

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij de Europese aanbesteding Handhavingsapplicatie van de gemeente Oss met referentienummer 2025-11/IBOR/HANDHAAF/AW01

Gepubliceerd op TenderNed onder nummer: TN559653

Inleiding

Dit document bevat het programma van eisen, behorend tot de opdracht Europese aanbesteding Handhavingsapplicatie.

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

Alle gewenste functionaliteiten zijn in groen weergegeven. Deze gewenste functionaliteiten zijn ook opgenomen in 'Bijlage 02. (Beantwoording) Programma van Wensen Handhavingsapplicatie 2025'

Begrippen

In dit programma van eisen worden "de Applicatie" en "de Oplossing" als synoniemen gebruikt voor de Handhavingsapplicatie.

I. Functionele eisen

Onderwerp:	1. Surveilleren / handhaven / toezichthouden
Nummer	Eis
I.1.01	In de Oplossing is het mogelijk om op basis van GPS positie, pop-ups / werkopdrachten te genereren.

Onderwerp:	2. Kentekens scannen
Nummer	Eis
I.2.01	In de Oplossing kunnen kentekens gescand worden.
I.2.02	De Oplossing bevat een link met de RDW zodat de voertuiggegevens real-time worden opgehaald.
I.2.03	In geval van Nederlands kenteken, kan in de Oplossing in ieder geval de volgende elementen ingevoerd worden: merk, type, kleur en een vrij veld om handmatig alle voertuiggegevens in te vullen.
I.2.04	In geval van een buitenlands kenteken, kan in de Oplossing in ieder geval het kenteken, land en een vrij veld ingevuld worden om handmatig alle voertuiggegevens in te vullen.
I.2.05	De Oplossing heeft de mogelijkheid om specifieke uitzonderingen of afspraken per locatie te maken (afpraak op locatie).
I.2.06	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een melding op persoon of kenteken te maken, bijvoorbeeld: gevaarlijk persoon/verzetpleger etc.
I.2.W01	In de Oplossing is het mogelijk om in het RDW-register de registratiegegevens te kunnen bevragen op een chassis- en framenummer (vin-nummer).

Onderwerp:	3. Foto's maken
Nummer	Eis
I.3.01	In de Oplossing moeten foto's gemaakt kunnen worden. Deze moeten gekoppeld worden aan de betreffende melding of boete.
I.3.02	In de Oplossing is het mogelijk om minimaal 10 foto's toe te voegen.

Onderwerp:	4. Boetes opmaken
Nummer	Eis
I.4.01	In de Oplossing dient de koppeling naar het feitenboek en de APV altijd actueel te zijn en door opdrachtnemer geüpdatet te worden.
I.4.02	De Oplossing voorkomt dat boa's kunnen schrijven voor strafbare feiten waarvoor ze niet bevoegd zijn, buiten domein 1 en 2.
I.4.03	Veranderingen in de bevoegdheden op grond van wijzigingen in de beleidsregels boa en daarbij behorende domeinlijst dienen in het feitenboek doorgevoerd te worden.

Onderwerp:	5. Bestuurlijke strafbeschikkingen
Nummer	Eis
I.5.01	In de Oplossing is het mogelijk om een controle van de BRP uit te voeren op basis van de BSN. De bevraging van de BRP moet worden gelogd.

I.5.02	In de Oplossing is het mogelijk om ook op GBA gegevens zoals achternaam en adresgegevens te kunnen zoeken.
--------	--

Onderwerp:	6. Combibon
Nummer	Eis
I.6.01	In de Oplossing wordt het model van het OM gebruikt met alle relevante velden. Wijzigingen in het feitenboekje dienen direct doorgevoerd te worden in de applicatie.
I.6.02	In de Oplossing is het mogelijk om zowel op persoon als op voertuig/kenteken een combibon uit te kunnen schrijven.
I.6.03	In de Oplossing is het mogelijk om te zien dat een persoon c.q. voertuig/kenteken eerder is gewaarschuwd.
I.6.04	In de Oplossing is het mogelijk om een toelichting/reden te kunnen geven voor een waarschuwing.
I.6.05	In de Oplossing is het mogelijk om bij het aanmaken van een registratie te kunnen kiezen uit de meest gebruikte alsmede de laatst gebruikte overtredingen, bijvoorbeeld doordat de laatst gebruikte overtredingen als eerste worden getoond.
I.6.06	In de Oplossing is het mogelijk dat de locatie van de handhaver in de applicatie automatisch als in te voeren optie wordt weergegeven. Daarbij dienen ook de dichtstbijzijnde locaties zoals omliggende straten weergegeven te worden. Uit deze opties kan de locatie van de registratie geselecteerd worden. Dit is tot 5 meter nauwkeurig is. Indien de gegevens onverhoopt een keer niet juist blijken te zijn, dan moet de mogelijkheid bestaan om de locatie gegevens handmatig aan te kunnen passen bij voorkeur op basis van postcode + huisnummer of door het zoeken op straatnaam vanuit een scroll- of selectielijst.
I.6.07	In de Oplossing is het mogelijk om het type registratie tijdens het opmaken en bewerken van een registratie op de handheld te kunnen wijzigen.
I.6.08	In de Oplossing is het mogelijk om een combibon-sanctie / -waarschuwing op te kunnen maken waarbij een rechtspersoon kan worden opgegeven als verdachte. In de combibon kan worden opgenomen wie namens de rechtspersoon is gehoord.

Onderwerp:	7. Bestuurlijke boete / boeterapport spoedeisende bestuursdwang / alcoholwet / proces-verbaal
Nummer	Eis
I.7.01	Een boeterapport moet volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de jurisprudentie voldoen aan specifieke eisen. Het bevat: 1.Gedagtekende document: Het rapport is gedateerd. 2.Naam van de overtreder: De naam van de persoon of het bedrijf dat de overtreding heeft begaan. NAW en bsn 3.De overtreding: Een omschrijving van de geconstateerde overtreding. BOA kan aanvinken om welke overtreding het gaat. Feitcodes uit de BBOOR dienen te worden gebruikt. 4.Het overtreden voorschrift: Het specifieke artikel of de regel die is overtreden. 5.Plaats en tijdstip: Indien nodig, de plaats en het tijdstip waarop de overtreding is geconstateerd. 6.Bewijs: Het rapport dient als het verzamelde bewijs voor de overtreding.
I.7.02	In de Oplossing is het mogelijk om bestuurlijke boeterapporten op te maken.

I.7.03	In de Oplossing is het mogelijk om Exportbestand boeterapporten / boetebeschikkingen inclusief foto's in format voor Cannock Chase op te maken.
I.7.04	In de Oplossing is het mogelijk om een proces-verbaal van bevindingen en aanhouding op te stellen, al dan niet af te werken in de backoffice.
I.7.W01	In de Oplossing is het mogelijk om bewijs van ontvangst, afstandsverklaring en kennisgeving van inbeslagname vast te leggen.
I.7.W02	In de Oplossing is het mogelijk om bij een registratie meerdere documenten te genereren. Dit betreft zowel algemene documenten (bijv. PV van Bevindingen) als categorie specifieke documenten (bijv. bestuurlijke rapportage terras).
I.7.W03	In de Oplossing is het mogelijk om zowel op de handheld als in de back office een dossier aan te maken en in kunnen zien. Een dossier moet zowel voor bestuursrechtelijke- als strafrechtelijke handhaving ingediend kunnen worden. Aan een dossier moeten meerdere soorten registraties, documenten, adressen, strafbare feiten, locaties en dergelijke toegevoegd kunnen worden. Aan de 'dossier' registratie zijn al deze registraties te koppelen. In dit dossier moeten meerdere collega's kunnen werken en zaken kunnen toevoegen.
I.7.W04	In de Oplossing is het mogelijk om 'niet feitgecodeerde' overtredingen/misdrijven op het gebied van strafrecht te kunnen verwerken (op de handheld, verwerkbaar in de backoffice zodat een PV opgesteld kan worden).

Onderwerp:	8. Halt verwijzingen
Nummer	Eis
I.8.01	In de Oplossing is het mogelijk dat de boa bij minderjarige verdachten de mogelijkheid heeft om voor een Halt verwijzing te kiezen.
I.8.02	In de Oplossing is het mogelijk om een Halt verwijzing om te zetten in een strafbeschikking / proces-verbaal.
I.8.03	In de Oplossing is het mogelijk om de status van Halt zaken in te zien (behandeling, afgehandeld et cetera).
I.8.W01	In de Oplossing is het mogelijk dat de boa bij halt waardige feiten (Overtreding Alcoholwet en vuurwerk) een signaal krijgt dat hij een Halt verwijzing moet aanbieden.
I.8.W02	In de Oplossing is het mogelijk in te zien of iemand het Halt traject doorlopen heeft.

Onderwerp:	9. Meldingen maken
Nummer	Eis
I.9.01	In de Oplossing moet BOA's diverse meldingen kunnen invoeren van divers melders (zoals: eigen waarneming, meldkamer politie, politie rechtstreeks, burgers, gemeentelijke afdelingen en dergelijke).
I.9.02	Meldingen kunnen door de geautoriseerde gebruikers in de Oplossing in diverse thema's ingedeeld worden (zoals: afval, parkeren, jeugdoverlast, vuurwerkoverlast, hondenoverlast, verward persoon).
I.9.03	In de Oplossing kunnen thema's nader verdeeld worden in subthema's (zoals hondenoverlast in bijtincidenten, hondenpoep, loslopende honden, blafoverlast en dergelijke)
I.9.04	De Oplossing kan gekoppeld worden met Signalen (gemeentebreed meldingensysteem) om meldingen in de openbare ruimte in te zien en af te melden.
I.9.05	De Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere thema's onder één melding uit te voeren (Bijvoorbeeld melding politie (melder), verward persoon (thema).
I.9.06	De Oplossing heeft een raadpleegfunctie en genereert rapportages op basis van de zoektermen.

I.9.07	Meldingen moeten in de Oplossing geraadpleegd kunnen worden op zowel melder/persoonsgegevens, locatie, adres en thema / subthema /kenteken.
I.9.08	In de Oplossing is het mogelijk om meerdere personen aan één registratie te kunnen koppelen waarbij duidelijk is in welke hoedanigheid ze zijn betrokken bij het incident, zodat er maar één registraties aangemaakt hoeft te worden wanneer er meerdere personen betrokken zijn.
I.9.09	In de Oplossing is het mogelijk om meerdere kentekens aan één registratie te koppelen, zodat slechts één registratie aangemaakt hoeft te worden wanneer er meerdere voertuigen betrokken zijn bij één incident. Al deze kentekens moeten op een later moment bevraagd kunnen worden en moeten gekoppeld zijn aan deze registratie.
I.9.10	In de Oplossing is het mogelijk om een niet-afgeronde registratie op te slaan (als concept) zodat deze op een later moment verder aangevuld en afgerond kan worden.
I.9.11	In de Oplossing is het mogelijk om een registratie op te maken waarbij een rechtspersoon kan worden opgeven als verdachte. Daarbij moet in de registratie opgenomen kunnen worden wie namens de rechtspersoon is gehoord.
I.9.W.01	In de Oplossing is het mogelijk dat eerder opgemaakte registraties getoond worden aan de hand van bevestigingen op persoon en/of op kenteken en/of het KVK register. Dit overzicht moet ten minste de volgende elementen bevatten: registratie type, categorie, datum registratie, locatie en feitcode. Deze registratie moet geopend kunnen worden en de oorspronkelijke registratie moet direct in te zien zijn.

Onderwerp:	10. Geweldsregistraties
Nummer	Eis
I.10.W.01	In de Oplossing is het mogelijk om in het systeem verantwoording af te leggen over de gebruikte politiebevoegdheden en middelen op de door de Minister vastgestelde wijze.
I.10.W.02	In de Oplossing is het mogelijk om in het systeem in één oogopslag managementinformatie in te kunnen zien die gaat over de ingezette politiebevoegdheden, zowel per team als per individu.

Onderwerp:	11. Back-office
Nummer	Eis
I.11.01	De Oplossing bevat een back-office waarin vanuit een (windows) computer zaken kunnen worden uitgewerkt, aangevuld en afgerond.
I.11.02	Vanuit de back-office moet de batch-gewijze (BUBS) verzending van op feitcode afgehandelde zaken naar de export-module van het CJIB plaatsvinden.
I.11.03	Als er bij het CJIB veranderingen zijn, moet u de back-office hierop aanpassen.
I.11.04	De back-office moet over de volgende functionaliteiten beschikken: 1. Redenen van wetenschap kunnen verwerken en bijlagen kunnen toevoegen. 2. Het aanmaken, opvragen, verwerken, bijwerken en afronden van een melding. 3. Het aanmaken, verwerken en afwerken van staandhoudingen 4. Het invoeren en wijzigen van alle gegevens op combibonnen (Wet Mulder beschikkingen, Strafbeschikkingen en kennisgevingen van bekeuring) en op Bestuurlijke boetes 5. Het invoeren en aanpassen van naw gegevens.

	6. Het invoeren en aanpassen van bsn en een in Nederland erkend identiteitsbewijs (volgens de Wet Identificatieplicht). 7. Het koppelen van foto's (minimaal tien) (check aantal) 8. Aanbieden Halt verwijzing. 9. Aanpassen Haltverwijzing naar Combibon als niet aan de Halt voorwaarden wordt voldaan. 10. In de wacht zetten van een zaak zodat hij niet met de eerstvolgende export meegaat. 11. Sponeren van een zaak binnen een instelbare termijn voordat deze geëxporteerd is. Seponeerrechten per persoon/functie in kunnen stellen. Bijvoorbeeld alleen door leidinggevende of eigen bonnen. 12. Alleen sepo als ook een reden vermeld wordt. 13. Geseponeerde zaak mag niet in de export meegenomen worden. 14. Seponeringsen dienen gelogd te worden. 15. Vanuit de back-office dienen de afgeronde zaken te worden geëxporteerd naar de exportmodule van het CJIB, waarbij bijlagen middels BUBS (Bulk Uploaded Berichten Service) dienen te worden meegestuurd. 16. Op een gebruikersvriendelijke en eenvoudige manier opvragen en genereren van overzichtelijke managementgegevens zoals aantal boetes per feitcode, aantal boetes per verbalisant per feitcode enz. (Eventueel helemaal uitschrijven). Raadpleegmogelijkheden op onder andere: adres, straat, plaats, thema, kenteken, persoon. 17. De Oplossing biedt een functionaliteit persoonsgegevens inclusief fotomateriaal (in exporteerbaar formaat) worden opgeleverd t.b.v. inzageverzoeken in het kader van de AVG. 18. In het systeem is het mogelijk om zelf handhavingsthema's en projecten toe te voegen. 19. In het systeem is het mogelijk om zelf verbalisanten/gebruikers toe te voegen. 20. Heatmap (gegenereerde kaart op basis van bepaalde zoektermen, zoals: feitgecodeerde overtredingen, overtredingen per gebied, verbalisantnummer en dergelijke).
I.11.05	Het moet mogelijk zijn om zogenaamde hotspotgebieden te definiëren en in de Oplossing aan te geven, waarbij minimaal in te stellen is waarop gecontroleerd moet worden, binnen welke tijdwindows gecontroleerd moet worden en voor welke functies/medewerkers de hotspot bestemd is. Aan een Hotspotgebied moet een vragenlijst kunnen worden gekoppeld, De functionaliteit moet zodanig worden ingericht dat een Handhaver een melding krijgt zodra hij/zij binnen het gedefinieerde hotspotgebied komt.
I.11.06	In het geval van het opstellen van een registratie is het mogelijk om standaardteksten te selecteren en aan te vullen.
I.11.07	In de Oplossing is het mogelijk dat Opdrachtgever zelf gebruikers kan toevoegen, wijzigen of beëindigen.
I.11.08	In de Oplossing worden documenten, na genereren én bewerken, direct in de registratie in de backoffice opgeslagen.
I.11.09	In de Oplossing is het mogelijk om via de backoffice meerdere bestanden bij te kunnen voegen, zoals (alle) Microsoft-office- (standaard format Microsoft-officebestanden etc.) en PDF bestanden.
I.11.10	De Oplossing kan een brondocument creëren voorzien van alle gegevens en afbeeldingen. Dit document bevat de kenmerkende gegevens van een NHA dan

	wel AvB , ter ondersteuning van de afhandeling van een bezwaar op een NHA dan wel informatievoorziening aan het CJIB. De getoonde gegevens zijn alle gegevens die bij de geregistreerde waarneming zijn opgeslagen.
--	---

Onderwerp:	12. WPG
Nummer	Eis
I.12.01	De bewaartermijnen in de Oplossing zijn ingericht conform de wettelijke bewaartermijnen conform WPG.
I.12.02	Het is mogelijk om in het systeem login controles uit te voeren, conform het gestelde in en krachtens de WPG.
I.12.03	Het is mogelijk om in de Oplossing autorisatiecontroles uit te voeren conform de WPG.

Onderwerp:	13.Gebruikersbeheer & Autorisatie
Nummer	Eis
I.13.1	Gebruikersrechten: De Oplossing ondersteunt het instellen van gebruikersrechten op basis van functies of taken. Gebruikers kunnen meerdere rollen toegewezen krijgen, waarmee hun toegang tot onderdelen van de Oplossing wordt bepaald. Het overzicht van deze autorisaties kan worden geëxporteerd.
I.13.2	Functiescheiding: De Oplossing ondersteunt een autorisatiemodel met functiescheiding, waarbij rollen en verantwoordelijkheden zodanig zijn ingericht dat gebruikers niet zowel de inhoudelijke beoordeling als de afhandeling van de handhaving kunnen uitvoeren. Dit waarborgt het vier-ogenprincipe.
I.13.3	Traceerbaarheid en logging: De Oplossing registreert wijzigingen in gegevens (audittrail), inclusief welke gebruiker op welk moment welke gegevens heeft gewijzigd. Deze loggegevens zijn raadpleegbaar voor daartoe geautoriseerde gebruikers.

Onderwerp:	14. Ondersteuning
Nummer	Eis
I.14.1	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.14.2	Digitaal kennissysteem: Opdrachtnemer beschikt over een digitaal kennissysteem met informatie over veelvoorkomende issues en bijbehorende oplossingen.
I.14.3	Informatieverschaffing updates/upgrades: Bij elke update of upgrade van de Oplossing stelt Opdrachtnemer release notes digitaal en in het Nederlands beschikbaar aan de Opdrachtgever.
I.14.4	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), de Wet Politiegegevens (WPG) 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 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 privacy-gevoelige 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	In de oplossing moet het in de toekomst mogelijk zijn om e-mail te versturen namens de gemeente Oss. De domeinen eindigen daarbij op '@oss.nl', zodat zij herkenbaar zijn als afkomstig van de gemeente Oss. Dit is geen eis die onderdeel is van de scope van dit aanbestedingstraject, maar in het kader van digitalisering/doorontwikkeling kan het zo zijn dat dit in de toekomst wel wenselijk is. Indien dat het geval is dient opdrachtnemer hierin te kunnen voorzien.
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.
II.3.04	Indien er wordt gevraagd om een SaaS-oplossing, dan dient de Oplossing te voldoen aan de volgende kenmerken: • De software draait op externe servers en is toegankelijk via een webbrowser. Er wordt in principe geen software (zoals plug-ins, agents of add-ons) lokaal geïnstalleerd. • De resources die nodig zijn om de juiste performance te leveren zijn eenvoudig uit te breiden of in te krimpen (op- en afschalen). Dit hoeft niet per se traploos te gebeuren. • De software wordt vanuit een multi-tenant oplossing aangeboden. Daarmee wordt de software niet uniek voor gemeente Oss ontwikkeld en beheerd. • De leverancier zorgt voor updates, upgrades, beveiligingspatches en technische ondersteuning zonder klantinterventie. • De software wordt aangeboden op basis van een abonnementsmodel. De abonnementskosten omvatten alle kosten die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de software gedurende de looptijd van de overeenkomst. Hieronder vallen in ieder geval: (a) alle interne kosten van de leverancier, zoals kosten voor gebruiksrechten, hosting, beheer en onderhoud, ontwikkeling en innovatie, overhead en winstmarges; (b) alle kosten voor producten en diensten van derden die door de leverancier worden toegepast voor de levering van de software.

Onderwerp:	4. Archief- en Informatiebeheer
Numer	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, WPG 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
Numer	Eis
II.5.01	De Oplossing betreft het ter beschikking stellen van een handhavingsapplicatie als SaaS (Software-as-a-Service) en het verlenen van diensten ten behoeve van een handhavingsapplicatie voor de gemeente Oss. Deze applicatie dient de processen van de gemeente Oss rondom handhaving te ondersteunen.
II.5.02	De Oplossing moet aansluiten op de VDI-omgeving van Opdrachtgever (Omnissa Horizon).
II.5.03	Indien een lokale database nodig is, dient dit een SQL versie 2022 of Oracle versie 19 database te zijn.

II.5.04	De oplossing moet beschikken over de mogelijkheid tot eenmalige aanmelding (SSO) door middel van Microsoft Entra.
II.5.05	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. [Zie ook eis 3.02]
II.5.06	De geboden applicatie/oplossing dient via de door de Gemeente Oss gehanteerde ESB te koppelen met de betreffende applicaties.
II.5.07	De Oplossing moet gekoppeld worden met nationale voorzieningen en (vak)applicaties. De benodigde koppelingen en omschrijvingen zijn vastgelegd in de toekomstig gewenste architectuurplaat (Bijlage 9)
II.5.08	Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de aanschaf van software. De hardware (mobile devices) waarop de software geïnstalleerd dient te worden, valt buiten deze aanbesteding'

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).
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 (de voorkeur van de gemeente is API).
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.

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 8:00 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.