

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Vakapplicatie Geldzorgen, Gemeente Oss
Referentienummer 2025-11/W&I/RH/FVD01.

Documentdatum: 26 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

I. Functionele eisen

Onderwerp:	1. Inwoners- en procesgegevens
Nummer	Eis
I.01.01	De Gemeente Oss is lid van de NVVK en voert alle modules uit met uitzondering van Beschermingsbewind, Herfinanciering (onder Oplossingen) en de uitvoering van de WSNP. De aanvraag WSNP en dwangakkoorden worden wel uitgevoerd. Voor het verstrekken van het Saneringskrediet heeft de Gemeente Oss een overeenkomst met de Kredietbank Nederland. Daarnaast biedt de Gemeente Oss Sociaal RaadsliedenWerk aan.
I.01.02	Het systeem biedt de functionaliteiten voor het uitvoeren van de modules die zijn vastgesteld door de NVVK die uitgevoerd worden door de Gebruiker.
I.01.03	Het systeem biedt de functionaliteiten voor het uitvoeren van dienstverlening volgens de routekaart Financiële Zorgen van de VNG.
I.01.04	Het systeem biedt de functionaliteit voor inwoners om mee te kijken in hun dossier via een klantportaal.
I.01.05	Het systeem biedt de mogelijkheid om processtappen die specifiek zijn voor de Gemeente Oss in te richten. Voorbeeld hiervan zijn de processen omtrent het Sociaal RaadsliedenWerk, Budgetcoaching voor inwoners die niet in schuldhulpverlening zitten en AJOSS (schuldregeling voor jongeren).
I.01.06	Het systeem biedt een standaard workflow die past binnen de eisen van de NVVK en de werkwijze volgens de routekaart Financiële Zorgen van de VNG
I.01.07	Het systeem legt inwonergegevens en partnergegevens vast in het systeem. Dit betreft minimaal NAW, BSN, cliëntnummer, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer en roepnaam.
I.01.08	Het systeem legt minimaal de volgende gegevens vast bij ondernemingen: wel of geen onderneming, soort onderneming, NAW-gegevens, KVK-nummer, schulden van de onderneming.
I.01.09	Betrokken medewerkers kunnen worden vastgelegd bij de inwoner. Een inwoner kan verschillende betrokken medewerkers hebben, gekoppeld aan een proces of onderdeel van de dienstverlening. Bijvoorbeeld fase 1 met een andere medewerker dan fase 2. Deze betrokken medewerkers kunnen overzichtelijk vastgelegd worden bij de inwoner.
I.01.10	Betrokkenen van de inwoner kunnen worden vastgelegd in het systeem. Het betreft in ieder geval hulpverleners, uitkerende instanties, werkgevers, schuldeisers, debiteuren en crediteuren. Bij de betrokkenen kan minimaal worden vastgelegd NAW, e-mailadres, telefoonnummer en wijze waarop de

	relaties benaderd dient te worden. Voorbeelden hiervan zijn post, e-mail, schuldenknooppunt, portaal.
I.01.11	Het systeem biedt de functionaliteit om bijzonderheden bij een inwoner vast te leggen. Het betreft bijvoorbeeld meldingen met betrekking tot een pandverbod, communicatie met de inwoner, belangrijke informatie die relevant is voor collega's. Bij voorkeur zijn de meldingen zichtbaar op het dashboard of de cliëntenkaart.
I.01.12	Medewerkers hebben toegang tot een persoonlijk dashboard met een overzicht van de eigen workload. Dit betreft ten minste openstaande acties danwel taken, inclusief persoonsgegevens. Voor het overzicht hoeft geen document gegenereerd te worden.
I.01.13	Medewerkers hebben toegang een overzicht van meldingen met betrekking tot het betalingsverkeer, zoals uitgaven waar onvoldoende saldo voor beschikbaar is en afwijkende inkomsten. Voor het overzicht hoeft geen document gegenereerd te worden.
I.01.14	Medewerkers kunnen een overzicht raadplegen waarin te zien is of wettelijke termijnen van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) worden behaald.
I.01.15	Het systeem biedt de functionaliteit om inwoners op onderdelen aan elkaar te koppelen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van twee gescheiden dossiers waarover gezamenlijk budgetbeheer wordt gevoerd.
I.01.16	Per inwoner is de workflow zichtbaar in een dashboard en/of cliëntenkaart. Dat betekent dat duidelijk is in welke fase van het proces de inwoner zich bevindt, welke openstaande acties en afspraken uitgevoerd moeten worden, en welke dienstverlening geleverd wordt. Voor de workflow hoeft geen document gegenereerd te worden.
I.01.17	Per inwoner is de workflow zichtbaar in een dashboard en/of cliëntenkaart. Dit betreft minimaal: a. Acties, afspraken, taken en meldingen, die direct vanuit het dashboard geopend worden; b. betalingen die niet zijn of kunnen worden uitgevoerd; c. afwijkende inkomsten. Voor de workflows hoeven geen documenten gegenereerd te worden.
I.01.18	De historie van afgesloten trajecten blijft inzichtelijk voor de medewerkers.
I.01.19	Medewerkers zoeken eenvoudig binnen de gegevens van inwoner en partner, op ten minste NAW-gegevens, BSN, cliëntnummer, geboortedatum, e-mailadres en betrokken medewerker.

I.01.20	Medewerkers zoeken eenvoudig op betaalkenmerken zoals referentienummer, rekeningnummer, tegenrekeningnummer, hoogte van het bedrag, debiteur en crediteur.
I.01.21	Medewerkers leggen afspraken voor contactmomenten vast in het systeem. De afspraakgegevens worden in een uitnodigingsbrief ingevoegd vanuit het systeem.
I.01.22	Medewerkers werken op basis van acties en taken die binnen het systeem worden vastgelegd. Het systeem is leidend voor de acties en taken, het overzicht is zichtbaar in het systeem.
I.01.23	De voortgang van acties en taken worden door medewerkers vanuit het systeem aangegeven en gevolgd. Medewerkers monitoren eenvoudig of een gemaakte afspraak is nagekomen. De voortgang is zichtbaar in het systeem.
I.01.24	De medewerker geeft per actie of taak aan wie het uit moet voeren, bijvoorbeeld een medewerker, de inwoner of een betrokkene.
I.01.25	Acties en taken kunnen op naam van een collega gezet worden.
I.01.26	Acties en taken kunnen overgenomen worden van een collega, zonder dat de betrokken medewerker bij de inwoner gewijzigd wordt.
I.01.27	Het Plan van Aanpak en bijbehorende doelen worden in het systeem vastgelegd en kunnen aangepast worden wanneer dat nodig is. De medewerker legt de voortgang van de doelen vast in het systeem. Hiervoor is geen apart document nodig.
I.01.28	Bewindvoerders worden als betrokkene en/of relatie opgevoerd in het systeem.
I.01.29	Een betrokken bewindvoerder kan aan het dossier van een inwoner toegevoegd worden.
I.01.30	In het dossier van de inwoner wordt aangegeven of de bewindvoerder correspondentie wel of niet moet ontvangen.
I.01.31	Per bewindvoerder wordt aangegeven hoe de correspondentie verzonden moet worden.
I.01.32	Het systeem biedt de mogelijkheid om per processtap in een dossier afwijzings- en beëindigingsredenen te registreren die noodzakelijk zijn om het procesverloop van een dossier te volgen.
I.01.33	De oplossing biedt een mogelijkheid om vanuit Outlook eenvoudig informatie-objecten van een inwoner toe te voegen aan het SHV-dossier

Onderwerp:	2. Aanmelding en Intake
Nummer	Eis
I.02.01	Het systeem biedt de mogelijkheid om de wijze van aanmelding te registreren, bijvoorbeeld 'via Sociaal Team', 'via website', 'na telefonisch contact'

I.02.02	Het systeem biedt de mogelijkheid om de Aanmelder kunnen registreren, bijvoorbeeld 'Vroegsignalering', 'eigen initiatief', 'woningbouwvereniging', 'betrokken instantie'.
I.02.03	Na de aanmelding moet in het systeem beoordeeld en vastgelegd kunnen worden of er sprake is van crisis en moet de crisisafhandeling uitgevoerd worden. Hieronder valt ten minste kunnen vastleggen wat de reden van de crisis is, welke stappen zijn ondernomen en wat het resultaat is.
I.02.04	De aanmelddatum kan handmatig aangepast worden, omdat het traject niet altijd begint op de dag dat aanmeldgegevens in het systeem worden ingevoerd.
I.02.05	Het systeem ondersteunt het opstellen van Aanmeld- en Intakeverslagen van de gemeente Oss. Het betreft de verslagen die leiden tot een toekennings- of afwijzingsbeschikking.
I.02.06	Het systeem ondersteunt een doelgericht Plan van Aanpak, wat betekent dat voor Schuldhulpverlening, BB-OSS en Budgetcoaching aparte Plannen gegenereerd kunnen worden vanuit het systeem.

Onderwerp: 3. Stabilisatie/ Duurzame financiële dienstverlening	
Nummer	Eis
I.03.01	Het is mogelijk om schulden op te voeren in het systeem. Schulden zijn aan te passen nadat deze zijn opgevoerd. Bij schulden moet minimaal worden vastgelegd: - Bedrag - Leningnummer/ Referentienummer - Aflosschema - Originele schuldeiser - Huidige schuldeiser
I.03.02	De medewerker ziet in één overzicht de begroting met daarnaast de daadwerkelijke uitgaven en inkomsten in die maand. Het overzicht is zichtbaar in het systeem, hiervoor hoeft geen apart document of rapport aangemaakt te worden.
I.03.03	Het systeem heeft een leesbare begroting waar regels aan toegevoegd kunnen worden met inkomsten en uitgaven die specifiek voor de inwoner zijn.
I.03.04	Uitgaven en inkomsten uit een eerder traject blijven beschikbaar. Wanneer een inwoner zich opnieuw meldt kunnen inkomsten en uitgaven uit een eerder traject overgenomen, gekopieerd dan wel actief gemaakt worden.
I.03.05	De medewerker ontvangt een melding bij afwijkingen in inkomsten en uitgaven. Deze melding wordt bij voorkeur weergegeven op het dashboard, zodat de medewerker direct inzicht heeft in afwijkingen ten opzichte van het vooraf vastgestelde budget of verwachte bedragen.

Onderwerp: 4. Oplossingen	
Nummer	Eis
I.04.01	Het systeem biedt de functionaliteit voor de uitvoering van de Oplossingen volgens de NVVK, te weten Schuldbemiddeling, Saneringskrediet, Schuldregeling zonder Afloscapaciteit, Niet Problematische Schulden, Aanvraag WSNP. De gemeente Oss voert de Oplossingen uit met uitzondering van Herfinanciering en het uitvoeren van de WSNP. De aanvraag WSNP en dwangakkoord voert de gemeente Oss wel uit.
I.04.02	Schulden kunnen worden toegevoegd aan het schuldregeldossier en aangepast op elk moment van de Schuldregeling. Dit betekent dat ook na algeheel akkoord een schuld kan worden toegevoegd of aangepast door de medewerker.
I.04.03	Schulden uit een afgesloten schuldregeling kunnen meegenomen worden in een nieuwe schuldregeling. De medewerker maakt een selectie van schulden die meegenomen worden in de nieuwe schuldregeling. Dat betekent dat de medewerker schulden die in het systeem zijn ingevoerd voor een eerdere schuldregeling, niet opnieuw hoeft in te voeren.
I.04.04	Het systeem maakt overzichtelijk onderscheid tussen de verschillende Oplossingen. De medewerker heeft in één oogopslag helder wat voort soort regeling is ingezet.
I.04.05	E-mailen naar schuldeisers vanuit het systeem is mogelijk. De e-mailgegevens kunnen voor definitieve verzending eenmalig vanuit de e-mail aangepast worden.
I.04.06	Het systeem genereert een (slot)uitdelingslijst na een hercontrole van de Schuldbemiddeling, die verzonden kan worden naar de inwoner.
I.04.07	De aanvraag WSNP en/of dwangakkoord wordt binnen het systeem vastgelegd en verzonden.
I.04.08	Een rechtstreekse WSNP-aanvraag kan aangemaakt worden zonder dat er voorafgaand een minnelijke schuldregeling is opgestart.
I.04.09	Bij start van de schuldregeling moet de duur van de schuldregeling kunnen worden aangepast.
I.04.10	Verschillende VTLB-berekeningen kunnen gelijktijdig aangemaakt of gevuld worden. De medewerker bepaalt welke VTLB-berekening wordt meegenomen in de Schuldregeling, waarbij de mogelijkheid bestaat om een oudere versie te gebruiken.

Onderwerp:	5. Budgetbeheer/ BB-Oss/ Financieel Beheer
Nummer	Eis
I.05.01	De gemeente Oss biedt drie verschillende vormen van beheer voor de inwoners van de gemeente Oss. Dit betreft Budgetbeheer voor inwoners met schuldhelpverlening, budgetbeheer voor inwoners zonder schulden onder de naam BB-Oss, en Financieel Beheer voor inwoners in een schuldregeling. Het systeem biedt de functionaliteit voor deze vormen van budgetbeheer.
I.05.02	Het systeem kan onderscheid maken tussen Budgetbeheer SHV, BB-Oss en Financieel Beheer. Dit betekent dat bij een inwoner zichtbaar moet zijn welke vorm van budgetbeheer hij ontvangt. Bij wijziging van Budgetbeheer SHV naar BB-Oss en andersom blijven de bestaande inkomsten- en uitgavenregels actief, danwel worden de bestaande inkomsten- en uitgavenregels overgenomen.
I.05.03	Het systeem biedt de functionaliteit voor gebruik van een hoofdrekening op naam van de gemeente met interne bankrekeningen, danwel het gebruik van bankrekeningen op de naam van de inwoner. Daarbij is in het systeem inzichtelijk het saldo van de rekeningen en mutaties in de rekeningen zoals bij- en afschrijvingen.
I.05.04	De medewerker ontvangt een melding bij afwijkingen in inkomsten en uitgaven, zodat de medewerker direct inzicht heeft in afwijkingen ten opzichte van het vooraf vastgestelde budget of verwachte bedragen. Het betreft in ieder geval deze meldingen: a. verwachte inkomsten zijn niet (geheel) ontvangen b. uitgaven kunnen niet betaald worden vanwege onvoldoende beschikbaar saldo De melding wordt vanuit het systeem gegenereerd en wordt bij voorkeur om het dashboard van de medewerker getoond. Om de melding te zien hoeft geen apart rapport gegenereerd te worden.
I.05.05	Collega's kunnen meldingen met betrekking tot afwijkende inkomsten en uitgaven overnemen bij afwezigheid van de behandelende medewerker.
I.05.06	De medewerker ziet in één overzicht de begroting met daarnaast de daadwerkelijke uitgaven en inkomsten in die maand. Het overzicht is zichtbaar in het systeem, hiervoor hoeft geen apart document of rapport aangemaakt te worden.
I.05.07	Het systeem geeft een saldoprognose aan op een bepaalde peildatum. Het systeem toont het actueel saldo op de bankrekeningen en toont toekomstige inkomsten en uitgaven.
I.05.08	Het systeem biedt de functionaliteit voor het gebruik van reserveringsrekeningen. Reserveren naar en opnemen van de reserveringsrekeningen is mogelijk.
I.05.09	Automatische incasso voor uitgaven is mogelijk. Het blijft daarbij mogelijk om te monitoren op afwijkende bedragen.

I.05.10	Uitgaven en inkomsten uit een eerder traject blijven beschikbaar. Wanneer een inwoner zich opnieuw meldt kunnen inkomsten en uitgaven uit een eerder traject overgenomen, gekopieerd danwel actief gemaakt worden.
I.05.11	Voor inkomsten en uitgaven kan een marge aangegeven worden wat de afwijking op het bedrag mag zijn, met daarbij een bovengrens en ondergrens.
I.05.12	De medewerker maakt gebruik van een saldogrognose op een bepaalde peildatum. Het systeem toont het actueel saldo op de bankrekeningen en toont toekomstige inkomsten en uitgaven.
I.05.13	De gemeente Oss maakt gebruik van de MAPA-bankpassen van de BNG. Het systeem moet het registreren en gebruik van de MAPA-bankpassen ondersteunen. Danwel een alternatief bieden met het ondersteunen van een banksysteem waarbij de bankpassen niet meer noodzakelijk zijn.

Onderwerp: 6. Inwonersportaal	
Nummer	Eis
I.06.01	Het systeem biedt een inwonersportaal waarin de klant kan inloggen om zijn eigen persoonsgegevens, contactgegevens en de voortgang van zijn proces te zien.
I.06.02	Het systeem biedt een inwonersportaal waarin de inwoner zijn gegevens met betrekking tot budgetbeheer, BB-Oss en financieel beheer in kan zien. Het betreft in ieder geval het inzien van bankrekeningen en reserveringsrekeningen, saldi en bankafschriften.
I.06.03	De medewerker kan per inwoner en per rekening bepalen of de inwoner het saldo kan zien in het inwonersportaal.
I.06.04	De inwoner kan via het inwonersportaal zijn bankafschriften van de beheerrekeningen downloaden.
I.06.05	De inwoner kan in het inwonersportaal documenten uploaden. De medewerker kan bepalen op welke manier deze documenten in het systeem worden opgeslagen.
I.06.06	De medewerker kan documenten toevoegen aan het inwonersportaal. De medewerker maakt de keuze welke documenten voor de inwoner zichtbaar zijn in het inwonersportaal. De inwoner kan deze documenten downloaden.
I.06.07	De inwoner ziet in het inwonersportaal de stand van zaken van de schuldregeling en ingezette Oplossing. Het betreft ten minste het definitieve schuldbedrag per schuldeiser, de status van een akkoord per schuldeiser en het algeheel akkoord, de afloscapaciteit en de VTLB-berekening, welke Oplossing is ingezet en de duur van de Oplossing.

Onderwerp: 7. Documenten	
Nummer	Eis
I.07.01	Het systeem biedt de functionaliteit om documenten aan te maken en te verzenden naar de inwoner en betrokkenen, zoals schuldeisers, werkgevers, uitkerende instanties en hulpverlenende instanties.
I.07.02	Het systeem biedt de functionaliteit om meerdere betrokkenen ineens aan te schrijven, bijvoorbeeld voor een melding van het opstarten van budgetbeheer of het doen van een voorstel in de schuldregeling. Het betreft betrokkenen zoals debiteuren, crediteuren, schuldeisers en hulpverleners. Medewerkers maken de selectie aan welke betrokkenen de brief moet worden verzonden. Het sjabloon van de brief moet aangepast kunnen worden voordat de brief gegenereerd wordt.
I.07.03	Documenten worden gegenereerd in Word en zijn aanpasbaar totdat de medewerker het document definitief maakt voor verzending en/of archivering. Na verzending van het document, ongeacht per post of e-mail, is inzichtelijk dat het document daadwerkelijk is verzonden.
I.07.04	Het systeem biedt de functionaliteit om per relatie aan te geven op welke manier ze aangeschreven dienen te worden, zoals per post of e-mail.
I.07.05	Het systeem biedt de functionaliteit om per relatie aan te geven of ze zijn aangesloten bij het schuldenknooppunt.
I.07.06	Het systeem biedt de functionaliteit om per inwoner aan te geven op welke manier ze aangeschreven dienen te worden, zoals per post, e-mail, het inwonersportaal of via de bewindvoerder.
I.07.07	Gegenereerde documenten en geüploade documenten worden in het systeem opgeslagen met de juiste metadata in het inwonersdossier. Het betreft metadata zoals persoonsgegevens, gegevens betrokkenen, datum aanmaken, datum archiveren, fase van het dossier (bijvoorbeeld intake, stabilisatie, schuldregeling), documenttype (bijvoorbeeld schuld, bewijsstuk, brief), status van ondertekenen, etc.
I.07.08	Het systeem biedt de functionaliteit om te filteren en sorteren binnen de documenten die bij een inwonersdossier horen. Filteren en sorteren kan in ieder geval op documenttype, status van het document, fase van het dossier (intake/ stabilisatie/ schuldregeling etc.), datum, medewerker, status ondertekend
I.07.09	Het systeem ondersteunt de mogelijkheid om Excel-bestanden te genereren en te uploaden.
I.07.10	Per dossier kan worden aangegeven of inwoner en/of partner aangeschreven dient te worden.
I.07.11	Het systeem ondersteunt de mogelijkheid om ingekomen e-mails, met bijlages apart, in te voegen in het dossier.

Onderwerp:	8. Vroegsignalering
Nummer	Eis
I.08.01	Het systeem biedt de functionaliteit om Vroegsignalering uit te voeren, danwel om te koppelen met xxllnc RIS

Onderwerp:	9. Koppelingen
Nummer	Eis
I.09.01	Er wordt een koppeling gelegd met VISH.
I.09.02	Er wordt een koppeling gelegd met BKR.
I.09.03	Er wordt een koppeling gelegd met BRP, waarbij de inwoner gevolgd wordt en medewerkers een melding krijgen bij wijzigingen zoals verhuizing en overlijden.
I.09.04	Er wordt een koppeling gelegd met Schuldenknooppunt.
I.09.05	Er is een koppeling met de BerichtenBox van MijnOverheid of deze wordt binnen 2 jaar na ingangsdatum van de overeenkomst gerealiseerd (Berichtenboxadapter).
I.09.06	Beheer op autorisaties binnen het systeem gebeurt door de gemeente Oss. Autorisaties zijn ingericht op basis van rollen van de medewerkers.
I.09.07	Er is een acceptatie en/of testomgeving.
I.09.08	Het systeem biedt de mogelijkheid voor logging van gegevens, op in ieder geval: a. mutaties van gegevens van medewerkers b. autorisaties van medewerkers c. betaalbestanden

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 mogelijkheid 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 Informatieveiligheid.
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 internetfacing 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.
II.2.10	Indien uit een DPIA blijkt dat de verwerking van bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens in de Oplossing een SOC 2 Type II-verklaring vereist, levert Opdrachtnemer deze verklaring tenminste tweejaarlijks aan Opdrachtgever, voor het eerst binnen 18 maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst. De verklaring dient betrekking te hebben op de volledige dienstverlening binnen de scope van deze opdracht. Opdrachtnemer past alle Trust Services Criteria (TSC) toe, inclusief de criteria die in het oorspronkelijke framework als optioneel zijn aangeduid.

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.
II.3.04	Indien de Oplossing toegang tot bestaande on-premise applicaties vereist, dient dit te verlopen via de Open Tunnel. Indien Open Tunnel niet beschikbaar is, kan vanuit on-premise uitsluitend data worden verzonden.
II.3.05	Indien de Oplossing voorziet in een app (een toepassing voor smartphone), dan dient deze compatible te zijn met iOS.

Onderwerp:	4. Archief- en Informatiebeheer
Nummer	Eis
II.4.01	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om informatie te selecteren en te vernietigen (inclusief metadata), zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan de verplichtingen uit de Archiefwet en de landelijk geldende Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen. Dit houdt onder andere in dat de Oplossing beschikt over functionaliteit waarmee je: aan informatie bewaartermijnen kan toekennen, overzichten kan draaien van informatie die voor vernietiging in aanmerking komt en de informatie daadwerkelijk kan vernietigen.
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 (OmniSSA 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	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.5.04	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.
II.5.05	Indien de Oplossing e-mail verstuurt namens de gemeente Oss, dient de Oplossing hiervoor gebruik te maken van een OAUTH of de SMTP mailkoppeling van de gemeente Oss.
II.5.06	De oplossing moet compatibel zijn met het identity management systeem van gemeente Oss (Microsoft Entra ID; voorheen Microsoft Azure AD).

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 60 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.