

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

In dit programma van eisen en wensen wordt aangegeven welke eisen en wensen de gemeente Altena stelt aan het raadsinformatiesysteem (verder genoemd RIS) voor de gemeenteraad.

Het Programma van eisen en wensen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter, het niet voldoen of kunnen voldoen aan een van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het wensenpakket wordt nog nader toegelicht in het gunningscriterium kwaliteit.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in een of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Het RIS bevat de vereiste functionaliteiten voor ondersteuning van de vergaderingen, besluitvormingsprocessen en andere processen aangaande de gemeenteraad. Onderdeel daarvan is integrale ontsluiting van raadsinformatie met daarbij vergaderagenda's met ondersteuning van parallel vergaderen.

1. Techniek en publicatieomgeving

Nr	Omschrijving	
1.1	Het RIS dient als managed SaaS (Software as a Service) oplossing aangeboden en geleverd te worden die volledig webbased en platformonafhankelijk werkt (Microsoft Windows, iOS, Android)	Eis
1.2	Het RIS dient te worden geleverd vanuit een datacenter dat fysiek binnen de Europese Economische Ruimte is gevestigd. De opslag van de data vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte. Als data, bijvoorbeeld om backup-redenen, op een andere geografische locatie (maar wel altijd binnen de Europese Unie) wordt opgeslagen dan de locatie van waaruit het RIS wordt aangeboden, dan dient dit expliciet te worden gemeld.	Eis
1.3	Het RIS mag uit verschillende modules bestaan, maar dient zich voor gebruikers en beheerders te gedragen als één integraal werkend systeem.	Eis
1.4	De softwaretoepassing vereist Multi Factor Authentication, dan wel via een veilige Single Sign On methode op basis van een koppeling met de Active Directory van de opdrachtgever.	Eis
1.5	Het RIS kan worden gebruikt op een smartphone of tablet via een vrij verkrijgbare en te installeren app., Via de app dienen minimaal alle functionaliteiten beschikbaar te zijn die betrekking hebben op de ondersteuning van vergaderingen.	Eis
1.6	De publicatieomgeving is volledig bruikbaar via de laatste twee versies (major releases) van de meest gangbare en ondersteunde browsers, waaronder in ieder geval: Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge.	Eis
1.7	De publicatieomgeving dient afgestemd te kunnen worden op de huisstijl die door de opdrachtgever wordt gehanteerd.	Eis
1.8	De publicatieomgeving is volledig responsive. Dat wil zeggen dat de publicatieomgeving zich automatisch aanpast aan (meeschaalt met) de afmetingen van het scherm.	Eis
1.9	De publicatieomgeving is zonder versturende vertraging toegankelijk.	Eis

1.10	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van het RIS voor overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van het RIS tijdens deze functionele beheerstaken.	Eis
1.11	Vereiste 24/7 beschikbaarheid van het RIS is tenminste 99,9%, berekend over de laatste 28 dagen, met uitzondering van vooraf aangekondigd onderhoud, conform SLA.	Eis
1.12	Notities en markeringen, die gemaakt zijn in documenten via de app moeten ook zichtbaar zijn als diezelfde documenten geopend worden in de website en vice versa.	Eis
1.13	Mogelijkheid voor SSO koppeling met Microsoft 365 account van de gemeente Altena zodat er geen apart account nodig is voor het RIS.	Wens

2. Implementatie/inrichting/integratie/migratie/transitie

Nr	Omschrijving	
2.1	De opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de inrichting van het aangeboden RIS. Inrichting van het RIS behelst: <ul style="list-style-type: none"> • Het afstemmen van de werking van het systeem op de werkprocessen van de opdrachtgever. • Het overzetten van data uit in dit hoofdstuk genoemde andere bij de opdrachtgever in gebruik zijnde systemen (migratie). 	Eis
2.2	De implementatie (inclusief testfase), migratie en livegang dienen uiterlijk 17 december 2026 gereed te zijn. Vanaf livegang is de oplossing per 1 januari 2027 voor alle gebruikers beschikbaar. Voor de testfase wordt uiterlijk twee maanden vóór de ingangsdatum van het contract een representatieve testomgeving inclusief testaccounts beschikbaar gesteld. Deze planning is gebaseerd op de voorwaarde dat de gemeente Altena tijdig, volledig en conform afspraak alle benodigde informatie, beslissingen en medewerking verleent.	Eis
2.3	Vanaf het moment van ingebruikname dient de opdrachtnemer een nazorgperiode toe te passen van één maand. Naast de standaard serviceorganisatie zijn gedurende deze periode ook de betrokkenen bij de oplevering van het RIS direct beschikbaar om vragen te beantwoorden, advies te geven en incidenten op te lossen.	Eis
2.4	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie van alle gegevens uit op dit moment in gebruik zijnde systemen naar het nieuw aangeboden RIS. Het betreft migratie van gegevens uit het raadsinformatiesysteem, geleverd door Notubiz. Na migratie blijven huidige evenementen, bijbehorende agenda's, modules en andere documenten volledig intact. Het is noodzakelijk dat deze consistent terug te vinden zijn en blijven in het raadsinformatiesysteem. Titels en documentnamen blijven daarbij 100% behouden. De informatie heeft na migratie dezelfde vorm, inhoud en structuur als vóór de migratie. De authenticiteit en integriteit van het document blijft geborgd. Samenhang tussen kalenderitems op basis van metadata (gerelateerde documenten) blijft intact. Migratieplan is onderdeel van de implementatie.	Eis
2.5	Op eerste verzoek van de opdrachtgever en zonder aanvullende kosten wordt aan het eind van de looptijd van de overeenkomst, ten behoeve van de overdracht van informatie van het RIS naar een nieuw RIS (transitie), een exportbestand gemaakt van alle informatieobjecten, inclusief de	Eis

	relaties/samenhang tussen de informatieobjecten ¹ , die in de aangeboden oplossing zijn opgeslagen. Als het exportbestand, bijvoorbeeld door de bestandsindeling of het formaat, niet geschikt is of geschikt te maken is om te importeren in het nieuwe RIS, dan dient de opdrachtnemer in overleg met de leverancier van het nieuwe RIS een nieuw exportbestand te maken dat wel geschikt is om in het nieuwe RIS te importeren. Opdrachtnemer levert een exitplan en zal assistentie en ondersteuning aan de gemeente en/of de nieuwe dienstverlener bieden door deze van de noodzakelijke informatie en documentatie te voorzien, die nodig zijn is een tijdige, effectieve en efficiënte migratie of overstap mogelijk te maken.	
2.6	De migratie van gegevens kan uitsluitend worden afgerond na uitvoering van een acceptatietest en na schriftelijke acceptatie van het eindresultaat door de opdrachtgever.	Eis
2.7	De opdrachtnemer zorgt voor een adequate opleiding of training voor gebruikers en functioneel beheerders ten behoeve van het gebruik van de functionaliteiten. Deze training(en) vinden bij voorkeur fysiek op een gemeentelijke locatie plaats.	Eis
2.8	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start van overeenkomst. De opdrachtnemer stemt het implementatieplan uiterlijk 15 september 2026 af met de opdrachtgever.	Eis
2.9	Opdrachtnemer dient zich te houden aan het 'Stappenplan bij aanschaf applicaties, migratie en conversie van archiefbescheiden uit bestaande applicaties' van de gemeente Altena. Opdrachtgever verstrekt dit stappenplan direct na definitieve gunning aan opdrachtnemer.	Eis
2.10	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van door de opdrachtgever gewenste koppelingen van het RIS met andere informatie- en archiverings-systemen indien de opdrachtgever opdrachtnemer hiertoe verzoekt. Voor het realiseren van een gewenste koppeling met een ander systeem worden door opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht bij opdrachtgever.	Eis
2.11	De opdrachtnemer heeft de beschikking over een gebruiksvriendelijke handleiding voor gebruikers en functioneel beheerders (griffie).	Wens

3. Functionaliteit

1. Kalender en evenementen

Nr	Omschrijving	
3.1.1	In het RIS dient een kalender van de gemeenteraad te kunnen worden weergegeven.	Eis
3.1.2	De kalender wordt opgebouwd op basis van alle in het systeem gedefinieerde evenementen van de gemeenteraad, zoals vergaderingen, bijeenkomsten en evenementen. De kalender wordt automatisch aangepast als evenementen worden gewijzigd of verwijderd, ook indien deze tegelijkertijd plaatsvinden.	Eis
3.1.3	Het dient mogelijk te zijn om een attenderingsbericht te verzenden als een nieuw evenement (of kenmerken of documenten van een evenement) aan de kalender worden toegevoegd of de planning van bestaande evenementen wijzigt. Iedere bezoeker van het RIS kan zichzelf aan- of afmelden voor het attenderingsbericht.	Eis
3.1.4	Het dient mogelijk te zijn om minimaal drie gelijktijdig geplande evenementen in een evenement op te nemen. Deze gelijktijdig lopende evenementen dienen parallel (dus naast elkaar) in het evenement te worden weergegeven. Het is mogelijk om bij parallelsessies de agenda's	Eis

¹ Een informatieobject is een op zichzelf staand geheel van gegevens met een eigen identiteit, zoals bijvoorbeeld een document, een brief, een video, een bestand, een webpagina, een e-mail of een tekstbericht (voorbeelden kunnen overlappen).

	afzonderlijk in te richten. De agenda's staan naast elkaar waardoor in één oogopslag te zien is hoe de sessies zich planningstechnisch verhouden tot elkaar.	
3.1.5	Het dient mogelijk te zijn om hyperlinks toe te voegen aan of te verwijderen van evenementen. Met deze hyperlinks wordt verwezen naar andere bronnen van informatie, zoals websites, documenten of videobestanden.	Eis
3.1.6	Het dient mogelijk te zijn om gebruikersgroepen en individuele gebruikers toe te voegen aan of te verwijderen van evenementen.	Eis
3.1.7	Het dient mogelijk te zijn om aan een evenement een thema (zie paragraaf 2.3.3) te koppelen.	Eis
3.1.8	Een evenement (of elk afzonderlijk onderdeel van dat evenement) dient als openbaar of besloten te kunnen worden gedefinieerd. Het bestaan en de algemene kenmerken van een openbaar evenement zijn voor iedereen zichtbaar en de bijbehorende informatie en documenten zijn voor iedereen inzichtelijk. Een besloten evenement is alleen zichtbaar voor aan het evenement toegevoegde gebruikers(groepen), en de bijbehorende informatie en documenten zijn alleen inzichtelijk voor de aan het evenement toegevoegde gebruiker(groepen).	Eis
3.1.9	Bij het definiëren van een nieuw evenement dient het mogelijk te zijn de informatie van een ander/vorig evenement te kopiëren.	Eis
3.1.10	Bij een evenement dient een agenda met agendapunten te kunnen worden gedefinieerd.	Eis
3.1.11	Het dient mogelijk te zijn om zelf evenementsjablonen aan te maken. Aan een dergelijk sjabloon kunnen standaard documenten worden toegevoegd en standaardkenmerken worden meegegeven, zoals een standaardagenda, een standaard dag/tijdperiode en de standaard aanwezige gebruikersgroepen/gebruikers.	Eis
3.1.12	Het dient mogelijk te zijn om aan een agendapunt of aan een specifiek document van een agenda de status openbaar of geheim toe te kennen. De informatie over een geheim agendapunt is alleen zichtbaar voor aan het evenement toegevoegde gebruikers(groepen). Een geheim document is alleen inzichtelijk voor aan het evenement toegevoegde gebruikers(groepen).	Eis
3.1.13	Na afloop van een evenement kunnen stukken worden toegevoegd aan de evenement of de agenda, zoals een verslag of besluitenlijst.	Eis
3.1.14	Een evenement (of elk afzonderlijk onderdeel van dit evenement) kan als 'intern' worden gedefinieerd. Het bestaan, de algemene kenmerken en de bijbehorende informatie en documenten van een intern evenement zijn alleen inzichtelijk voor aan het evenement toegevoegde gebruikers(groepen).	Wens
3.1.15	Het dient mogelijk te zijn om een evenement in te delen in verschillende, zelf te definiëren doelgroepen (bijvoorbeeld evenement van de raad, van het college, van samenwerkingsverbanden of van inwoners), die visueel onderscheidend zijn.	Wens
3.1.16	Het RIS biedt de mogelijkheid dat gebruikers met toegangsrechten hun aanwezigheid bij geplande evenementen kunnen aangeven.	Wens
3.1.17	Als een evenement in het RIS wordt gepland of gewijzigd, dan dient het mogelijk te zijn dat het RIS automatisch een vergaderverzoek doorstuurt naar een zelf op te geven persoonlijke agenda van de gebruiker.	Wens

2. Informatiemodules

3.2.1	Het RIS heeft in elk geval de mogelijkheid om de volgende informatie afzonderlijk en overzichtelijk te kunnen weergeven: <ul style="list-style-type: none"> - Langetermijnagenda - Themadossiers - Raadsvoorstellen - Ingekomen stukken 	Eis
-------	---	-----

	<ul style="list-style-type: none"> - Documenten van college - Schriftelijke vragen - Moties en amendementen - Toezeggingen - Dossiers 	
3.2.2	Daarnaast biedt het RIS de mogelijkheid om de volgende informatie afzonderlijk en overzichtelijk te kunnen weergeven: <ul style="list-style-type: none"> - Informatie over de werkwijze van de gemeenteraad en zijn commissies - Geheimhoudingsregister - Rekenkamer 	Wens
3.2.3	Het RIS biedt de mogelijkheid om langetermijnagenda's te definiëren. In een langetermijnagenda moet in ieder geval per onderwerp op te nemen zijn welke initiatieven, projecten, documenten en bijeenkomsten er op termijn gaan komen en de relatie met eventuele andere onderwerpen.	Eis
3.2.4	Het dient mogelijk te zijn dat het systeem van alle modules (PDF of EXCEL) overzichten kan exporteren.	Wens

3. Beheer documenten en informatieobjecten (incl. digitaal ondertekenen)

Nr	Omschrijving	
3.3.1	Het dient mogelijk te zijn om informatieobjecten via een gekoppelde (netwerk)schijf in het RIS te importeren.	Eis
3.3.2	Het dient mogelijk te zijn om meerdere informatieobjecten gelijktijdig in het RIS te importeren via een gekoppelde (netwerk)schijf en/of een gekoppeld (zaak)systeem. De volgorde van de bijlagen is eenvoudig automatisch te sorteren per agenda(punt) op basis van toevoegmoment, titel of documenttype en een eigen handmatige volgorde.	Eis
3.3.3	Het RIS heeft een mogelijkheid in één opdracht meerdere informatieobjecten te exporteren op basis van filters (bijvoorbeeld alle ingebrachte moties van een partij of alle voorstellen in een bepaalde periode).	Eis
3.3.4	Het dient mogelijk te zijn om aan een document andere documenten als bijlagen te kunnen koppelen. Documenten of andere bestanden zijn los van agenda's in het RIS te plaatsen. Bijvoorbeeld in modules of in themadossiers.	Eis
3.3.5	Interne en geheime informatieobjecten zijn alleen zichtbaar en inzichtelijk voor gebruikers en gebruikersgroepen die hiervoor expliciet zijn geautoriseerd.	Eis
3.3.6	Vertrouwelijke documenten (waaronder geheime stukken en alle documenten die alleen via een beveiligde inlog toegankelijk zijn) mogen <i>niet</i> worden gedownload, gekopieerd, doorgestuurd of op andere wijze geëxporteerd naar een lokaal apparaat of externe cloudomgeving. Deze documenten zijn uitsluitend te raadplegen binnen de beveiligde RIS-viewer, waarin functies zoals download, print, kopieer, export en screenshot-detectie technisch geblokkeerd of beperkt zijn.	Eis
3.3.7	Bij weergave van een informatieobject dient duidelijk zichtbaar te zijn als het informatieobjecten intern of geheim is.	Eis
3.3.8	Het RIS borgt dat een intern of geheim informatieobject dat aan een openbaar informatieobject wordt gekoppeld, uitsluitend toegankelijk is voor gebruikers en gebruikersgroepen die hiervoor expliciet zijn geautoriseerd.	Eis
3.3.9	Aan ieder nieuw in het RIS aangemaakt of geïmporteerd informatieobject wordt conform de MDTO-norm (zie ook hoofdstuk normen en standaarden) automatisch een uniek identificatienummer toegekend.	Eis

3.3.10	Binnen modules kan worden gesorteerd op datum, indienende fractie, portefeuillehouder, naam indiener en maand en jaar.	Eis
3.3.11	Het RIS dient bij informatieobjecten de metagegevens vast te kunnen leggen die verplicht zijn in het kader van de MDTO-norm (Metagegevens voor Duurzaam toegankelijke Overheidsinformatie).	Eis
3.3.12	Het RIS ondersteunt het automatisch toevoegen van metadata aan nieuw in het RIS aangemaakte of geïmporteerde informatieobjecten. Deze eis heeft uitsluitend betrekking op informatie/metadata die binnen het RIS als bekend mag worden verondersteld.	Eis
3.3.13	Metadatagegevens kunnen door daartoe geautoriseerde personen worden ingevoerd of gewijzigd. Op documentniveau moeten metadata die persoonsgegevens bevatten geanonimiseerd of verwijderd kunnen worden.	Eis
3.3.14	Het dient mogelijk te zijn om een dossier te definiëren. In een dossier kunnen meerdere bij elkaar horende informatieobjecten worden geplaatst. Het is eveneens mogelijk om documenten aan meerdere vergaderingen / bijeenkomsten / uitnodigingen te koppelen.	Eis
3.3.15	Informatieobjecten die in een agenda zijn gekoppeld of in een dossier dienen op eenvoudige wijze te kunnen worden verwijderd of te worden vervangen door andere informatieobjecten (bijvoorbeeld nieuwe versies). Eventuele aantekeningen in oude versies blijven behouden.	Eis
3.3.16	Informatieobjecten en dossiers dienen aan meerdere, verschillende evenementen te kunnen worden gekoppeld.	Eis
3.3.17	Als een geheim informatieobject wordt vervangen door een ander informatieobject (of een andere versie) dan dient dit nieuwe/andere informatieobject standaard dezelfde classificatie te krijgen (dus ook geheim).	Eis
3.3.18	Informatieobjecten dienen ook los, dus zonder te zijn gekoppeld aan een activiteit, beschikbaar gesteld te kunnen worden aan een gebruikers(groep).	Eis
3.3.19	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om te koppelen met een derde partij die digitale ondertekening aanbiedt/ondersteunt (zoals ValidSign)	Wens
3.3.20	Het RIS dient de voortgang van een document (route die een document heeft afgelegd of nog aflegt) visueel weer te kunnen geven.	Wens

4. Thema's

Nr	Omschrijving	
3.4.1	Het dient mogelijk te zijn om een thema(dossier) binnen het RIS aan te maken, te wijzigen of te verwijderen.	Eis
3.4.2	De beheerder van het thema kan binnen het thema op chronologische volgorde verwijzingen naar evenementen en informatieobjecten toevoegen die betrekking hebben op het betreffende thema.	Eis
3.4.3	De beheerder van het thema kan ook verwijzingen (bijvoorbeeld URL's) opnemen naar informatie over het thema die niet in het RIS is opgeslagen.	Eis
3.4.4	Evenementen en informatieobjecten die zijn opgenomen in een thema zijn alleen zichtbaar/inzichtelijk voor gebruikers(groepen) die hiertoe gerechtigd zijn.	Eis
3.4.5	Bij het aanmaken van een nieuw evenement en het aanmaken/toevoegen van nieuwe informatieobjecten dient de mogelijkheid geboden te worden om de activiteit of het informatieobject aan een thema(dossier) toe te voegen.	Eis
3.4.6	Het RIS kan voor het bieden van de in de vorige eis bedoelde suggesties ook informatieobjecten raadplegen/gebruiken die zijn opgeslagen in systemen die aan het RIS zijn gekoppeld.	Wens
3.4.7	Het RIS geeft aan de beheerder van een thema(dossier), op basis van informatie over of metadata van een informatieobject, suggesties voor op te nemen informatieobjecten in de chronologische tijdlijn van het betreffende thema.	Wens

5. Stemmen

Nr	Omschrijving	
3.5.1	Het RIS biedt de mogelijkheid om, via een gekoppeld systeem waarmee het stemmen wordt ondersteund/geregistreerd, automatisch stemuitslagen toe te voegen aan agendapunten waarover een stemming heeft plaatsgevonden.	Wens
3.5.2	Het dient mogelijk te zijn om bij een stemuitslag in ieder geval de volgende typen einduitslagen vast te leggen: <ul style="list-style-type: none"> • Aangenomen • Aangenomen unaniem • Verworpen • Aangehouden • Ingetrokken • Stemmen staken 	Wens
3.5.3	Het dient mogelijk te zijn om bij een stemuitslag vast te leggen hoe per fractie is gestemd ('voor' of 'tegen').	Wens
3.5.4	Het dient mogelijk te zijn om bij een stemuitslag vast te leggen hoe per raadslid is gestemd ('voor' of 'tegen').	Wens
3.5.5	Het dient mogelijk te zijn om een stem uit te brengen via de app.	Wens
3.5.6	Het dient mogelijk te zijn om een stem uit te brengen via een browser.	Wens
3.5.7	Het dient mogelijk te zijn om een stem uit te brengen via een gekoppelde microfoonpost.	Wens
3.5.8	Het dient mogelijk te zijn om een stem uit te brengen via aan het systeem gekoppelde stemkastjes	Wens
3.5.9	Het RIS staat het uitbrengen van een stem via de app of de browser uitsluitend toe als de gebruiker in het RIS is ingelogd en, hetzij individueel hetzij als deelnemer van een groep, stemrecht heeft.	Wens
3.5.10	Een in het RIS gestarte stemming kan worden gestopt, geannuleerd of herstart.	Wens
3.5.11	Tijdens een stemming is het mogelijk de voortgang te volgen.	Wens
3.5.12	Stemuitslagen (einduitslagen, uitslagen per fractie en, indien van toepassing, uitslagen per raadslid) van stemmingen die met behulp van het RIS hebben plaatsgevonden worden automatisch in het RIS vastgelegd.	Wens
3.5.13	Stemuitslagen kunnen in de publicatie-omgevingen worden getoond, waarbij gekozen kan worden voor: <ul style="list-style-type: none"> • Uitsluitend een weergave van de uitslag. • Een weergave van de einduitslag, aangevuld met het aantal stemmen 'voor' en het aantal stemmen 'tegen'. • Een weergave van de einduitslag met een overzicht van stemuitslagen per fractie. • Weergave van de einduitslag met een overzicht van de stemuitslagen per raadslid. 	Wens
3.5.14	De in de vorige eis opgenomen weergave-opties kunnen ook via een eventueel gekoppeld AV-systeem op een scherm in de vergaderzaal en in de livestream worden getoond.	Wens
3.5.15	Stemuitslagen dienen ook handmatig achteraf ingevoerd te kunnen worden als een stemming niet met behulp van (een gekoppeld systeem aan) het RIS heeft kunnen plaatsvinden.	Wens

6. Video opnemen, livestreamen en on-demand streamen (VOD)

Opmerking: Deze eisen die betrekking hebben op het livestreamen en het vanuit het RIS maken/opslaan van videoverslagen, kunnen uitsluitend worden opgenomen als integratie met een AV-systeem heeft plaatsgevonden en deze integratie de geëiste functionaliteiten ondersteunt.

Nr	Omschrijving	
3.6.1	Het RIS ondersteunt het live, via het geïntegreerde AV-systeem opnemen (beeld en geluid) van vergaderingen [MV1.1]. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst het AV-systeem (geheel of gedeeltelijk) wordt vervangen of gewijzigd, draagt opdrachtnemer zorg voor een volledige en correcte aansluiting en werking van het RIS met het gewijzigde AV-systeem. Eventuele aanpassingen, configuraties of integratiewerkzaamheden die hiervoor noodzakelijk zijn, worden door opdrachtnemer uitgevoerd zonder aanvullende kosten voor opdrachtgever, mits het vervangende AV-systeem gangbare, marktconforme standaarden en interfaces hanteert.	Eis
3.6.2	Het RIS ondersteunt het live tonen (beeld en geluid) van vergaderingen in de publicatieomgeving (webcasten van een livestream). Het is daarbij mogelijk om meerdere vergaderingen (parallelsessies) tegelijk uit te zenden.	Eis
3.6.3	Het RIS ondersteunt het op verzoek van een gebruiker afspelen van een opgeslagen video-opname (video on demand, afgekort VOD) in de publicatieomgeving (webcasten van een on-demand stream).	Eis
3.6.4	Het RIS ondersteunt het afspelen (streamen) en het via een gekoppeld AV-systeem opnemen van videobeelden in minimaal Full HD kwaliteit.	Eis
3.6.5	Een livestream kan door de kijker/gebruiker worden gepauzeerd.	Eis
3.6.6	Een kijker/gebruiker kan een livestream bekijken/starten vanaf ieder moment dat ligt tussen het begin en het actuele moment van de livestream.	Eis
3.6.7	Een on-demand stream (VOD) kan door de kijker/gebruiker worden gepauzeerd.	Eis
3.6.8	Een kijker/gebruiker kan een on-demand stream bekijken/starten vanaf ieder moment dat ligt tussen begin en einde van de betreffende video.	Eis
3.6.9	Conform de geldende wettelijke verplichting (Besluit Digitale Toegankelijkheid) moeten uitzendingen voorzien zijn van ondertiteling. Het RIS kan livestreams en on-demand streams automatisch ondertitelen. Bij automatische ondertiteling dient minimaal 85% van de ondertiteling overeen te komen met wat daadwerkelijk in het Nederlands wordt gezegd. De ondertiteling is toegankelijk als PDF A en Word bestand.	Eis
3.6.10	Tijdens het bekijken van een livestream en een on-demand stream is de volgende informatie, indien in het RIS beschikbaar, zichtbaar: naam van de activiteit, datum van de activiteit, agenda van de activiteit en het agendapunt van de activiteit.	Eis
3.6.11	Het RIS ondersteunt het gebruik van markeringspunten in videobestanden. Een kijker/gebruiker kan een on-demand stream direct starten vanaf het gekozen markeringspunt (bijvoorbeeld de start van een agendapunt of de start van het betoog van een spreker). De uitzendingen worden direct gemarkeerd op spreker en op agendapunt.	Eis
3.6.12	Markeringspunten kunnen door daartoe geautoriseerde personen in het RIS worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd.	Eis
3.6.13	Direct na de vergadering dient de uitzending klaar te staan in het RIS, zodat deze aansluitend ook dezelfde dag nog kan worden teruggekeken.	Eis
3.6.14	Bij het aan de orde zijnde agendapunt behorende documenten kunnen worden geopend tijdens de uitzending.	Eis
3.6.15	Het is mogelijk om achteraf correcties te doen op de uitzending.	Eis
3.6.16	500 mensen kunnen tegelijk de uitzending van één van de parallelle vergaderingen volgen.	Eis

	1.000 mensen kunnen tegelijk de uitzending van de raadsvergadering volgen en bij bijzondere vergaderingen kan dit aantal in tijdig overleg met de opdrachtnemer kosteloos worden opgehoogd.	
3.6.17	Herbruikbare video- of audiotulen, zodat raadsleden fragmenten eenvoudig via social media kunnen delen.	Eis
3.6.18	Het raadsinformatiesysteem biedt een geïntegreerde <i>hardop-voorleesfunctie</i> (tekst-naar-spraak), waarmee tekstuele content in het systeem kan worden voorgelezen	Wens

7. Persoonlijke profielpagina's

Nr	Omschrijving	
3.7.1	Het dient mogelijk te zijn om binnen het RIS persoonlijke profielpagina's aan te maken.	Wens
3.7.2	Het dient mogelijk te zijn om op een persoonlijke profielpagina minimaal de volgende informatieonderdelen op te nemen: <ul style="list-style-type: none"> – Een foto. – De politieke partij waar de persoon lid van is. – Een persoonlijke beschrijving. – Eén of meerdere functies. – Beleidsterreinen waar de persoon actief op is. – Nevenactiviteiten. – Videofragmenten. – Stemgedrag. – Verwijzingen (url's) naar profielen op social media. 	Wens
3.7.3	Het dient mogelijk te zijn om aan te geven welke informatieonderdelen wel en niet gebruikt worden in een persoonlijke profielpagina. Als ervoor wordt gekozen om een bepaald informatieonderdeel niet te gebruiken, dan is op de persoonlijke profielpagina niet zichtbaar dat van gebruik van het betreffende informatieonderdeel is afgezien.	Wens
3.7.4	Persoonlijke profielpagina's kunnen alleen worden gemuteerd en openbaar zichtbaar worden gemaakt door de persoon die op de profielpagina wordt gepresenteerd, of door één of meerdere personen die hiertoe zijn geautoriseerd.	Wens

8. Zoeken

NR	Omschrijving	
3.8.1	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om te kunnen zoeken in de tekst van alle informatieobjecten die in het RIS zijn opgeslagen (mits het bestandsformaat het zoeken op tekst ondersteunt).	Eis
3.8.2	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om te kunnen zoeken in de metadata van informatieobjecten.	Eis
3.8.3	Het RIS dient het zoeken in transcriptiebestanden van audio- en videobestanden te ondersteunen.	Eis
3.8.4	Het zoeken gebeurt door het ingeven van één of meer zoektermen in een invulveld of invulscherm.	Eis

3.8.5	Een gebruiker die een zoekopdracht geeft dient in het zoekresultaat uitsluitend informatieobjecten te zien waar hij op basis van zijn autorisatie toegang toe heeft.	Eis
3.8.6	De zoekresultaten bevatten klikbare links waarmee direct toegang wordt verkregen tot de gevonden informatieobjecten.	Eis
3.8.7	Als gevonden informatie een verwijzing naar een (web)omgeving buiten het RIS bevat, dan dient ook deze verwijzing voor de gebruiker zichtbaar en aanklikbaar te zijn.	Eis
3.8.8	Het RIS biedt de mogelijkheid om de zoekresultaten op verschillende manieren te filteren, waaronder in ieder geval een filtering op de periode waarin de informatieobjecten zijn gecreëerd, type evenementen, modules (zoals moties, schriftelijke vragen en ingekomen stukken) en type documenten.	Eis
3.8.9	Alle hiervoor genoemde zoekfunctionaliteiten zijn ook van toepassing op informatieobjecten die bij inrichting van het RIS uit andere bronnen/systemen naar het RIS zijn gemigreerd, mits de zoekfunctionaliteit door de gemigreerde informatieobjecten wordt ondersteund.	Eis
3.8.10	Als voor het zoeken gebruik wordt gemaakt van indexering, dan dient de index na vernietiging van informatieobjecten te worden geactualiseerd zodat vernietigde informatieobjecten niet meer in de zoekresultaten voorkomen.	Eis
3.8.11	Het RIS ondersteunt het zoeken met gebruik van filters (gefacetteerd zoeken). Deze filters kunnen vooraf worden ingegeven. Hierdoor wordt gericht gezocht en het aantal zoekresultaten beperkt.	Eis
3.8.12	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden zoekopdrachten uit andere, gekoppelde systemen uit te voeren. De hieruit voortkomende zoekresultaten worden teruggegeven aan het gekoppelde systeem dat de zoekopdracht heeft gegeven.	Wens
3.8.13	Het laatste zoekresultaat of de laatste gemaakte selectie binnen een module (zoals een bepaalde maand) wordt door het RIS onthouden, zodat je daar gemakkelijk naar terug kan keren.	Wens
3.8.14	Mogelijkheid om ook buiten het RIS te doorzoeken op relevante zoekresultaten (zoals de website van de gemeente Altena of nieuwsmedia).	Wens
3.8.15	Het RIS dient het zoeken in markeringspunten in videobestanden te ondersteunen.	Wens
3.8.16	Als in een zoekopdracht meerdere zoektermen zijn ingegeven, dan dient het mogelijk te zijn de booleaanse operatoren 'and', 'or' en 'not' tussen de zoektermen te plaatsen (of vergelijkbare Nederlandse termen).	Wens
3.8.17	Het dient mogelijk te zijn om met gebruik van haakjes complexere, nauwkeurige (geneste) zoekopdrachten met booleaanse operatoren te formuleren.	Wens
3.8.18	Het dient mogelijk te zijn om wildcards in, aan het begin of aan het eind van zoektermen te plaatsen. Plaatsing van een wildcard heeft tot gevolg dat ieder willekeurig karakter op de plek van de wildcard altijd bijdraagt aan een positief zoekresultaat. Er dient een wildcard voor de invulling van een enkel karakter beschikbaar te zijn en een wildcard voor de invulling van meerdere karakters.	Wens

9. Bewaren, vernietigen en archiveren

Nr	Omschrijving	
3.9.1	De in het RIS verwerkte en opgeslagen informatieobjecten en metadata worden in een eigen omgeving opgeslagen, gescheiden van informatieobjecten van andere afnemers van de opdrachtnemer.	Eis

3.9.2	Het RIS ondersteunt het opslaan en, indien van toepassing, verwerken van alle bestandsformaten die zijn opgenomen in de lijst 'voorkeurs- en acceptabele formaten' van het Nationaal Archief. Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.	Eis
3.9.3	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om aan een zaak, proces of dossier een status toe te kennen conform de selectielijst "Gemeenten en intergemeentelijke organen 2020" van de VNG.	Eis
3.9.4	Alle informatieobjecten die zijn verwerkt en opgeslagen in het RIS zijn en blijven, ook nadat de overeenkomst niet meer in werking is, eigendom van de opdrachtgever. Na beëindiging van het contract wordt alle data zonder meerkosten teruggegeven en/of wordt de data aantoonbaar vernietigd, met inachtneming van de termijnen die de archiefwet voorschrijft.	Eis
3.9.5	Alle opgeslagen data, inclusief gebruikersgegevens, transacties en configuraties, worden kosteloos beschikbaar gesteld voor ontsluiting via een moderne API. De API moet 24/7 beschikbaar zijn en voldoende snel zijn om bulkuitvragen af te handelen zonder problemen voor gebruikerservaring.	Eis
3.9.6	Het RIS dient te borgen dat het bewaren en verwerken van informatieobjecten voldoet aan de Archiefwet, de Archiefregeling en het Archiefbesluit 1995.	Eis
3.9.7	Als de Archiefwet 1995 wordt vervangen door een nieuwere versie dan dient de opdrachtnemer binnen één jaar na inwerkingtreding van deze nieuwere versie zodanige aanpassingen aan het RIS te hebben doorgevoerd dat het RIS aan deze nieuwere versie voldoet.	Eis
3.9.8	Het RIS zorgt voor een volledige ondersteuning van het proces waarmee informatieobjecten conform (wettelijke) criteria worden vernietigd dan wel worden overgedragen aan een andere omgeving (zoals een e-depot of een zaakstelsel).	Eis
3.9.9	De opdrachtnemer stemt tijdens de inrichting van het RIS de praktische zaken met betrekking tot bewaren, bewaartermijnen en de frequentie en wijze van overbrenging naar het e-Depot of uitplaatsing naar andere, gekoppelde systemen (zoals een zaakstelsel) af met de opdrachtnemer.	Eis
3.9.10	Alle informatieobjecten en de bijbehorende metagegevens dienen blijvend en veilig te worden opgeslagen en dienen tijdens de looptijd van de dienstverlening, gedurende hun minimale bewaartermijnen, toegankelijk en opvraagbaar te blijven voor de daartoe geautoriseerde gebruikers.	Eis
3.9.11	De opdrachtnemer borgt dat informatieobjecten in het RIS nooit worden vernietigd zonder dat hier een door de opdrachtgever goedgekeurde grondslag voor is.	Eis
3.9.12	Als informatieobjecten vernietigd of overgebracht (bijvoorbeeld naar E-depot) dienen te worden, dan genereert het RIS automatisch een verslag van vernietiging/overbrenging. Dit verslag bevat alle details over de vernietiging/overbrenging die uit hoofde van regelgeving verplicht zijn gesteld.	Eis
3.9.13	Het systeem ondersteunt de automatische berekening en signalering van de geplande datum van vernietiging of overbrenging van informatieobjecten, en creëert een lijst met informatieobjecten die voor vernietiging in aanmerking komen en een lijst met informatieobjecten die voor overbrenging in aanmerking komen.	Eis
3.9.14	Vernietigde informatieobjecten en metadata mogen in geen geval traceerbaar of te herstellen zijn.	Eis
3.9.15	Bij vernietiging of overbrenging van een informatieobject wordt in het RIS de volgende informatie over het informatieobject vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> – Datum van verwijdering/overbrenging. – Status van informatieobject (gewist/overgedragen). – Naam en/of referentienummer van verwijderbevoegdheid. 	Eis

	– Persoon/rol die verwijdering/overbrenging uitvoert.	
3.9.16	Als het RIS gebruikmaakt van encryptietechnieken dan dienen informatieobjecten voor overbrenging te worden gedecrypt.	Eis
3.9.17	Als informatie in het RIS aan de hand van een backup moet worden hersteld, dan borgt de opdrachtnemer dat geen informatieobjecten worden teruggezet die zijn vernietigd of overgebracht. Informatieobjecten en bijbehorende metadata moeten onherstelbaar vernietigd kunnen worden. Indien er gebruikgemaakt wordt van indexering, wordt deze geactualiseerd zodat vernietigde informatie niet meer gevonden kan worden.	Eis
3.9.18	Het RIS biedt de mogelijkheid om op ieder gewenst moment een set Informatieobjecten te exporteren (over te brengen) of te vernietigen. Deze set dient samengesteld te kunnen worden op basis van selectie en filtering in de opgeslagen metadata. In het geval van overbrenging wordt informatie over de eventuele samenhang tussen informatieobjecten (dossiers) in de export meegenomen.	Eis
3.9.19	Nieuwe releases van het RIS worden uitsluitend ingevoerd als alle bestaande informatie/Informatieobjecten zonder verlies van inhoud en structuur volledig beschikbaar blijven.	Eis
3.9.20	Het RIS dient alle acties die worden uitgevoerd op informatieobjecten vast te leggen en in een verslag weer te kunnen geven voor daartoe geautoriseerde personen. De vastlegging en verslaggeving bevat in ieder geval informatie over de datum of periode van de handeling, het type handeling en de verantwoordelijke functionaris.	Eis
3.9.21	Bij beëindiging van de overeenkomst, stelt de opdrachtnemer alle informatie/informatieobjecten beschikbaar aan de opdrachtgever en werkt mee aan de transitie van deze informatie/informatieobjecten naar een nieuw/opvolgend systeem alsmede aan de uiteindelijke vernietiging (inclusief rapportage/verslag van de vernietiging) bij beëindiging van de dienstverlening.	Eis
3.9.22	Vanuit het gezichtspunt van de Archiefwet dienen alle documenten betreffende commissie- en raadsvergaderingen, inclusief audio- en videotulen, als de meest uitgebreide verslaglegging van commissie - en raadsvergaderingen blijvend bewaard te worden. Dit betekent dat geautomatiseerde overdracht van de informatie aan het archief (e-depot) binnen het RIS mogelijk is. Dit geldt voor de informatie in het huidige raadsinformatiesysteem en alle nieuwe content.	Eis
3.9.23	Het RIS biedt de mogelijk om binnen redelijke tijd en inspanning gearchiveerde digitale zaken te exporteren naar andere RMA systemen en/of eDepots waarbij de documenten en dossiers zonder verlies van informatie omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals een Submission Information Package met daarin de informatieobjecten en metadata in sidecarstructuur (met het metadata-bestand in extensible mark-up language (XML) op basis van MDTO-XML of vergelijkbaar)	Eis
3.9.24	De API moet voldoen aan moderne standaarden, zoals REST, met ondersteuning voor JSON-formaat, en gebruiken van HTTP/2 of hoger voor efficiënte en snelle gegevensoverdracht.	Wens
3.9.25	De API is beveiligd met OAuth2.0 of een vergelijkbaar modern authenticatieprotocol, gecombineerd met end-to-end encryptie (TLS 1.3 of hoger), om de vertrouwelijkheid en integriteit van de data te waarborgen.	Wens
3.9.26	Wijzigingen in het datamodel worden tijdig doorgegeven, maar voor API's is het van belang dat er velden alleen worden toegevoegd. Bij ingrijpende wijzigingen moet er worden gewerkt met versie updates. De leverancier moet uitgebreide, up-to-date API-documentatie leveren, inclusief voorbeelden en toegang tot een testomgeving, zodat ontwikkelaars de API eenvoudig kunnen integreren en testen.	Wens

10. Overig

Nr	Omschrijving	
3.10.1	De opdrachtnemer geeft aan op welke wijze AI-toepassingen ingezet worden binnen het RIS en welke visie de opdrachtnemer zelf heeft op AI-toepassingen in het RIS. Denk bijvoorbeeld aan een op AI gebaseerde zoekmachine of mogelijkheid om via AI-toepassingen themadossiers te ontwikkelen of samenvattingen te maken van bijlagen.	Eis
3.10.2	Mogelijkheid voor interactie met inwoners via het raadsinformatiesysteem, waarbij inwoners berichten aan specifieke fracties of de raad als geheel kunnen sturen of waarbij inwoners aan een agendapunt gekoppelde voorstellen kunnen achterlaten in het RIS.	Wens

4. Functioneel beheer en toegangsrechten (Role Based Access / RBAC)

Nr	Omschrijving	
4.1	Bij oplevering van het RIS worden minimaal twee gebruikers in het systeem gedefinieerd als functioneel beheerder. De functioneel beheerder heeft toegang tot en de beschikking over alle functionaliteiten die betrekking hebben op de inrichting en werking van het systeem zelf. Een strikte scheiding van rollen (beheerder en gebruiker) is van toepassing.	Eis
4.2	De functioneel beheerder kan andere gebruikers in het systeem functioneel beheerder maken.	Eis
4.3	Een functioneel beheerder kan in het RIS gebruikers aanmaken of verwijderen.	Eis
4.4	De functioneel beheerder kan gebruikers of gebruikersgroepen toegangsrechten, waarmee toegang wordt verkregen tot functionaliteit van het systeem, geven of ontnemen. In het geval van gebruikersgroepen zijn de toegekende toegangsrechten geldig voor alle leden van de gebruikersgroep.	Eis
4.5	Gebruikers dienen in een gebruikersgroep te kunnen worden geplaatst.	Eis
4.6	De functioneel beheerder kan zelf een gebruikersgroep aanmaken en definiëren (bijvoorbeeld 'griffiers', 'raadsleden', 'inwoners', et cetera).	Eis
4.7	Met de set aan toegangsrechten dienen in ieder geval de volgende autorisaties ingesteld te kunnen worden voor een gebruiker of gebruikersgroep: <ul style="list-style-type: none"> – Het aanmaken en beheren van een activiteit (activiteitbeheerders). – Het bekijken van een activiteit (let op: dit recht kan worden overruled als de betreffende gebruiker/gebruikersgroep geen toegang heeft tot een specifieke activiteit (lees: niet-openbare of geheime activiteit) of geen toegang heeft tot specifieke informatie (niet-openbaar) binnen een activiteit). – Het plaatsen van een document op die plekken in het systeem waar dat mogelijk is en waartoe gebruiker/gebruikersgroep toegang heeft. – Het muteren in of verwijderen van documenten op die plekken in het systeem waar dat mogelijk is en waartoe de gebruiker/gebruikersgroep toegang heeft. 	Eis
4.8	Mogelijkheid voor het resetten van wachtwoorden door functioneel beheerder of gebruiker zelf.	Eis
4.9	De functioneel beheerder kan overzichten genereren van gebruikers met bepaalde kenmerken. Hierbij dienen in ieder geval de volgende overzichten beschikbaar te zijn:	Eis

	<ul style="list-style-type: none"> – Overzicht van actieve gebruikers in een vooraf opgegeven periode. – Overzicht van inactieve gebruikers in een vooraf opgegeven periode. – Overzicht van gebruikers met de aan hen toegekende toegangsrechten. – Overzicht van één of meer toegangsrechten met de gebruikers aan wie de (het) betreffende toegangsrecht(en) zijn toegekend. – Overzicht van gebruikersgroepen met de hierin zittende gebruikers. – Overzicht van gebruikers met de gebruikersgroepen waarin zij actief zijn. 	
--	--	--

5. Normen en standaarden

Nr	Omschrijving	
5.1	De webomgeving van het RIS voldoet aantoonbaar aan alle A- en AA-succescriteria van de WCAG 2.2 versie. De opdrachtnemer overhandigt bij het in productie nemen van de webomgeving een onderzoeksrapport volgens de WCAG-EM waaruit blijkt dat de techniek van de webomgeving hieraan voldoet.	Eis
5.2	De opdrachtgever is gerechtigd op elk moment een onderzoek inclusief advies door een toegankelijkheidsexpert op basis van de evaluatiemethode WCAG-EM van W3C uit te laten voeren. Als uit de rapportage blijkt dat niet wordt voldaan aan alle A- en AA-succescriteria van de geëiste WCAG versie dan dienen, voor zover het de techniek van de webomgeving betreft, binnen 3 maanden en op kosten van de opdrachtnemer verbeteringen te worden doorgevoerd om alsnog aan alle A- en AA-succescriteria (op het gebied van de techniek) te voldoen. Na doorvoering van de verbeteringen dient op kosten van de opdrachtnemer vervolgens een hertoets plaats te vinden.	Eis
5.3	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om gegevens uit te wisselen met een ander platform (bijvoorbeeld het platform Open Raadsinformatie) op basis van Open Raadsinformatie (ORI) versie 1.1 (meer informatie is te vinden op www.vng.nl/projecten/open-raadsinformatie).	Eis
5.4	Als er een nieuwe ORI versie tot standaard is benoemd (versie 1.2 is in ontwikkeling), dan dient de opdrachtnemer binnen 18 maanden na het vaststellen van deze standaard de nieuwe versie in het RIS te hebben geïmplementeerd.	Eis
5.5	Het RIS dient de mogelijkheid te bieden om gegevens uit te wisselen met een zaakstelsel (in Altena: Djuma) op basis van de standaard StUF-ZKN 3.10 Zaak- en documentservices 1.2 (zie onder meer www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak-_en_Documentservices).	Eis
5.6	Als er een nieuwe versie van StUF-ZKN 3.10 Zaak- en documentservices tot standaard is benoemd, dan dient de opdrachtnemer binnen 18 maanden na het vaststellen van deze standaard de nieuwe versie in het RIS te hebben geïmplementeerd.	Eis
5.7	Het RIS dient uitwisseling van metagegevens van archiefbescheiden op basis van de norm Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) te ondersteunen.	Eis
5.8	Het RIS dient vanaf 1 januari 2025 uitwisseling van metagegevens van archiefbescheiden op basis van de norm Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (MDTO) te ondersteunen.	Eis
5.9	Het RIS dient in het kader van het bewaren, vernietigen en archiveren van informatie de DUTO eisen voor de duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie te hanteren (zie www.nationaalarchief.nl/archiveren/duto).	Eis

6. Informatiebeveiliging en privacy

Toelichting: In de nu volgende eisen wordt een aantal keer gesproken over de 'ICT Prestatie'. Dit is een begrip uit het GIBIT (de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT).

Nr	Omschrijving	
6.1	De GIBIT 2023 is van toepassing op de hoofdovereenkomst en is bepalend. De Algemene Inkoopvoorwaarden van de opdrachtnemer wijst ade gemeente expliciet van de hand.	Eis
6.2	De opdrachtnemer dient te beschikken over een geldig NEN-EN-ISO/IEC 27001 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig bewijs). De scope van de certificering past bij de in te kopen ICT Prestatie. Gedurende de hele looptijd van de overeenkomst moet de opdrachtnemer deze certificering behouden. Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer een kopie van het certificaat aan de opdrachtgever te verstrekken.	Eis
6.3	Binnen de organisatie van de opdrachtnemer hebben de verantwoordelijken voor de dienstverlening een formele positie. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de functionarissen die voor de opdrachtnemer werkzaamheden verrichten zijn expliciet belegd.	Eis
6.4	De opdrachtnemer past de privacy-by-design en security-by-design principes toe in het ontwerp en de realisatie van hun producten en diensten.	Eis
6.5	De opdrachtnemer maakt gebruik van TLS voor transportbeveiliging, de gebruikte TLS configuratie dient aan alle richtlijnen van het NCSC te voldoen (niveau Goed daar waar van toepassing), zoals beschreven in de meest recente versie van de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS). De meest recente versie is te vinden op de website van het NCSC (https://www.ncsc.nl/). Op internet dient het RIS ten minste 90% te scoren."	Eis
6.6	De opdrachtnemer staat toe dat een externe penetratietest op het RIS wordt uitgevoerd als de opdrachtgever dat noodzakelijk acht. Er mogen geen aanvullende kosten worden berekend voor het meewerken aan deze penetratietest.	Eis
6.7	Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarnaast stellen opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst op.	Eis
6.8	De opdrachtnemer dient vóór het in gebruik nemen van de dienst een ingevuld en ondertekend exemplaar van de in de vorige eis genoemde verwerkersovereenkomst bij de opdrachtgever aan te leveren.	Eis
6.9	De opdrachtnemer voldoet aan de laatste normen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (zie https://www.bio-overheid.nl/). Binnen het RIS wordt conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) een auditlog bijgehouden, waarin alle acties van geautoriseerde gebruikers worden bijgehouden. De auditlog is uitsluitend door een beveiligingsfunctionaris van de opdrachtgever in te zien.	Eis
6.10	Het RIS legt datum en tijdstip vast van de momenten waarop gebruikers zijn ingelogd en van de momenten waarop mislukte pogingen om in te loggen zijn gedaan. Als er wordt ingelogd via een directoryservice hoeven mislukte pogingen alleen in het RIS te worden vastgelegd als de directoryservice de benodigde informatie hierover aan het RIS doorgeeft.	Eis
6.11	Gegevens uit de productieomgeving worden in geen geval in andere omgevingen gebruikt (bijvoorbeeld test-, ontwikkel- of acceptatieomgevingen), tenzij de opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven. Deze gegevens worden geanonimiseerd overgezet, tenzij het gegevens betreffen die naar hun aard publiekelijk beschikbaar zijn.	Eis
6.12	Medewerkers van de opdrachtnemer die betrokken zijn bij de implementatie of het onderhoud van het RIS zijn in bezit van een relevante en actuele (niet ouder dan twee jaar) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.	Eis

6.13	Iedere eis die is gesteld in dit hoofdstuk Informatiebeveiliging en privacy is ook van toepassing op iedere onderaannemer en toeleverancier waar de opdrachtnemer gebruik van maakt voor de levering van de ICT Prestatie, althans voor zover de werkzaamheden van de betreffende onderaannemer of toeleverancier passen binnen de werking van de eis.	Eis
6.14	De opdrachtnemer garandeert dat de data niet wordt vermengd met de gegevens van andere cloudgebruikers of uitlekt naar andere omgevingen. De omgeving van de SaaS applicatie is voorzien van beveiligingsmechanismen om dit te voorkomen. De gemeente heeft recht op inzage in deze beveiligingsmechanismen.	Eis
6.15	Beveiligingsincidenten die optreden in de software en/of hardware van de opdrachtnemer waarmee een overeenkomst gesloten is en die betrekking hebben op de gemeente, worden binnen 24 uur gemeld aan de contactpersoon van de gemeente.	Eis
6.16	Wanneer een applicatie medewerkersgegevens nodig heeft, worden deze onttrokken uit de Active Directory. Het principe van dataminimalisatie wordt toegepast. Alleen noodzakelijke persoonsgegevens worden geraadpleegd of opgevraagd. Wanneer gegevens in de Entra/Active Directory wijzigen of worden verwijderd, worden deze automatisch ge-update.	Eis
6.17	Het gebruik van systeemhulpmiddelen wordt gelogd. Deze logging wordt minimaal halfjaarlijks beschikbaar gesteld voor onderzoek.	Eis
6.18	Elke vorm van gegevensuitwisseling (geautomatiseerd of manueel) met de gemeente, burgers, partners of onderaannemers van de opdrachtnemer wordt afdoende versleuteld.	Eis
6.19	De opdrachtnemer garandeert voorzieningen voor backup, restore, redundantie en/of uitwijk van het RIS zodat: <ul style="list-style-type: none"> • bij een uitval de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en; • het verlies van gegevens maximaal 24 uur kan bedragen. Deze plannen worden tenminste jaarlijks getest door opdrachtnemer en hiervan wordt verslag gemaakt in de SLA-rapportage ter bespreking bij een periodiek accountgesprek. (BIO 12.3.1, 17.1.1, 17.1.2 en 17.1.3, 17.2.1)	Eis
6.20	De backup-strategie van opdrachtnemer voldoet tenminste aan het volgende: <ul style="list-style-type: none"> • opslag op minimaal 2 geografische locaties; • beschermd tegen ransomware: offline media, of logisch volledig gescheiden van de omgeving waarover een backup wordt gemaakt; • versleuteld, encryptiesleutels veilig beheerd tegen diefstal en verlies; • dagelijkse monitoring om het falen van backups te signaleren en herstellen. 	Eis
6.21	De opdrachtnemer waarborgt dat het RIS niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de verplichte en aanbevolen open standaarden van het Forum Standaardisatie en de landelijke standaarden die voor het RIS van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door de opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze als geldende standaard zijn opgenomen in de lijst van open en landelijke standaarden. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.	Eis
6.22	De aangeboden software en/of hardware is op basis van bewezen technologie. Tegelijkertijd mag bij de start van de contractperiode geen technologie worden aangeboden die zich aan het einde van de "product life cycle" bevindt. In geval van noodzakelijke vernieuwing tijdens de contractperiode, biedt de inschrijver een volwaardig alternatief zonder meerkosten.	Eis
6.23	Opdrachtnemer levert binnen het RIS een gecertificeerde functionaliteit voor de publicatie, opslag en raadpleging van geheime documenten, uitsluitend toegankelijk voor een afgebakende, geautoriseerde gebruikersgroep.	Eis
6.24	Opdrachtnemer zorgt voor een beveiligde verbinding waarmee opdrachtgever geheime (audio-, video- en tekst)bestanden veilig kan verzenden naar opdrachtnemer en vice versa.	Eis

7. Beheer overeenkomst, onderhoud en mutaties

Nr	Omschrijving	
7.1	Opdrachtnemer stelt na gunning en voor oplevering een Service Level Agreement (SLA) op voor de gevraagde dienstverlening en legt deze ter goedkeuring voor aan opdrachtgever.	Eis
7.2	Opdrachtnemer benoemt een vaste accountmanager en een plaatsvervangend accountmanager voor alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.	Eis
7.3	Opdrachtnemer verzorgt elk kalenderjaar een management-rapportage op basis van de SLA. Deze rapportage omvat minimaal de volgende onderwerpen over de rapportageperiode: beschikbaarheid RIS, geplande downtime systeem en ongeplande downtime systeem.	Eis
7.4	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen er mutaties wenselijk zijn in het contract gedurende de contractperiode. Het kan gaan om toename of afname in het gebruik van producten/diensten of wijziging van aantal en soorten producten/diensten. Bij mutaties en wijzigingen blijft de einddatum van de overeenkomst ongewijzigd.	Eis
7.5	De opdrachtnemer voert zowel preventief als correctief onderhoud uit.	Eis
7.6	Gepland systeemonderhoud vindt plaats buiten kantoor tijden en vergadertijden van de gemeenteraad en na overleg met opdrachtgever.	Eis
7.7	Het raadsinformatiesysteem wordt gedurende het contract doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt. Opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een releasekalender op die inzicht verschaft in de over de tijdspanne van een jaar geplande nieuwe software versies. Opdrachtgever gebruikt deze releasekalender voor de implementatieplanning van deze nieuwe versies.	Eis
7.8	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden gepland.	Eis
7.9	Functioneel beheerders worden door opdrachtgever op de hoogte gehouden over updates.	Eis
7.10	De opdrachtnemer kan op verzoek functioneel beheer taken uitvoeren ter ondersteuning van de medewerkers van de griffie.	Eis
7.11	De opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning of vragen. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. Opdrachtnemer heeft een calamiteitenummer bij storingen in avonden. Voor ondersteuning door de helpdesk en calamiteitendienst van de opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Tijdens vergaderavonden is er vanaf 17.00 uur een avondsupportteam bereikbaar bij de opdrachtnemer tot minimaal 23:59 uur.	Eis
7.12	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. het RIS. De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten.	Eis
7.13	De helpdesk van de opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen binnen het RIS. De opdrachtnemer maakt voor de opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.	Eis
7.14	Opdrachtnemer dient een klachtenprocedure te hebben en deze (indien nodig) toe te passen.	Eis
7.15	Opdrachtgever heeft invloed op de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten door optionele deelname aan en inhoudelijke inbreng in een gebruikersvereniging met betrekking tot de functionaliteit van het RIS.	Wens