



Programma van Eisen CRM-applicatie 2.0

(Programma Slimmer werken met digitalisering)

Bijlage 4 – Programma van Eisen

Eisen ALGEMEEN	
Eis AL1	De ICT-oplossing is direct leverbaar en beschikbaar als een door Opdrachtnemer aangeboden standaard ICT-oplossing <u>zonder maatwerk</u> . De levering van alle onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen, de opgeleverde use cases en de beantwoorde Open Vragen zijn gedekt in het prijzenblad.
Eis AL2	De ICT-oplossing voldoet aan alle huidige en toekomstige relevante wetgeving die van toepassing is voor de gemeente bij het uitvoeren van haar taken (zoals onder andere AVG, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en de Wet Digitale Overheid en eventuele wetsopvolgers etc.)
Eis AL3	Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-oplossing gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen voor gebruik beschikbaar is en onderhouden en ondersteund wordt.
Eis AL4	Opdrachtnemer houdt de aangeboden ICT-oplossing en de koppelingen/ <i>web services</i> actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving, en standaarden zoals gespecificeerd door het forum standaardisatie op de "pas toe of leg uit lijst" . Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate kosten.
Eis AL5	De ICT-oplossing ondersteunt alle huidige, en reeds bekende toekomstige, wettelijke taken gedurende het gehele proces en de gehele looptijd van het contract.
Eis AL6	Interfaces voor klanten en bedrijven van de ICT-oplossing moeten voldoen aan de meest recente WCAG met niveau AA of de aanbieder heeft een roadmap waardoor de ICT-oplossing binnen 1 jaar gaat voldoen aan de meest recente WCAG met niveau AA (dit zit in de inschri van de aanbesteding).
Eis AL7	De ICT-oplossing voldoet aan de volgende onderdelen (de bijlagen worden in een aanbestedingsproces ter beschikking gesteld via Tendermed) • Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (onderdeel GIBIT, bijlage 2) • Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (onderdeel GIBIT, bijlage 2) • de Technische Architectuur (TA, bijlage 5), • de Gebruik van TLS en HTTP response headers (bijlage 6), • de Concern Informatie Architectuur (CIA, bijlage 7) • Beleid Informatieveiligheid (bijlage 8).
Eis AL8	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes (et cetera) en installatie daarvan zijn opgenomen in de inschrijfprijs. Hierbij inbegrepen zijn ook wijzigingen naar aanleiding van wetswijzigingen. De installatie op en het gebruik van een Acceptatieomgeving zijn hierbij ook inbegrepen.
Eis AL9	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners aan de overeengekomen afspraken met Opdrachtgever en is daarbij zelf volledig verantwoordelijk.
Eis AL10	De geoffreerde prijzen van de aangeboden Oplossing zijn inclusief alle benodigde licenties, certificeringen en verklaringen van derden, zoals TPM en assurance-verklaringen. Het is niet toegestaan uit te gaan van reeds bij Opdrachtgever aanwezige licenties. De leverancier dient te onderbouwen dat het kostenmodel en de juridische voorwaarden voor toekomstige uitbreidingen realistisch en transparant zijn. Let op, de prijsstelling van de ICT-oplossing is gebaseerd op een kostenmodel per gebruiker (zie prijzenblad). Kosten per kandidaat of per transactie zijn niet toegestaan.

Eis AL11	Opdrachtnemer heeft het groeipact common ground ondertekend en kan door Opdrachtgever aan de afspraken daarin worden gehouden.
Eis AL12	Opdrachtgever blijft altijd eigenaar van de transactiedata.
Eis AL13	De aanbieder stelt alle gegevens beschikbaar met betrekking tot alle gebruikte algoritmes van de categorie “A: Hoog risico volgens AI-Act” en “B: Impact op betrokkenen” (Zie Handreiking Algoritmeregister), zodat Opdrachtgever deze kan publiceren op <u>Het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid</u> .
Eis AL14	De ICT-oplossing ondersteunt het transparant en controleerbaar inzetten van algoritmes, conform de categorieën uit de Handreiking Algoritmeregister (A: Hoog risico, B: Impact op betrokkenen). De leverancier beschrijft per ingezet algoritme: doel, datagebruik, herkomst van data, risico's voor betrokkenen, wijze van menselijke tussenkomst en de mogelijkheden voor Opdrachtgever om deze algoritmes in- of uit te schakelen.
Eis AL15	Indien de ICT-oplossing AI-functionaliteit bevat (zoals automatische samenvattingen, voorspellende signalering of suggesties voor acties), dan voldoet deze minimaal aan de volgende eisen: – AI-functionaliteit is per type functionaliteit in- en uitschakelbaar door Opdrachtgever; – de werking van de AI-functionaliteit is beschreven in voor gebruikers begrijpelijke taal; – het is inzichtelijk op basis van welke gegevens de AI-functionaliteit werkt; – gebruikers behouden altijd de mogelijkheid om beslissingen handmatig te nemen en te corrigeren.
Eisen TECHNIEK	
Eis TE1	De ICT-oplossing en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd en ondersteund.
Eis TE2	Er wordt minimaal een gescheiden acceptatie- productieomgeving beschikbaar gesteld. Acceptatie- en productieomgeving van de opdrachtgever is gescheiden van de testomgeving van de opdrachtnemer. De acceptatie- en productieomgeving zijn te benaderen door opdrachtgever. De acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving, dit geldt ook voor de testomgeving van de opdrachtnemer. De eis is tevens om een trainingsomgeving beschikbaar te stellen tijdens de implementatie.
Eis TE3	Webapplicaties maken gebruik van een koppeling met Single Sign On (SSO) voor medewerkers van de gemeente met Azure AD/Entra ID als de Identity Provider. Opdrachtnemer mag hierbij gebruik maken van SAML 2.0 of Open-id connect (OAuth 2.0). De set aan gegevens en attributen bestaat minimaal uit: • User principal name • Email • First name • Last name De SSO-koppeling wordt alleen gebruikt voor authenticatie. Autorisatie dient plaats te vinden binnen de gekoppelde applicatie. Voor de toegang tot applicaties wordt gebruik gemaakt van Conditional Access. Voor andere gebruikers dan medewerkers van de gemeente is minimaal 2-factor verplicht als authenticatie middels een TOTP-code via een authenticator app.
Eis TE4	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden ICT-oplossing niet meer dan één major versie achterloopt (“neerwaartse comptabiliteit”) op de webrichtlijnen en de landelijke standaarden, zoals de ZGW API's, Zaak- en documentservices, StUF-BG, RGBZ, ImZTC en RSGB die voor de ICT-oplossing van toepassing zijn.

	Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze door VNG Realisatie als geldende standaard zijn gepubliceerd. Daarna wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
Eis TE5	Opdrachtnemer waarborgt dat de applicatie tevens buiten de gemeentelijke VDI omgeving werkzaam is mits binnen de aangegeven ICT kaders.
Eis TE6	De applicatie ondersteunt meerdere (minimaal 2) sessies van eenzelfde gebruiker tegelijk.

Eisen SAAS	
Eis SA1	De oplossing ontwikkelt mee met de levenscyclus van de Windows omgeving en van de internet-browsers.
Eis SA2	De oplossing werkt volledig zonder aanvullende client installaties.
Eis SA3	De opdrachtnemer verzorgt het technisch beheer zoals het maken/ terugzetten van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang etc.
Eis SA4	Alle handelingen en acties (inclusief raadplegingen) uitgevoerd door gebruikers van de Oplossing, beheerders en door de Oplossing zelf worden gelogd. Deze logs mogen niet aanpasbaar zijn. Er wordt per handeling/actie minstens het volgende vastgelegd: wie, wat, waar, hoe, wanneer en waarom. Opdrachtgever kan deze logging altijd raadplegen en exporteren.
Eis SA5	Alle gebeurtenissen die van belang zijn voor de beveiliging worden vastgelegd in zogenaamde “audit logs”, die tenminste het volgende bevatten: • gebruikers-ID's; • data en tijdstippen van aanloggen en afmelden; • overzichten van geslaagde en geweigerde pogingen om toegang te krijgen tot het systeem; • overzichten van geslaagde en geweigerde en andere pogingen om toegang te krijgen tot individuele onderdelen van het systeem en bestanden; • overzichten van raadplegingen en mutaties inclusief gebruikers-ID's, data en tijdstippen in geval van verwerking van persoonsgegevens en of vertrouwelijke gegevens. De audit logs zijn beschermd zodat ze niet aangepast of gemanipuleerd kunnen worden. De audit logs zijn 24/7 te raadplegen en exporteren in een gangbaar bestandsformat voor geautoriseerde medewerkers van gemeente 's-Hertogenbosch.
Eis SA6	Onderhoud wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan Opdrachtgever. Onderhoud wordt uitgevoerd op momenten dat gebruikers hier minimaal last van ondervinden; tussen 17.00 en 07.00 uur. Andere momenten alleen na toestemming van Opdrachtgever.
Eis SA7	Bij verwerking van bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens levert de SaaS-Opdrachtnemer jaarlijks een SOC II Type II verklaring en/of een TPM op basis van een andere erkende norm op het gebied van informatieveiligheid. Wanneer de SaaS-applicatie een financieel proces verwerkt dat bijv. voor de jaarrekening van materieel belang kan zijn, levert de SaaS-Opdrachtnemer jaarlijks een ISAE 3402 Type II verklaring.

Eisen KOPPELINGEN	
Eis KO1	Een koppeling waarbij minimaal een van de applicaties on-premise staat loopt altijd via de integratie laag van de gemeente 's-Hertogenbosch.
Eis KO2	Koppelingen tussen twee systemen, die niet binnen het gemeentelijk netwerk staan, lopen bij voorkeur via de gemeentelijke integratielaag. Indien dat niet mogelijk is en er sprake is van enige vorm van aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid bij de gemeente moeten deze koppelingen aan de volgende eisen voldoen: A. De opdrachtgever heeft te allen tijde, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, zicht op: • de beschikbaarheid van de koppeling; • de performance van de koppeling; • functionele uitval; • technische uitval; • de variabele kosten (indien van toepassing) die gepaard gaan met het gebruik van de koppeling (hoogte en door wie gemaakt). B. De opdrachtnemer is bij een storing verantwoordelijk voor de foutanalyse met betrekking tot de koppeling en beschikt over de middelen om het onderzoek uit te voeren. C. Indien er sprake is van uitwisseling van vertrouwelijke gegevens wordt in de audittrail- en/of logging minimaal vastgelegd: • wanneer de koppeling is gebruikt; • wie de transactie heeft geïnitieerd (medewerker); • waarom de transactie is geïnitieerd (doelbinding); • welke gegevens (soort en inhoud) zijn uitgewisseld. De audittrail/logging is alleen door geautoriseerde personen opvraagbaar en is direct beschikbaar of wordt op verzoek per omgaande geleverd. D. De opdrachtnemer is verplicht een datalek per omgaande te melden aan de opdrachtgever. E. De opdrachtnemer moet de koppeling op bovenstaande eisen (A t/m D) laten toetsen door een door de opdrachtgever aan te wijzen partij. De opdrachtgever accepteert ook een TPM-verklaring, waarin de koppeling aantoonbaar aan bovenstaande eisen (A t/m D) voldoet.
Eis KO3	Opdrachtnemer levert de volgende adapters (tenzij aangeboden alternatief van Opdrachtnemer door Opdrachtgever is goedgekeurd) inclusief documentatie op basis van de relevante standaard (conform de TA, zie bijlage 5) voor de volgende systemen (van Opdrachtgever): • Tbv opvragen documentlijsten ◦ Zaak- en Documentservices; is koppeling Djuma, zie Eisen Archief functie. ▪ Kofax; vanuit koppeling aan het zaakstelsel, op dit moment Djuma, zie Eisen Archief functie. • Tbv authenticatie ◦ Microsoft (Azure) Active Directory tbv Single Sign On; • Domeinspecifiek ◦ Tbv koppeling relatiegegevens: ▪ Koppeling CRM module binnen een nog aan te besteden systeem vacature en matching. De exacte scope en verantwoordelijkheid worden later afgebakend. Middels deze koppeling worden gegevens relaties geactualiseerd over en weer. (De koppeling met het vacature- en matchingsysteem nog moet worden aanbesteed. De exacte scope en verantwoordelijkheid worden later afgebakend. Dit onderdeel hoeft dus niet meegenomen te worden in de inschrijfprijs.) ▪ Koppeling Groenvision; RelatiePlus (CRM module binnen applicatie GroenVision van InfoGroen) ▪ GFacility (KCC module waarmee relatiegegevens kunnen worden uitgewisseld) ◦ Tbv contactinformatie externe relaties

	▪ koppeling KvK: De Opdrachtnemer specificeert de werking van de KvK API-koppeling. Het bevrage kan op twee wijzen plaatsvinden: middels het afnemen van de KvK-koppeling als dienst met onbeperkt aantal bevestigingen, ofwel via een staffeloverzicht (nader gespecificeerd in het prijzenblad). ○ Tbv inzicht in Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) bij externe relaties ▪ Koppeling Wizzr ○ Tbv aanwezigheid contracten ▪ Koppeling ErpX (=Unit4). Dit betreft het financiële pakket met raadpleegfunctie
Eis KO4	Aanpassingen in de koppelvlakken genoemde standaarden en/of vervangende standaarden worden door Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden na publicatie of eerder indien dat wettelijk is vereist waarbij Opdrachtgever (minimaal) 6 weken tijd heeft om te testen. De vorige versie wordt nog minimaal 12 maanden ondersteund.
Eis KO5	Gegevensuitwisseling tussen ICT-oplossingen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn, koppelen op basis van REST API's.
Eis KO6	De werking van het koppelvlak is volledig gedocumenteerd en ter beschikking gesteld, in het geval REST door middel van Open API.
Eis KO7	De ICT-oplossing ondersteunt de zaak-dms services en zal binnen 1 jaar na datum ingang contract daarnaast ook de ZGW-API's ondersteunen.
Eis KO8	De oplevering van de volgende koppelingen zal vanaf dag één (must have) worden opgeleverd: • Microsoft (Azure) Active Directory: voor Single Sign-On (SSO) authenticatie van gemeentemedewerkers. • Zaak- en Documentservices (Djuma): voor archieffunctie en documentbeheer. • Kofax: gekoppeld aan het zaakstelsel voor documentverwerking. • Documentgenerator: geïntegreerd in de CRM-oplossing. • KvK API: voor het bevrage van bedrijfsgegevens; werking en kostenstructuur worden nader gespecificeerd. • ErpX (Unit4): voor raadplegen van contractinformatie. De volgende koppelingen worden als later (uiterlijk binnen 1 jaar *** na start implementatie) te realiseren beschouwd: • GroenVision (RelatiePlus): CRM-module binnen applicatie van InfoGroen. • GFacility: KCC-module voor uitwisseling van relatiegegevens. • - Wizzr: voor MVOI-inzicht bij externe relaties. *** De jaarlijkse kosten kunnen pas na in gebruikname koppelingen worden meegenomen in de facturering, volgens afspraken in concept overeenkomst.
Eis KO9	Minimale datasets per koppeling Voor de in dit Programma van Eisen genoemde koppelingen geldt ten minste de volgende minimale gegevensset: a. Koppeling Djuma (zaak- en documentservices) – documenttype – titel – auteur – datum aanmaak – bewaartermijn – DMS-ID (readback) – referentie naar de betrokken relatie en/of contactmoment

	b. Koppeling KvK – KvK-nummer (=vestigingsnummer) – handelsnaam – vestigingsadres – SBI-code – statutaire vestigingsplaats c. Koppeling ErpX (Unit4) – contract-ID – contracttitel – status (concept, lopend, beëindigd) – startdatum en einddatum – relevante bedragen contracten en valuta – referentie naar de betrokken relatie in het CRM d. Koppeling GroenVision (RelatiePlus) en GFacility – relatie-ID – naam externe relatie – type relatie (bijvoorbeeld leverancier, samenwerkingspartner) – basis contactgegevens (telefoon, e-mail, bezoekadres)
Eis KO10	Verantwoordelijkheden mapping en datakwaliteit Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerp en de technische realisatie van de gegevensmapping tussen de ICT-oplossing en de gekoppelde systemen, inclusief documentatie van veld-naar-veld-relaties. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneel vaststellen van de gewenste datadefinities en voor het inhoudelijk accepteren van de mapping. In het implementatieplan wordt per koppeling vastgelegd: – de bron- en doelsystemen – de richting van de gegevensuitwisseling – de te synchroniseren velden – de frequentie – de eigenaar van de datakwaliteit.
Eisen OUTPUTMANAGEMENT	
Eis OM1	Documentgenerator: De ICT-oplossing voorziet in een eigen documentgenerator die voldoet aan onderstaande eisen: • De functioneel beheerders en key-users kunnen zelf de sjablonen maken en aanpassen; (Voor de inrichting van de documentgenerator wordt verwacht dat circa 70 sjablonen benodigd zijn. Het definitieve aantal wordt vastgesteld tijdens de implementatiefase.) • De sjablonen kunnen velden met gegevens uit de ICT-oplossing bevatten. Velden kunnen uit meerdere records bestaan (1 op n); • De sjablonen kunnen vrije velden, velden met vaste treklijsten en conditionele velden bevatten; • Verplichte velden moeten afgedwongen worden; • Er is versiebeheer op sjablonen welke inzichtelijk is voor de functioneel applicatiebeheerder. De functioneel applicatiebeheerder kan een eerdere versie weer actief maken;

	• Het is mogelijk meerdere documenten tegelijkertijd te generen vanuit een selectie. Deze documenten zijn, als los document zichtbaar vanuit de desbetreffende dossiers en processen; • Het is mogelijk een status te geven aan een document. De status bepaalt of een document nog wel of niet aan te passen is; • Documenten kunnen vanuit de ICT-oplossing worden gemaakt, aangepast en ingezien, rekening houdend met de status van het document en de autorisatie van de gebruiker.
Eis OM2	Vanuit de Oplossing kan op een van de volgende manieren e-mails en afspraken worden verstuurd: 1. E-mail versturen via externe, niet in beheer van de gemeente zijnde mailservers, met zelf aan te vragen domeinen (al bij de gemeente horende domeinen zoals @s-hertogenbosch.nl kunnen dus niet worden gebruikt). De oplossing moet voldoen aan het gemeentelijke beveiligingsbeleid en moet gebruik maken van de relevante technieken zoals op de pas-toe-of-leg-uit lijst (PTOLU) staan vermeld (SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS+DANE). 2. E-mail versturen via de gemeentelijke mailservers met al door de gemeente in gebruik zijnde domeinen. De gemeente biedt toegang tot een service/api gateway door een service, of services, te publiceren waar de opdrachtnemer gebruik van kan maken. Deze services zijn beveiligd met mutual TLS (MTLS) en IP-restricties. De service om de mail te versturen ondersteunt een aantal Microsoft Graph operaties. Daarbinnen zijn er de volgende mogelijkheden: • In de afhandeling van het bericht zal de service/api gateway een token ophalen bij Microsoft 365. Dit token wordt aan het bericht van de aanroepende partij toegevoegd en verstuurd naar Microsoft Graph. Hierbij wordt dus gebruik gemaakt van één service, één endpoint • Of er zijn twee endpoints beschikbaar in de service/api gateway ○ een service/endpoint voor de tokenaanvraag bij microsoftonline ○ een service/endpoint voor de Microsoft Graph operaties In dat laatste geval zal de service/api gateway geen token toevoegen maar verwacht het dat de aanroepende partij dit gedaan heeft. Het is dus niet toegestaan om rechtstreeks met de Microsoft Graph Api te verbinden namens de gemeente.
Eisen FUNCTIONEEL	
Eis FU1	De ICT-oplossing faciliteert in een heldere contactregistratie. Per contactregistratie is duidelijk om welk soort contact het gaat; persoonlijk, telefonisch, e-mail. Tevens is zichtbaar met welke medewerker dit contact is geweest en voor welke medewerker het contact is bedoeld (voor processturing). En het is mogelijk om vanuit het contact een proces op te starten.
Eis FU2	De ICT-oplossing voorziet in het opvragen van documentlijsten van de verkoopcontracten uit deze ICT-oplossing, om o.a. de aanwezigheid en looptijd van een contract met een externe relatie inzichtelijk te maken.
Eis FU3	De gebruikersinterface moet alle voorkomende diakrieten uit tekenset UTF-8 correct kunnen tonen en afdrukken. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund. Bij (iedere) zoekfunctie in de ICT-oplossing moeten de diakrieten en hoofdletters worden genegeerd. Daarmee wordt bedoeld dat bij het zoeken met of zonder diakrieten en/of hoofdletters, de gegevens worden gevonden en getoond met de juiste diakrieten en hoofdletters (dus de fictieve naam “LàCreté” wordt gevonden bij zoeken met op zowel “LàCreté” als “LaCrete” als “lacrete”.
Eis FU4	De helpfunctie dient gevuld te zijn bij levering en wordt door Opdrachtnemer onderhouden bij updates.

Relatiebeheer

- De ICT-oplossing voorziet in een centrale relatiedatabase, waarin alle externe relaties worden geregistreerd. De database moet ten minste de volgende gegevens kunnen vastleggen waarbij de accountmanager deze info eenvoudig moet kunnen bewerken en raadplegen:
 - Gegevens externe relatie
 - Contactinformatie contactpersonen waaronder in ieder geval naam, telefoonnummer, e-mailadres, rol en de interne contactpersoon waartoe deze contactpersoon behoort.
 - Contactpersoon en de externe relaties waarvoor die werkt (dit kunnen er meer dan 1 zijn)
 - Totale investering van externe relatie in opdrachtgever, uit te splitsen naar verschillende categorieën zoals per unit en tijdsperiode (in ieder geval jaar)
 - Waar externe relatie staat op de prestatieladder (PSO 1,2,3,30+)
 - Waar de externe relatie staat op de Nex (Nieuwe Economie Index) op de zeven thema's: Biodiversiteit, Circulaire economie, Echte prijzen, Groene energie, Inclusief ondernemen, Nieuwe rijkdom & Transparante ketens
 - Evaluaties
 - Betrokken interne afdeling(en) gemeente en diens contactpersonen bij de externe relatie
 - Communicatiegeschiedenis
 - Veiligheidssituatie op de werkvloer externe relatie
 - Betaalhistorie opvragen via de koppeling Unit4
 - Dossier van offertes t/m contracten en voortgang hierop.
 - Aanwezigheid lopend contract inclusief looptijd + signalering dat een contract verloopt
 - Accountplan gekoppeld aan externe relatie
 - E-mails met relatie
 - Bijlagen, als vergunningen en gespreksverslagen, die aan een relatie gekoppeld zijn
- De ICT-oplossing voorziet dat accountmanagers kunnen zien of een interne contactpersoon gemeente aan meerdere externe relaties is gekoppeld. Tevens moeten de accountmanagers kunnen zien of een externe contactpersoon bij meerdere gekende relaties werkzaam is.
- De ICT-oplossing voorziet in een indeling en categorisatie van externe relaties op basis van criteria zoals het type dienstverlening van de externe relatie, de betrokken units en de soort branche. Hiermee wordt de accountmanager ondersteund in het filteren, segmenteren en analyseren van zelf aan te geven criteria, labels en kwalificaties, ten behoeve van bijvoorbeeld netwerkontwikkeling, gerichte communicatie of beleidsontwikkeling.
- De ICT-oplossing voorziet in het opslaan van notities op relevante entiteiten (als bedrijf, contactpersoon, vestiging(-snummer) en zonder dat daarvoor een contactmoment nodig is), documenten, gespreksverslagen, onderhandelingen, feedback en evaluaties.
- De ICT-oplossing voorziet in het analyseren (dashboard) en vastleggen van risico's verbonden aan relaties, zoals financiële, operationele en reputatierisico's en het voorkomen van dubbele invoer
- De ICT-oplossing voorziet in het tonen van social return verplichting van de externe relatie, de social return contactpersoon van de externe relatie en de interne contactpersoon van opdrachtgever.

	• De ICT-oplossing voorziet in het automatisch analyseren en vastleggen van risico's verbonden aan relaties, zoals financiële, operationele en reputatierisico's. • De ICT-oplossing voorziet in het zelf kunnen toevoegen van metadata (zoals tags, categorieën en statusvelden) aan entiteiten als bedrijven, vestigingen en contactpersonen.
Eis FU6	Genereren offertes • De ICT-oplossing voorziet in het genereren, wijzigen en downloaden van offertes op basis van contactgegevens en contactpersoon van externe relaties.
Eis FU7	Leadbeheer • De ICT-oplossing voorziet in leadbeheer, waarbij accountmanagers leads kunnen volgen vanaf initieel contact tot conversie. • De ICT-oplossing voorziet in het voorstellen van leads op basis van vooraf gedefinieerde criteria.
Eis FU8	Communicatiebeheer • De ICT-oplossing voorziet in automatische opvolging van e-mails en herinneringen.
Eis FU9	Feedback en Klachtenbeheer • De ICT-oplossing voorziet in een feedbackmechanisme waarbij externe relaties feedback en klachten kunnen indienen. • De ICT-oplossing voorziet in het afhandelen van klachten en volgen van voortgang.
Eis FU10	Managementrapportage: • De ICT-oplossing voorziet in het genereren van gestandaardiseerde en ad-hoc rapportages over kerngegevens binnen de oplossing (bijv. soort relatie, resultaten per groep, etc.) • De ICT-oplossing voorziet erin dat accountmanagers hun eigen dashboards kunnen configureren met relevante gegevens. • De ICT-oplossing voorziet in een evaluatie- en feedbackrapport van externe relaties, inclusief trends en verbeterpunten (wens).
Eis FU11	De ICT-oplossing voorziet in een zoekfunctie, waarbij accountmanagers kunnen zoeken op basis van meerdere gecombineerde zoekcriteria, zoals externe relatie, soort branche, etc.
Eis FU12	De ICT-oplossing voorziet in het toepassen van de huisstijl van opdrachtgever op alle gegenereerde documenten en communicatie-uitingen (zoals rapportages, formulieren en e-mails)
Eis FU13	Minimale gegevensset relatiebeheer De ICT-oplossing ondersteunt ten minste de volgende gegevens en relaties: 1. Relatie – uniek relatie-ID – aanduiding natuurlijk persoon / niet-natuurlijk persoon – naam (bedrijfsnaam of persoonsnaam) – contactgegevens (telefoon, e-mail) – adresgegevens – relatiecategorie (bijvoorbeeld leverancier, samenwerkingspartner, maatschappelijke organisatie)

- betrokken interne afdelingen en contactpersonen
- status (actief, inactief)
- 2. Contactpersoon
 - uniek contactpersoon-ID
 - naam
 - functie
 - contactgegevens
 - koppeling aan één of meerdere relaties
 - koppeling aan interne contactpersoon (waar relevant)
- 3. Contactmoment
 - datum en tijd
 - betrokken relatie en/of contactpersoon
 - verantwoordelijke medewerker
 - kanaal (bijvoorbeeld telefonisch, e-mail, fysiek)
 - onderwerp
 - samenvatting
 - vervolgacties en termijnen
- 4. Contract of opdracht
 - contract-ID
 - titel
 - betrokken relatie
 - status (concept, lopend, verlopen)
 - start- en einddatum
 - korte omschrijving van de inhoud
- 5. Document
 - document-ID
 - titel
 - documenttype
 - datum aanmaak
 - auteur
 - koppeling aan relatie, contactpersoon, contactmoment of contract
 - koppeling naar DMS (Djuma) via DMS-ID
- 6. Risico
 - risico-ID
 - categorie (financieel, operationeel, reputatie)
 - omschrijving
 - eigenaar
 - status

Deze minimale gegevensset wordt gebruikt als basis voor inrichting, rapportage, koppelingen en testscenario's.

Eisen ARCHIEFFUNCTIE	
Eis AF1	De ICT-oplossing voorziet in een archieffunctie die voldoet aan de archiefwet. Dit kan op de volgende wijze: • de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan het zaaksysteem Djuma van Opdrachtgever.
Eisen AUTORISATIE EN PRIVACY	
Eis AP1	Autorisatie vindt plaats binnen de ICT-oplossing. Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten. Het moet mogelijk zijn waar wenselijk in een proces een vier ogen principe in te bouwen.
Eis AP2	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Via deze rollen worden de autorisaties op zaken/processen bepaald. Autorisaties zijn mogelijk op het niveau van organisatorische eenheid, rol en medewerker. Deze autorisaties moeten bijvoorbeeld naar believen aan en uit kunnen worden gezet binnen een dossier zodat een rol wel of niet toegang heeft tot de opmerkingen bij een dossier of andere velden van die relatie.
Eis AP3	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om vertrouwelijkheidscategorieën in te richten. Toegang tot functies en schermen is gekoppeld aan een rol. Gebruikers worden aan één of meerdere rollen gekoppeld. Op rol-niveau kan per vertrouwelijkheidscategorie de standaard autorisaties ingericht worden om zaak- en procesgestuurd te kunnen werken.
Eis AP4	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel binnen de Oplossing kan op één plek geconfigureerd worden door Opdrachtgever. In de Oplossing is het mogelijk om configuraties rollen en rechten te stapelen, overerven, kopiëren en delegeren.
Eis AP5	Iedere contactpersoon (relaties) heeft in de ICT-oplossing een uniek administratienummer. Deze is ongelijk aan het BSN en het BSN mag hier ook niet uit herleidbaar zijn.
Eis AP6	Opdrachtnemer geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever
Eisen BEHEER	
Eis BH1	Opdrachtnemer sluit een Service Level Agreement af met Opdrachtgever met daarin de eisen zoals omschreven in de GIBIT (bijgesloten) en minimaal: - het aantal releases per jaar; - werkwijze bij een release (communicatie, testen, documentatie); - invloed van Opdrachtgever aan de inhoud van de releases; - de recoveryprocedure; - de wijze van rapporteren over bovengenoemde onderwerpen; - responsetijden - Uptime - RPO (recovery point objective): hoeveel uren werk mag verloren gaan - RTO (recovery time objective): hoelang mag het systeem uit de lucht zijn - bereikbaarheid van de helpdesk

	- de maximale tijdsduur van reageren en oplossen van de verschillende diensten op het gebied van onderhoud, problemen en incidenten, per niveau; - de consequenties bij het niet of niet tijdig leveren van de verschillende diensten op het gebied van onderhoud, problemen en incidenten, per niveau.
Eis BH2	Opdrachtnemer heeft een helpdesk die op werkdagen te bereiken is tussen 8.30 en 17.00 uur. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van problemen en incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk benaderd worden met zowel technische als functionele vragen/issues en wordt bemenst door medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen. De helpdesk is onderdeel van de overeenkomst, waarvoor geen extra kosten in rekening gebracht mogen worden.
Eis BH3	De ICT-oplossing moet een acceptabele en goed werkbare performance garanderen voor circa 200 gelijktijdige gebruikers. Deze capaciteit dient schaalbaar te zijn, zonder negatieve impact op de responstijden. 'Acceptabel' vertaalt zich onder meer naar, maar niet uitputtend, de volgende responstijden: • Opstarten van de applicatie binnen 10 seconde (in 99% van de gevallen). • Inloggen in de applicatie binnen 2 seconde (in 99% van de gevallen). • Toetsaanslagen worden binnen 0,1 seconde op het scherm getoond (in 99% van de gevallen). • Binnen 0,5 seconde kan worden gewisseld van Gegevensveldwisseling, zowel met muis als met toetsenbord (in 99% van de gevallen). • Bij een schermwisseling kan de eindgebruiker binnen 2 seconden zijn werk doen in het nieuwe scherm (in 99% van de gevallen). • Preview van bestanden worden binnen 2 seconde getoond (in 99% van de gevallen). • Openen van een bestand is binnen 3 seconden gereed (in 90% van de gevallen). • Eenvoudige query's leveren binnen 5 seconden resultaat (in 90% van de gevallen). Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de Oplossing bezig is met het uitvoeren van de opdracht.
Eis BH4	Voor functionele aanpassingen met een wettelijke grondslag waarbij nieuwe releases of patches worden geleverd, geldt dat deze minimaal 6 weken voor de wettelijke ingangsdatum worden opgeleverd op de acceptatie-omgeving met een schriftelijke uitleg.
Eis BH5	De schermafhandeling moet ondersteund worden met zelf verklarende meldingen. Dit betekent dat de gebruiker moet kunnen lezen en zonder het raadplegen van documentatie moet kunnen begrijpen welke actie wordt vereist of wat fout is gegaan.
Eis BH6	De Oplossing beschikt over functionaliteit om beheeractiviteiten uit te voeren door Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer zoals het (extra) kunnen opstarten en monitoren van het berichtenverkeer en batches.
Eisen Data en BI	
Eis BI1	BI- en management-informatie die onderdeel uitmaakt van het proces dat door de applicatie wordt ondersteund óf die nodig is voor directe (dagelijkse, wekelijkse) sturing op dat proces maakt een integraal onderdeel uit van de ICT-oplossing in de vorm van standaard rapportages en dashboards.
Eis BI2	Aanvullend op Eis BI1 (standaard dashboards en rapportages) wil Opdrachtgever over data uit de ICT-oplossing kunnen beschikken om zelf dashboards, rapportages, analyses etc. te kunnen maken vanuit PowerBI. Specifiek beschikt Opdrachtgever over een bestaande oplossing voor kwaliteits- en consistentiecontroles over gedistribueerde data waarvoor het gebruik van data uit de ICT-oplossing noodzakelijk is. Opdrachtgever beschikt hiervoor over een eigen Dataplatform op basis van Microsoft Azure.
Eis BI3	De in deze uitvraag gestelde eisen blijven gelden bij toekomstige wijzigingen in het datamodel.
Eis BI4	Alle data (behalve systeem/eigen velden Opdrachtnemer) uit de gehele ICT-oplossing (zowel de acceptatie als de productie omgeving) is door Opdrachtgever realtime met eigen software te bevragen, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.

Eis BI5	Opdrachtnemer levert een voor BI-doeleinden geoptimaliseerde BI-databron. Hierbij is inzichtelijk welke gegevens wel en niet beschikbaar zijn in die BI-databron.
Eis BI6	In alle gevallen dat data beschreven is in het Gemeentelijk GegevensModel (GGM), volgt deze databron het GGM (naamgeving, formaat, toegestane waarden, relaties, etc.)
Eis BI7	De mapping van de data naar het GGM maakt onderdeel uit van de opdracht.
Eis BI8	Indien opdrachtnemer een mapping naar het GGM beschikbaar stelt, mag opdrachtgever deze mapping rechtenvrij gebruiken en distribueren.
Eis BI9	Data voor BI-doeleinden kan worden ontsloten met: 1. API (JSON/REST) waarbij het koppelvlak OData of GraphQL conventies volgt 2. Filetransfer (HTTPS, SFTP of SCP) Gemeente initieert altijd het ophalen van de data, data kan niet gepusht worden naar het Dataplatform.
Eis BI10	Een koppeling voor het aansluiten van externe databronnen voor het gemeentelijk Dataplatform (datawarehouse) gaat rechtstreeks naar het Dataplatform (Azure).
Eisen IMPLEMENTATIE	
Eis IP1	Opdrachtnemer zorgt voor een volledige implementatie van de aangeboden ICT-oplossing op de acceptatie-, opleidings- en productieomgeving. Vanaf 01-01-2026 (of vanaf datum ondertekening contract) zijn de productie-, acceptatie- en opleidingsomgevingen beschikbaar ten behoeve van de implementatie, inrichting, opleiding en conversie. Per 01-05-2026 is – onder voorbehoud van een eventuele uitvoering van de PoC en de daarvoor gereserveerde doorlooptijd – de ICT-oplossing beschikbaar en operationeel in productie voor de eerste unit/afdeling (circa 20 medewerkers en 2 functioneel beheers). Er is de intentie om de oplossing gefaseerd uit te rollen naar overige afdelingen binnen de organisatie. In 2026 betreft dit één afdeling (circa 15 medewerkers en 2 functioneel beheerders). De uitrol naar deze afdeling vindt plaats in het opvolgende kwartaal, met als uiterste opleverdatum 31-12-2026. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de CRM-applicatie op termijn breder ingezet wordt binnen de gehele gemeente. Deze mogelijke uitbreiding impliceert geen wijziging van het huidige gemeentelijke beleid, maar biedt ruimte voor toekomstige opschaling indien daar aanleiding toe is.
Eis IP2	Het implementatietraject moet zorgen dat bovengenoemde eis op een realistische wijze gehaald kan worden en wordt uitgevoerd op basis van een concreet, uitvoerbaar en realistisch implementatieplan en tijdspad met daarin minimaal onderstaande punten: • Het implementatietraject is gericht op een implementatie die start binnen 1 maand na definitieve gunning; • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van de ICT-oplossing, sjablonen en processen, de realisatie van de koppelingen en alle overige relevante onderdelen zoals opgenomen in deze offerteaanvraag; • De wijze waarop de inrichting tot stand komt • De acceptatietesten;

	- De wijze waarop alle gebruikers en beheerders tijdig worden opgeleid; de opleidingen worden gegeven door vakbekwame docenten in de Nederlandse taal; - Het op te leveren cursusmateriaal en naslagwerken. - Een beschrijving van de conversie. - Het conversieproces levert rapportages welke het bewijs leveren aan Opdrachtgever dat de conversie volledig en correct is uitgevoerd. - De opzet van de conversies en het resultaat moeten goedgekeurd worden door Opdrachtgever; - De conversie bevat minimaal de volgende gegevens (voor zover bekend is de huidige data zeer beperkt en versnipperd opgeslagen in systemen als Exact, mail, Excel & Perfect View): - Klantinformatie - Contracten - Tussentijdse Go-/NoGo-momenten, een acceptatieplan en de planning van de migratie welke gedurende de implementatie goedkeuring vereisen van Opdrachtgever; Het definitieve implementatieplan moet worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
Eis IP3	Opdrachtnemer geeft aan wat eenmalig en structureel wordt verwacht aan aantal uren functioneel beheer en separaat keyusers voor het beheer van de ICT-oplossing tijdens en na implementatie.
Eis IP4	Verandermanagement en gebruikersadoptie maken onderdeel uit van de scope van het implementatieplan. Opdrachtnemer wordt gevraagd hun visie te geven op de adoptie van de oplossing, zowel vanuit technisch perspectief (zoals changemanagement bij updates en releases) als vanuit organisatorisch perspectief (zoals cultuurverandering, training en begeleiding van gebruikers en evaluatiemomenten na de implementatie).
Eis IP5	De Opdrachtnemer dient inzicht te geven in de borging van continuïteit en ontwikkelcapaciteit van de oplossing. Deze informatie, opgenomen in het implementatieplan, omvat een roadmap, supportstructuur en schaalbaarheidsstrategie, inclusief personele en technische capaciteit.
Eisen EXIT FASE	
Eis XF1	Na het einde van de overeenkomst krijgt Opdrachtgever aansluitend minimaal 3 maanden tijd om met behulp van de hier aangeboden ICT-oplossing de administratie te raadplegen en downloaden. Licentiekosten en onderhoud voor deze periode zijn inbegrepen in de aangeboden prijs.
Eis XF2	Opdrachtnemer stelt tijdig alle data inclusief documenten beschikbaar voor verder eigen gebruik, al dan niet in een nieuwe ICT-oplossing. Opdrachtnemer stelt hier geen verdere eisen aan en brengt geen extra kosten (behoudens de genoemde kosten in deze aanbesteding) in rekening voor het beschikbaar stellen van bovengenoemde data aan Opdrachtgever.
Eis XF3	Opdrachtnemer maakt een exit plan die beschrijft hoe de exit-fase uitgevoerd gaat worden. Deze exit strategie is voorzien van onderdelen als de overdraagbaarheid van data, beëindigingsvoorwaarden en de ondersteuning bij migratie. Goedkeuring van exit plan door Opdrachtgever is voorwaardelijk voor de acceptatie. De bepalingen over het exitplan volgen volledig uit de overeenkomst en de GIBIT 2023.