en rapporteert hierover naar opdrachtgever
<b>155.</b>	De ict prestatie levert dagelijks een extract aan van de data bij voorkeur via een API ten behoeve van business intelligence en data-analyse. In dit extract zitten alle gegevens over geleverde producten en diensten, werkprocessen, verwerkingen en alle relevante metadata. De data dient in een machineleesbaar formaat en -overdrachtsprotocol geleverd te worden. Kennis die nodig is om de data te interpreteren, zoals bijvoorbeeld een Entity Relations Diagram (ERD) wordt gedurende de contractperiode geleverd.
<b>156.</b>	Opdrachtnemer verleent zes (6) maanden post-contractuele ondersteuning
<b>157.</b>	Tijdens de transitie is minimaal één (1) contactpersoon van opdrachtnemer beschikbaar
<b>158.</b>	Tijdens de transitie heeft Opdrachtnemer e-mail ondersteuning binnen 48 uur

<b>159.</b>	Binnen de exitprocedure is een parallel-run van maximaal zes (6) maanden mogelijk
<b>160.</b>	Opdrachtnemer garandeert een service-continuïteit van minimaal drie (3) maanden tijdens transitie
<b>161.</b>	Opdrachtnemer garandeert dat er geen functionele beperkingen zijn tijdens de uitvoering van de normale exit-planning
<b>162.</b>	Tijdens de exit blijven de basis SLA's van kracht

### 11.3 Escrow regeling

<b>163.</b>	De leverancier beschikt over een Escrow voorziening waar minimaal de broncode van de volledige ict prestatie in depot staat. Deze wordt door de leverancier actueel gehouden, minimaal elke major release. De kosten hiervoor maken onderdeel uit van de inschrijving.
-------------	--

### 11.4 Continuïteit

<b>164.</b>	Opdrachtnemer dient mee te werken aan de migratie van data naar een nieuw systeem op eerste verzoek van opdrachtgever gedurende de SaaS-dienstverlening én uit eigen beweging bij het einde van de SaaS-dienstverlening. Hierbij garandeert opdrachtnemer de volledigheid van de data. Na migratie en of levering van de data, dient de opdrachtnemer op het eerste verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en te vernietigen. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.
-------------	---

### 11.5 Financieel

<b>165.</b>	Exit-kosten maximaal €25.000
<b>166.</b>	Bij Opdrachtnemer-toerekenbare beëindiging: 50% korting op exit-kosten