

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding Subsidiesysteem van de gemeente Oss met referentienummer 2025-11/F&C/CVH/FVD01.

Documentdatum: 10 november 2025

Inleiding

Dit document bevat het programma van eisen, behorend tot de opdracht Subsidiesysteem.

De eisen zijn vastgesteld als knock-out criteria. Het niet voldoen aan deze eisen, eventueel aangepast naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, leidt tot uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

Dit programma van Eisen bestaat uit twee onderdelen:

- I. Functionele eisen
- II. Niet-functionele eisen

Begrippen

In dit programma van eisen worden "applicatie" en "de Oplossing" als synoniemen gebruikt voor het Subsidiesysteem.

De aanbestedende dienst onderscheidt rond het gebruik van het Subsidiesysteem de onderstaande actoren, die als volgt moeten worden geïnterpreteerd:

Actor	Omschrijving
Aanvrager	Externe partij (individue of organisatie); Dient subsidieaanvragen in en levert benodigde informatie en verantwoording. Ontvangt informatie, verzoeken en kennisgeving m.b.t. aanvragen.
Subsidieadministratie	Uitvoering subsidieproces; Beoordeelt en verwerkt subsidieaanvragen, bewaakt termijnen. Verzorgt administratieve en financiële afhandeling.
Beleidsadviseur	Beleidsontwikkeling en -uitvoering; Ontwikkelt subsidiebeleid, stelt subsidieregelingen op, is account houder en beoordeelt aanvragen inhoudelijk
Gebruikers	Toegang tot het subsidiepakket; Eenieder die toegang heeft tot het subsidiepakket.
Financieel adviseur	Financieel advies m.b.t. aanvragen; Adviseert over ingediende jaarrekeningen en begrotingen van professionele instellingen

I. Functionele eisen

Onderwerp:	1. Algemeen
Nummer	Eis
I.1.1	Uiterlijk webportaal: Opdrachtnemer levert het webportaal op in de huisstijl van de gemeente Oss.
I.1.2	Documentuitwisseling: De applicatie ondersteunt het uitwisselen van documenten foto's en videomateriaal in gangbare formats tussen subsidieaanvrager en subsidieverstrekker: beide partijen kunnen documenten uploaden en downloaden in de gangbare formats en formaten (word/excel/pdf/jpeg).
I.1.3	Tussentijds opslaan: Tussentijds wordt automatisch opgeslagen en bij verlaten van de pagina wordt altijd gevraagd of gemaakte wijzigingen opgeslagen moeten worden.
I.1.4	Downloaden documenten: De afgeschermdde ruimte die voor de aanvrager zichtbaar is na het inloggen in de applicatie. Deze ruimte omvat informatie over lopende en historische aanvragen op naam van de aanvrager. In de persoonlijke omgeving kunnen (ingediende) documenten geraadpleegd en gedownload worden.
I.1.5	Digitaal delen: Informatie over de aanvraag wordt volledig digitaal gedeeld tussen gemeente en betrokken aanvrager.
I.1.6	Subsidiedossier: De applicatie voorziet elke aanvraag van een apart subsidiedossier met een uniek dossiernummer.
I.1.7	Voertaal: De voertaal van de applicatie is Nederlands.
I.1.8	Domeinnaam: De domeinnaam verwijst duidelijk naar subsidies verleend door de gemeente Oss. De naam van het systeem of Opdrachtnemer wordt hierin niet genoemd.
I.1.9	Automatische verwijdering: De applicatie is zodanig instelbaar dat niet afgeronde, tussentijds opgeslagen e-formulieren na een door de opdrachtgever zelf in te stellen periode automatisch worden verwijderd.
I.1.10	Real-time informatie: Uw applicatie toont real-time de actuele informatie zoals die is vastgelegd.
I.1.11	Helpfunctie: De applicatie beschikt over een geïntegreerde helpfunctie met uitleg over de werking van alle actuele functionaliteiten.

Onderwerp:	2. Aanvragen Subsidie
Nummer	Eis
I.2.1	Digitaal indienen subsidieverzoeken: Subsidieverzoeken kunnen via de applicatie digitaal worden ingediend.
I.2.2	Persoonlijke omgeving: De aanvrager beschikt over een afgeschermd account. Na inloggen komt de aanvrager in een persoonlijke omgeving waarin lopende en historische aanvragen op naam van de aanvrager in te zien zijn.
I.2.3	Inloggen: De aanvrager logt in met Digi-D of E-herkenning.
I.2.4	Niet digitaal ingediende aanvragen: De applicatie stelt de subsidieadministratie in staat om niet-digitaal ingediende subsidieaanvragen te registreren. Dit omvat het vastleggen van de aanvraag, de verantwoording en alle in- en uitgaande correspondentie. Uitgaande post kan worden geprint en fysiek verstuurd.
I.2.5	Dossier aanvrager: De applicatie toont per aanvrager alle aanvragen en hun status (toegekend, afgewezen, in behandeling). De aanvrager ziet het volledige aanvraagproces en de huidige processtap.
I.2.6	Wijzigingen doorgeven: De aanvrager kan in de applicatie wijzigingen doorvoeren, zoals contactgegevens en bankrekeningnummer.
I.2.7	Meerjarige subsidieaanvragen: De applicatie ondersteunt meerjarige subsidies. Dit houdt in dat het bij subsidieaanvragen voor 2 of meer boekjaren mogelijk is verschillende subsidiebesluiten (met betaalopdrachten) aan te maken, allemaal onder één subsidiedossier, conform art. 4:73 Awb.
I.2.8	Bevestiging aanvraag: Na het indienen van een aanvraag ontvangt de aanvrager per e-mail een bevestiging. Documenten zijn uitsluitend beschikbaar na inloggen in de applicatie.

Onderwerp:	3. Beoordelen & Besluiten
Nummer	Eis
I.3.1	Procesgestuurd werken: De applicatie ondersteunt een procesgestuurde workflow, waarbij gebruikers automatisch het juiste proces volgen op basis van de geldende subsidieverordening en bijbehorende subsidieregeling. Een subsidieverordening is een formele wet, vastgesteld door de gemeenteraad, en vormt de juridische

	basis voor subsidieverstrekking. Een subsidieregeling is een beleidsmatige uitwerking, vastgesteld door het college van B&W, en biedt flexibiliteit voor specifieke doelen. Gemeente Oss hanteert één Algemene Subsidieverordening (ASV) en meerdere afzonderlijke subsidieregelingen. De workflow bewaakt en registreert taken van medewerkers, zodat het proces transparant en controleerbaar verloopt.
I.3.2	Aanpassen procesflows: De applicatie biedt Gemeente Oss de mogelijkheid om workflows voor nieuwe en lopende subsidietrajecten zelfstandig aan te passen, zonder tussenkomst van de leverancier. Dit omvat het toevoegen, wijzigen en verwijderen van processtappen en taken binnen het subsidieproces.
I.3.3	Kenmerken subsidies: Subsidieaanvragen hebben aanpasbare kenmerken (zoals beleidsterrein en discipline: cultuur/sport/carnaval etc.) zodat ze kunnen worden gegroepeerd. Hierdoor is het mogelijk subsidies op meerdere niveaus te aggregeren en te presenteren (bijv. alle eenmalige evenementsubsidies).
I.3.4	Termijnen per subsidieregeling: Binnen de applicatie is per afzonderlijke subsidieregeling een termijn instelbaar voor elk deelproces. Termijnen van deze deelprocessen kunnen verschillen per regeling.
I.3.5	Werkvoorraad individueel: De applicatie biedt behandelaars een actueel dashboard met een overzicht van openstaande aanvragen en taken, inclusief prioritering. De weergegeven informatie is afgestemd op de rol van de gebruiker en de status van de aanvraag.
I.3.6	Werkvoorraad gegroepeerd: De applicatie toont de totale werkvoorraad op dashboards, gegroepeerd per type subsidie, aanvrager, behandelaar, afdeling en voor het volledige subsidieteam. Deze werkvoorraad is, afhankelijk van de persoonlijke autorisatie, zowel zichtbaar op gebruikersniveau als op organisatieniveau.
I.3.7	Bewaking voortgang proces: De applicatie bewaakt de voortgang van het subsidieproces via geautomatiseerde en instelbare herinneringen, zowel binnen het systeem als via e-mail. Notificaties worden gestuurd naar interne gebruikers en externe partijen, afhankelijk van de aard van de melding. Dit kan een oproep tot actie zijn (bijvoorbeeld bij dreigende termijnoverschrijding), maar ook een informatieve melding, zoals een gereedstaande beslissing waarvoor geen directe actie nodig is.
I.3.8	(Document)sjablonen: De applicatie ondersteunt het gebruik van sjablonen voor brieven en e-mails in

	de huisstijl van Gemeente Oss. Deze sjablonen worden automatisch gevuld met gegevens uit de aanvraag, zoals NAW-gegevens, zaaknummer, bankgegevens, bedragen en betaalschema.
I.3.9	Toewijzen behandelaar: De applicatie ondersteunt het automatisch toewijzen van subsidieaanvragen aan de juiste behandelaar, afhankelijk van het type aanvraag. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen aanvragen die worden afgehandeld door het subsidiebureau en aanvragen die inhoudelijk beoordeeld worden door beleidsmedewerkers.
I.3.10	Procedureel beoordelen aanvraag: De applicatie ondersteunt de stap in het subsidieproces voor het procedureel beoordelen van subsidieaanvragen- en vaststellingen door medewerkers van subsidiebeheer. Dit deel omvat de administratieve vastlegging, toetsing van overlegde documenten aan de regelgeving en controle op juistheid, tijdigheid en volledigheid van de aanvraag, alsmede de eerste controle op beschikbaar subsidiebudget.
I.3.11	Checklist beoordeling: Iedere aanvraag bevat een checklist die de beleidsmedewerker of subsidiebeheerder gebruikt om de aanvraag inhoudelijk te beoordelen.
I.3.12	Aanpasbaarheid checklist beoordeling: De checklist beoordeling kan door opdrachtgever per (soort) regeling worden ingericht.
I.3.13	Opschorting: De applicatie ondersteunt het formeel opschorten van een aanvraag wanneer deze onvolledig is. Medewerkers kunnen een reden en hersteltermijn vastleggen. Tijdens de opschorting wordt de beslistermijn gepauzeerd. Na aanvulling wordt de aanvraag opnieuw door gemeente Oss beoordeeld en het systeem past de ontvangstdatum automatisch aan naar de datum waarop de aanvraag volledig is ingediend, conform artikel 6 lid 4 van de ASV en artikel 4:5 van de Awb.
I.3.14	Aanvullende informatie opvragen: De applicatie genereert automatisch een brief of e-mail op basis van een sjabloon voor het opvragen van aanvullende informatie. De verzonden communicatie en bijlagen worden direct vastgelegd in het digitale dossier van de aanvraag.
I.3.15	Interne adviesfunctie: De applicatie ondersteunt het toevoegen van interne adviesinformatie door medewerkers van de subsidieadministratie, bijvoorbeeld over de financiële beoordeling van een aanvraag. Deze informatie wordt gericht gedeeld met de betrokken beleidsmedewerker of financieel adviseur en is onderdeel van de

	digitale workflow. Deze interne informatie is enkel zichtbaar voor medewerkers van gemeente Oss.
I.3.16	Intern doorzetten: Het is mogelijk om de beoordeling van de aanvraag door te zetten aan een andere beoordelaar binnen de applicatie.
I.3.17	Intern advies vragen: Het is mogelijk om vanuit de applicatie op aanvraag-niveau een vraag te stellen aan een collega. Het beantwoorden van deze vraag komt dan in de workflow van deze gebruiker te staan.
I.3.18	Buiten behandeling stellen: Subsidieaanvragen kunnen op procedurele gronden (zoals te laat/onvolledig) buiten behandeling worden gesteld. De grond moet in de applicatie worden vastgelegd. Dit buiten behandeling stellen moet leiden tot een beschikking die wordt ondertekend door de verantwoordelijke manager/budgethouder, conform de geldende mandaatregeling.
I.3.19	Herziening beschikking: De applicatie biedt behandelaars de mogelijkheid om een verleende subsidie te herzien via een herstelbesluit. Herziening is mogelijk bij zowel de verlenings- als de vaststellingsbeschikking en kan meerdere keren per jaar plaatsvinden. De aangepaste beschikking bevat alle relevante gegevens en wordt opnieuw vastgelegd in het subsidiedossier.
I.3.20	Opstellen beschikking: De applicatie stelt een beschikking op bij het toewijzen/afwijzen en de vaststelling van een subsidie o.b.v. een sjabloon. Deze beschikking bevat alle benodigde informatie over de subsidie (op basis van de bouwstenen uit het inhoudelijk advies van de beleidsmedewerker) en kan direct naar de aanvrager worden verstuurd en/of digitaal worden aangeboden.
I.3.21	Financiële wijziging: De applicatie ondersteunt het onbeperkt aanpassen van subsidies, zowel vóór, tijdens als na uitbetaling. Aanpassingen leiden automatisch tot een wijziging van de financiële verplichting en het bijbehorende betaalschema. Indien de gewijzigde subsidie lager is dan het reeds uitgekeerde bedrag, ondersteunt de applicatie het proces van terugvordering.
I.3.22	Monitoring uitvoering subsidies: De applicatie ondersteunt het vastleggen en monitoren van prestatieafspraken die bepalend zijn voor de uiteindelijke vaststelling van de subsidie.

Onderwerp:	4. Financiële afwikkeling subsidies
Nummer	Eis
I.4.1	Betaalschema vastleggen en wijzigen: De applicatie ondersteunt per subsidie een vooraf vastgelegd betaalschema dat op ieder moment handmatig kan worden aangepast door bevoegde gebruikers. Elke wijziging in het betaalschema wordt automatisch gelogd, inclusief datum, tijdstip, gebruiker en inhoud van de wijziging, zodat de aanpassing volledig traceerbaar is.
I.4.2	Inzicht kasstroom: De applicatie toont welke subsidiebetalingen klaarstaan, inclusief de geplande betaaldatum. Bevoegde gebruikers hebben op elk moment inzicht in deze informatie via een overzichtelijk dashboard of rapportage.
I.4.3	Betaling via SEPA-bestand: Er kan op ieder moment een SEPA-bestand worden gedraaid om de betalingen naar de bank te sturen, via een betaalbatch.
I.4.4	Betalingskenmerk: Het subsidiedossiernummer moet als betalingskenmerk worden meegegeven in het betalingsbestand.
I.4.5	Boekingsdocument betalingen: Gelijktijdig met het betalingsbestand wordt een gestructureerd bestand gegenereerd waarin per betaling de bijbehorende boekingsinformatie wordt opgenomen, waaronder ten minste: bedrag, grootboekrekening, kostenplaats, taak, begunstigde en subsidiedossiernummer.
I.4.6	Status betaling staat klaar: Zodra de betalingen zijn klaargezet middels het SEPA-bestand, krijgt de betreffende subsidie de status 'Betaling verzonden'.

Onderwerp:	5. Monitoren budgetten
Nummer	Eis
I.5.1	Bewaking uitputting budgetten: De applicatie bewaakt per subsidieregeling de uitputting van het subsidieplafond en genereert automatisch een signaal richting de behandelaar bij (dreigende) overschrijding. Het is mogelijk om deelplafonds per subsidieregeling in te stellen.
I.5.2	Reserveren budget voor ingekomen subsidieaanvraag: Wanneer bekend op welk budget een subsidie geboekt moet worden, legt de applicatie automatisch een reservering vast in het financiële deel van de applicatie. Hierdoor is het resterende budget direct inzichtelijk.

I.5.3	Subsidie vanuit meerdere budgetten: Een subsidie kan uit meerder budgetten (grootboeknummers) worden gefinancierd.
I.5.4	Financieel overzicht: De applicatie biedt actuele dashboards met financiële overzichten, waarin ten minste zichtbaar zijn: stand van subsidiebudgetten, lopende verplichtingen, beschikbare subsidieruimte, uitbetaalde subsidies, stand van subsidieplafonds en eventuele budgettaire aanpassingen. Ook is er inzicht in werkelijke boekingen zodat kan worden afgestemd met ons financieel pakket.

Onderwerp:	6. Documenten & Data
Nummer	Eis
I.6.1	Sjabloonbeheer documenten en e-mails: De toegepaste sjablonen in de applicatie kunnen door de gemeente zelfstandig worden aangepast en aangemaakt, zowel qua inhoud als qua opmaak conform de gemeentelijke huisstijl. Een bestaand sjabloon kan worden gebruikt als basis voor een nieuwe brief of mail.

Onderwerp:	7. Gebruikersbeheer & Autorisatie
Nummer	Eis
I.7.1	Gebruikersrechten: De applicatie ondersteunt het instellen van gebruikersrechten op basis van functies of taken. Gebruikers kunnen meerdere rollen toegewezen krijgen, waarmee hun toegang tot onderdelen van de applicatie wordt bepaald. Het overzicht van deze autorisaties kan worden geëxporteerd.
I.7.2	Invoer informatie: De applicatie vult automatisch relevante gegevens uit de Basisregistratie Personen en het Handelsregister vooraf in het aanvraagformulier. De aanvrager kan deze gegevens aanvullen met extra informatie, zoals telefoonnummer en e-mailadres.
I.7.3	Functiescheiding: De applicatie ondersteunt een autorisatiemodel met functiescheiding, waarbij rollen en verantwoordelijkheden zodanig zijn ingericht dat gebruikers niet zowel de inhoudelijke beoordeling als de financiële afhandeling van subsidies kunnen uitvoeren. Dit waarborgt het vier-ogenprincipe.
I.7.4	Digitaal ondertekenen in systeem van de beschikking: Het systeem moet kunnen aansluiten op tooling voor digitaal ondertekenen. Gemeente Oss verwacht in 2026 een dergelijke tool te implementeren.

I.7.5	Betrouwbaarheid e-Herkenning: Aanvragers met een juridische entiteit loggen in op het Digitaal Loket of eFormulier via eHerkenning met betrouwbaarheidsniveau EH3, zodat alleen geautoriseerde personen toegang hebben tot de aanvraag en gegevens.
I.7.6	Traceerbaarheid en logging: De applicatie registreert wijzigingen in gegevens (audittrail), inclusief welke gebruiker op welk moment welke gegevens heeft gewijzigd. Deze loggegevens zijn raadpleegbaar voor daartoe geautoriseerde gebruikers.

Onderwerp:	8. Rapportages
Nummer	Eis
I.8.1	Rapportage doorlooptijd per processtap: De applicatie biedt rapportages waarin subsidieaanvragen worden weergegeven op basis van team, (sub)programma, status en doorlooptijd — zowel in absolute doorlooptijden als in afwijkingen van normtijden. Per aanvraag is tevens inzichtelijk welk besluit is genomen, zoals "niet in behandeling genomen", "afgewezen" of "toegekend".
I.8.2	Rapportage verleend en vastgesteld: De applicatie biedt rapportages waarin verleende en vastgestelde subsidies, budgetten en verplichtingen worden weergegeven per (sub)programma, aanvrager, beleidsonderdeel en financiële code.
I.8.3	Filter op rapportages: Rapportages kunnen worden gefilterd op type aanvraag, beleidsterrein, doelgroep, medewerker, regeling en andere relevante kenmerken zoals status, doorlooptijd en besluit.
I.8.4	Subsidieregister: De applicatie biedt een subsidieregister dat op de gemeentelijke website geplaatst kan worden. In dit register worden namen van particuliere aanvragers vervangen door een anonieme aanduiding in verband met privacy.
I.8.5	Jaarrekening, Accountant en IC: De applicatie biedt rapportages ten behoeve van de jaarrekening, accountantscontrole en interne controle. Deze bevatten per aanvraag informatie over het volledige subsidiedossier, inclusief een overzicht van acties en wijzigingen per gebruiker.
I.8.6	Verschillende formaten: De rapportages zijn te exporteren als Excel of pdf-bestand én zijn te zien via een view mogelijkheid.

I.8.7	Detailinformatie: De applicatie beschikt over dashboards waarin kan worden doorgeklikt naar detailinformatie zodat onderliggende gegevens zichtbaar worden gemaakt.
I.8.8	Eigen rapportages: Gebruikers kunnen op basis van de beschikbare data in de applicatie zelfstandig rapportages opstellen en aanpassen, zonder tussenkomst van de leverancier.

Onderwerp:	9. Ondersteuning
Nummer	Eis
I.9.1	Helpdesk digitaal: Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die bereikbaar is via een digitaal webportaal, waarin meldingen en vragen kunnen worden aangemaakt, ingezien en gevolgd.
I.9.2	Digitaal kennissysteem: Opdrachtnemer beschikt over een digitaal kennissysteem met informatie over veelvoorkomende issues en bijbehorende oplossingen.
I.9.3	Informatieverschaffing updates/upgrades: Bij elke update of upgrade van de applicatie stelt Opdrachtnemer release notes digitaal en in het Nederlands beschikbaar aan de Opdrachtgever.
I.9.4	Opleiding/training: Opdrachtnemer stelt actuele digitale gebruikers- en beheerhandleidingen beschikbaar in de Nederlandse taal.

II. Niet-functionele eisen

Onderwerp:	1. Privacy
Nummer	Eis
II.1.01	De Oplossing voldoet aan de geldende privacywet- en regelgeving, waaronder – maar niet uitsluitend – de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG).
II.1.02	In de Oplossing worden de beginselen van ‘privacy by design’ en ‘privacy by default’ toegepast. Dit blijkt onder andere uit (niet limitatief): • Het kunnen instellen van automatische verwijderingstermijnen. • Het daadwerkelijk kunnen corrigeren, verwijderen of beperken van het gebruik van persoonsgegevens uit de database (en dus niet beperkt tot het niet meer zichtbaar laten zijn voor de gebruiker. • Het kunnen werken met vaste invulvelden en zo min mogelijk open velden. • De mogelijk te bieden van pop-ups om te waarschuwen voor het verwerken persoonsgegevens die niet zijn toegestaan o.a. bij het gebruik van open velden. • Bij open velden de mogelijkheid te bieden om te scannen op bepaalde woorden om te voorkomen dat die worden verwerkt. • De mogelijkheid om encryptie toe te passen op de in de database opgeslagen gegevens, zowel in rust als in transit.
II.1.03	De basisinrichting van de Oplossing stelt Opdrachtgever in staat om te voldoen aan haar verplichtingen op grond van hoofdstuk IV van de AVG. Hieronder wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, begrepen dat de Oplossing Opdrachtgever in staat stelt om aantoonbaar te voldoen aan het nemen van passende technische- en organisatorische maatregelen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG, Voor de concrete invulling daarvan wordt verwezen naar het kopje Informatiebeveiliging .
II.1.04	Indien de Oplossing gebruik maakt van algoritmes bij het verwerken van persoonsgegevens dan dient de Oplossing aantoonbaar te voldoen aan de normen en maatregelen uit de laatste versie van het Implementatiekader ‘Verantwoorde inzet van algoritmen’ van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
II.1.05	Indien de Oplossing gebruik maakt van kunstmatige intelligentie (Artificial Intelligence, AI) bij het verwerken van persoonsgegevens dan dient de Oplossing aantoonbaar te voldoen aan de normen en maatregelen uit de laatste versie van de AI-verordening.
II.1.06	Persoonsgegevens mogen uitsluitend binnen de E.E.R. worden verwerkt, tenzij wordt voldaan aan de eisen uit Hoofdstuk 5 AVG. Opdrachtnemer kan op

	verzoek van Opdrachtgever bewijsstukken overleggen waaruit de genomen maatregelen blijken.
II.1.07	Opdrachtnemer werkt op verzoek van Opdrachtgever mee aan wettelijk verplichte risicoanalyses en aan risicoanalyses die gebruikelijk zijn in de sector, zoals het Data Protection Impact Assessment (DPIA), Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA) of het Data Transfer Impact Assessment (DTIA). Eventuele risico's die in deze risicoanalyses worden vastgesteld en die de verantwoordelijkheid zijn van de Opdrachtnemer worden door de Opdrachtnemer binnen een overeen te komen termijn geëlimineerd, gemitigeerd of, en uitsluitend met het akkoord van Opdrachtgever, geaccepteerd.
II.1.08	Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de Opdrachtnemer data uit de Oplossing over aan de Opdrachtnemer of een door de Opdrachtnemer aangestelde derde partij. De overdracht vindt plaats in afstemming met Opdrachtgever c.q. de derde partij en is in beginsel afgerond binnen één maand na beëindiging van de overeenkomst. De data wordt opgeleverd in een actueel, algemeen toegankelijk digitaal format. Na bevestiging van ontvangst van de data door Opdrachtgever c.q. de derde partij die namens Opdrachtgever handelt, vernietigt de Opdrachtnemer alle resterende (kopieën van de) data. De Opdrachtnemer overhandigt een verklaring van vernietiging aan Opdrachtgever als bewijs dat hij niet meer beschikt over de data van Opdrachtgever.
II.1.09	Opdrachtnemer verleent gemeente Oss alle redelijke medewerking om ervoor te zorgen dat gemeente Oss binnen de wettelijke termijnen kan voldoen aan de verplichtingen op grond van Hoofdstuk III van de AVG.
II.1.10	De Oplossing van Opdrachtnemer neemt geen geautomatiseerde besluiten zonder menselijke tussenkomst. Indien besluiten geautomatiseerd worden voorbereid, is het voorbereidingsproces transparant en uitlegbaar aan betrokkenen.
II.1.11	Bij een kopieerslag van de productie-omgeving naar de test-omgeving (OTAP) dient privacygevoelige data te worden geanonimiseerd.

Onderwerp:	2. Informatiebeveiliging
Nummer	Eis
II.2.01	De Opdrachtnemer stelt opdrachtgever in staat om te voldoen aan de actuele Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
II.2.02	De Oplossing is ontworpen en geconfigureerd volgens de principes van security by design en security by default, waarmee onder andere de uitgangspunten need-to-know en least-privilege zijn geïmplementeerd. Indien er software van derden wordt toegepast in of ten behoeve van de Oplossing, worden de aanbevolen configuratierichtlijnen van deze derde partijen ten aanzien van informatiebeveiliging toegepast. De volgende beveiligingskaders worden, indien van toepassing, geïmplementeerd: 1. CIS Benchmarks: https://www.cisecurity.org/cis-benchmarks 2. DOD STIGs: https://public.cyber.mil/stigs/downloads/ De Oplossing mag in geen geval de beveiligingsrisico's en kwetsbaarheden bevatten die genoemd worden in: 1. De OWASP top 10: https://owasp.org/www-project-top-ten 2. De CWE top 25: https://cwe.mitre.org/top25/index.html
II.2.03	Indien de Oplossing publiek toegankelijk is via het internet ("internet facing"), dan dient deze 100% te scoren op internet.nl voor zowel applicatie als e-mail. Indien data versleuteld wordt, dan dienen hiervoor courante, breed geaccepteerde protocollen en algoritmen worden gebruikt.
II.2.04	Gebruikerstoegang tot een internet facing dienst of informatiesysteem is beveiligd op basis van het zogenoemde twee-factorauthenticatie (2FA) of multi-factorauthenticatie (MFA). Machine-to-machine (M2M) toegang is op soortgelijke wijze beveiligd.
II.2.05	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever inzage in de wijze waarop hij de maatregelen op het gebied van (a) basishygiëne, (b) ketenhygiëne en (c) overheidsrisico's zoals benoemd in de BIO2 en die Opdrachtgever relevant acht voor de opdracht heeft geïmplementeerd. Opdrachtnemer levert deze informatie binnen zes weken na ontvangst van het verzoek aan. Zie https://www.bio-overheid.nl voor meer informatie over de BIO(2).

	Opdrachtnemer voert minimaal eens per jaar een penetratietest ("pentest") uit op de Oplossing. Op verzoek levert Opdrachtnemer bewijs aan Opdrachtgever dat de pentest heeft plaatsgevonden, met vermelding van de scope van pentest.
II.2.06	Indien de Oplossing bijzondere, gevoelige of strafrechtelijke persoonsgegevens bevat zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), dienen alle medewerkers van Opdrachtnemer die in het kader van de opdracht toegang hebben tot de Oplossing (applicaties en/of gegevens) te beschikken over een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Opdrachtnemer hoeft deze VOG's niet aan Opdrachtgever te overhandigen, maar staat ervoor in dat deze aanwezig en actueel zijn.
II.2.07	Indien de oplossing Operational Technology betreft dient de Opdrachtnemer de adviezen te volgen van het Digital Trust Center, zoals gepubliceerd op https://www.digitaltrustcenter.nl/informatie-advies/operational-technology
II.2.08	De opdrachtnemer monitort de Oplossing door middel van een detectie- en responsoplossing, zodat aanvallen kunnen worden gedetecteerd en afwijkingen adequaat en tijdig worden behandeld en de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van data en systemen van Opdrachtgever gewaarborgd blijven.
II.2.09	Indien de Oplossing financiële gegevens bevat, levert de Opdrachtnemer jaarlijks (en voor het eerst binnen 12 maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst) aan Opdrachtgever een ISAE3402 (SOC1) type II verklaring op, die ziet op de gehele dienstverlening aan de Opdrachtgever binnen de scope van deze opdracht

Onderwerp:	3. Architectuur
Nummer	Eis
II.3.01	Opdrachtnemer volgt de open standaarden van het Forum Standaardisatie. Indien hier nieuwe standaarden aan worden toegevoegd, dient Opdrachtnemer deze binnen twee jaar te ondersteunen.
II.3.02	Opdrachtnemer heeft het groeipact Common Ground ondertekend of is bereid deze binnen een jaar na afsluiten van het contract te ondertekenen.
II.3.03	Opdrachtnemer neemt alle functionaliteit van de Oplossing die hij aan Opdrachtgever aanbiedt in het kader van deze opdracht op in zijn standaard software.

Onderwerp:	4. Archief- en Informatiebeheer
Nummer	Eis
II.4.01	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om informatie te selecteren, vernietigen dan wel over te brengen (inclusief metadata), zodat de

	Opdrachtgever kan voldoen aan de eisen conform de verplichtingen uit de Archiefwet en de landelijk geldende Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen.
II.4.02	Opdrachtnemer waarborgt de bruikbaarheid, toegankelijkheid en authenticiteit van informatieobjecten gedurende hun volledige bestaansduur.
II.4.03	Bij migratie van informatieobjecten uit andere systemen dienen de archieftermijnen die in die systemen zijn toegewezen integraal te worden overgenomen in de nieuwe Oplossing.

Onderwerp:	5. Technische infrastructuur
Nummer	Eis
II.5.01	De Oplossing moet aansluiten op de VDI-omgeving van Opdrachtgever (VMWare Horizon).
II.5.02	Indien een lokale database nodig is, dient dit volgens het ICT-beleid van Opdrachtgever een SQL versie 2022 of Oracle versie 19 database te zijn. Bij wijzigingen op dit punt in het ICT-beleid, dient Opdrachtnemer hieraan te conformeren.
II.5.03	Indien er een applicatie on-premises geïnstalleerd wordt, dient deze te conformeren aan de versies van het OS voor de server en werkstations die Gemeente Oss hanteert.
II.5.04	De Oplossing beschikt over een web-based userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de twee (2) laatste versies ("major releases") van de meest gangbare browsers zoals Microsoft Edge en Mozilla Firefox zonder gebruik te maken van plug-ins, extensies, etc.
II.5.05	Indien de Oplossing e-mail verstuurt namens de gemeente Oss, dan eindigen in de e-mails gebruikte links en adressen op ".oss.nl" respectievelijk "@oss.nl", zodat zij herkenbaar zijn als afkomstig van de gemeente Oss. Indien Opdrachtnemer uit naam van gemeente Oss e-mail mag verzenden, dan is herleidbaar dat de e-mail via Opdrachtnemer is verzonden, bijvoorbeeld door een eigen e-mailadres of subdomein.

Onderwerp:	6. Data en Business Intelligence
Nummer	Eis
II.6.01	Eenmalige registratie, meervoudig gebruik: Gegevens worden in de Oplossing slechts één keer geregistreerd en kunnen vervolgens meervoudig worden gebruikt.
II.6.02	Integriteit bij conversie:

	In de Oplossing blijft data na conversie integer en wordt het niveau van integriteit niet negatief beïnvloed. De mate van integriteit moet verifieerbaar zijn.
II.6.03	De documentatie bevat de betekenis van alle entiteitstypen, attribuuttypen en relatietypen binnen het ontsluitingsmodel, inclusief kardinaliteit en optionaliteit van deze relaties en attributen. Deze documentatie van het ontsluitingsmodel wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel gehouden en bij iedere nieuwe of verbeterde versie aan de gemeente opgeleverd.
II.6.04	Beheer van wijzigingen in het datamodel: Het datamodel van de Oplossing kan gedurende de looptijd worden gewijzigd. Alle wijzigingen worden vooraf schriftelijk aangekondigd en voorzien van een impactanalyse en versiebeheer, zodat Opdrachtgever tijdig inzicht heeft in de gevolgen en maatregelen kan treffen om bestaande integraties te waarborgen.
II.6.05	Waarborg bij storingen: De Oplossing waarborgt bij storingen en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens. Gegevens dienen na herstel van de Oplossing weer volledig en verifieerbaar beschikbaar te zijn. De mate waarin dit wordt geborgd, inclusief eventuele toegestane marges voor dataverlies of hersteltermijnen, wordt nader gespecificeerd in de Service Level Agreement (SLA).
II.6.06	Gebruik basisregistraties: In de Oplossing worden waar benodigd gegevens uit de basisregistraties gebruikt. Dit betreft de BRP (Basisregistratie Personen), de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen), de BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie), de WOZ (Waardering Onroerende Zaken) en de BRK (Basisregistratie Kadaster).
II.6.07	Toegang tot brondata: Opdrachtgever heeft te allen tijde en zonder meerkosten toegang tot de complete, onbewerkte (bron)gegevens, of tot een near-realtime kopie daarvan. Deze toegang omvat in ieder geval de mogelijkheid tot lezen, exporteren en ophalen van gegevens ten behoeve van rapportages, analyses en integraties met andere systemen.
II.6.08	Frequent en zelfstandig ontsluiten: Uit de Oplossing kunnen gegevens door Opdrachtgever zelfstandig en op door hem gewenst moment worden ontsloten, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. Dit ontsluiten vindt plaats via een beveiligde, AVG-conforme verbinding en kan frequent en structureel worden uitgevoerd ten behoeve van

	het dataplatform van Opdrachtgever. Vooraf is vastgelegd welk type verbinding hiervoor wordt gebruikt, zoals API, sFTP of OLE DB.
II.6.09	Formaat van gegevensuitwisseling: Uit de Oplossing worden gegevens ontsloten in gangbare en uitwisselbare formaten, zoals SQL-databases (MSSQL, PostgreSQL, Oracle) en open standaardformaten (XML, JSON, CSV).
II.6.10	Operationele rapportages: De Oplossing bevat voorzieningen om te kunnen controleren of de applicatie correct functioneert en de processen zoals bedoeld uitvoert. Hiervoor dient de Oplossing logbestanden en/of rapportages te genereren die inzicht geven in uitgevoerde handelingen, eventuele fouten, en de status van lopende processen. Deze informatie is bedoeld ter ondersteuning van het functioneel beheer.
II.6.11	Eigenaarschap van data: Alle data die in de applicatie wordt gegenereerd, ingevoerd en verwerkt is en blijft, te allen tijde eigendom van de gemeente Oss. Gegevens mogen niet zonder expliciete toestemming van de Opdrachtnemer worden gebruikt door de Opdrachtnemer of gedeeld met derden.
II.6.12	Bewijs vernietiging data bij exit: In het geval van een exit levert Opdrachtnemer na vernietiging van alle data van de Opdrachtnemer in de oplossing, waaronder eventuele kopieën van deze data, een bewijs van vernietiging aan Opdrachtgever.

Onderwerp:	7. Service levels
Nummer	Eis
II.7.01	Beschikbaarheid Oplossing: De beschikbaarheid van de Oplossing bedraagt minimaal 99,9% binnen een tijdskader van 7 x 24. De beschikbaarheid wordt maandelijks gemeten. Beschikbaarheid houdt in dat gebruikers de Oplossing kunnen gebruiken waarvoor ze bedoeld is. De tijd dat de Oplossing niet te gebruiken is vanwege (gepland) preventief onderhoud telt niet mee in de berekening van de beschikbaarheid.
II.7.02	Beschikbaarheid organisatie: De (service) organisatie van Opdrachtnemer is minimaal beschikbaar op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 Nederlandse tijd voor vragen en meldingen van (medewerkers van) Opdrachtgever. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de in Nederland algemeen erkende feestdagen.
II.7.03	Aankondiging preventief onderhoud:

	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal één week van tevoren over uit te voeren preventief onderhoud.
II.7.04	Uitvoering preventief onderhoud: Preventief onderhoud vindt plaats buiten werkdagen tussen 8:30 en 17:00 Nederlandse tijd. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de in Nederland algemeen erkende feestdagen. De Oplossing mag maximaal 32 uur per jaar niet beschikbaar zijn vanwege preventief onderhoud.
II.7.05	Herstel verstoringen: Opdrachtnemer deelt verstoringen in op basis van impact en urgentie en koppelt reactie- en hersteltijden aan deze classificatie. Verstoringen met de hoogste impact en urgentie worden uiterlijk binnen 4 uur na melding door Opdrachtgever of constatering door Opdrachtnemer verholpen, hetzij door volledig herstel door de functionaliteit, hetzij door een work-around.
II.7.06	Maximaal dataverlies: De Oplossing moet zodanig zijn ingericht dat bij een crash of calamiteit maximaal 15 minuten aan gegevens verloren mogen gaan.
II.7.07	Uitwijk: De leverancier garandeert dat bij een uitval van de primaire omgeving, de dienst binnen maximaal 2 uur wordt hersteld in een alternatieve omgeving.