

Programma van Eisen – Schuldhulpverlening

Instructie

Alle gestelde eisen gelden als Knock-Out-criteria. Indien Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere gestelde Eisen geldt dit als een Knock-Out. Dit betekent dat uw offerte wordt uitgesloten voor de beoordelingsprocedure en niet voor gunning in aanmerking komt.

Begrippen

Waar over Apeldoornse technische infrastructuur wordt gesproken, wordt bedoeld de technische infrastructuur zoals beschreven in de Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen, behorende bij de GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) 2025 van KING/VNG

PvE - Schuldhulpverlening

Software Schuldhulpverlening

Datum: 02-04-2026

Versie: 1.0

Status: Definitief

Doel van het Programma van eisen

Het PvE bevat de volgende tabbladen:

- Voorblad: Informatie m.b.t. tot het Programma van Eisen.
- Functioneel: Functioneel Programma van Eisen m.b.t. de ICT Prestatie.
- Technisch: Technisch Programma van Eisen m.b.t. de ICT Prestatie.
- Informatie BBB: Eisen m.b.t. de informatiebeveiliging, privacy en archivering.
- CLM-SLA: Eisen t.a.v. Contract- en leveranciersmanagement - Service Level Agreement
- Koppelingen: specifieke te realiseren koppelingen, bovenop de eerder gestelde eisen. Koppelingen worden in zowel productie- als acceptatieomgeving gerealiseerd en onderhouden. De koppelingen uit het tabblad 'Koppelingen' gelden als additioneel t.o.v. eventuele koppelingen die nodig zijn om te voldoen aan de gestelde eisen in de overige tabbladen. Voor de nummering van de eisen, graag de 1ste letter de tabbladnaam gebruiken, bijvoorbeeld. (P)rofiel-01, (F)unctioneel-01, (T)echnisch-01 (I)nformatie-01 (C)LM-SLA-01

Met de Inschrijving wordt ingestemd met het Programma van Eisen. Eventuele vragen over het Programma van Eisen kunnen voorgelegd worden middels de Nota van Inlichtingen.

Begrippenlijst

Informatieobject: Een informatieobject is een op zichzelf staand geheel van gegevens met een eigen identiteit (zoals een document, e-mail, rapport, besluit, bestand of foto, mét bijbehorende metadata (zoals datum, afzender, dossier)). **Toelichting:** informatie betreft vaak een verzameling van gegevens, waaraan context (metagegevens) is toegevoegd. Eén van die metagegevens is dan een uniek nummer wat het informatieobject een eigen identiteit geeft.

Metadataschema: Conform NEN-ISO 23081:2006: een metadataschema is een logische structuur die het verband aangeeft tussen elementen van metagegevens, doorgaans door regels vast te stellen voor het gebruik en beheer van metagegevens, vooral met betrekking tot de semantiek, de syntaxis en de keuzevrijheid (mate van verplichting) van waarden.

Signaalpartner: begrip binnen vroegsignalering voor vaste lastenpartners (zoals woningcorporaties, energiebedrijven, waterbedrijven en zorgverzekeraars).

Vrij te laten bedrag (VTLB): Iemand waar de Wsnp op van toepassing is, behoudt een deel van zijn inkomen ■ het vrij te laten bedrag (hierna: VTLB) ■ om te voorzien in de vaste lasten en het levensonderhoud. De Wsnp-bewindvoerder berekent het vtlb (met de vtlb-calculator).

Wsnp: Wet schuldsanering natuurlijke personen

NVVK: De NVVK is de grootste branchevereniging voor schuldhulp en financiële hulpverlening.

SLA: Service Level Agreement

GEMMA Online: de website voor GEMMA (GEMEentelijke Model Architectuur), de referentiearchitectuur voor Nederlandse gemeenten. GEMMA biedt een gemeenschappelijk architectuurkader waarmee gemeenten, leveranciers en de VNG hun bedrijfsvoering en informatievoorziening eenduidig kunnen verbeteren en op elkaar afstemmen.

1

ICT Prestatie: alle door Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder producten, licenties en diensten (conform GIBIT).

Functioneel

Nr Beschrijving

Algemeen: hiermee wordt de werking binnen het totale systeem bedoeld, incl. de onderlinge samenhang én samenwerking tussen de verschillende softwaremodulen, diensten en eventuele koppelingen.

- F01** De ICT Prestatie maakt een eenmalige, centrale intake mogelijk. Hierbij kan de inwoner/cliënt incl. gegevens/dossier door medewerkers van Opdrachtgever naar de verschillende diensten/softwaremodules worden doorgezet, bijv. als een inwoner initieel schuldregelen ontvangt en later financiële begeleiding. Bij de intake kunnen ten minste de volgende velden gevuld worden:
- Datum aanmelding
 - Datum eerste gesprek
 - Wijze van aanmelding (via bewindvoerder, hulpverlener, vroegsignalering of zelfstandig)
 - Contact- en NAW-gegevens
 - Omschrijving aanvraag/opmerkingenveld

Functioneel beheer moet hiervoor zelf velden kunnen aanmaken en wijzigen.

- F02** Het moet mogelijk zijn om binnen de ICT Prestatie gegevens en relaties eenmalig centraal te registreren en meervoudig te gebruiken zonder informatieverlies. Hierbij kan worden gedacht aan NAW-gegevens, brieven, verzochtschriften, koppelingen met andere (landelijke) organisaties, etc. Uitzondering betreft gegevens waar expliciet een koppeling met andere/externe gegevensbronnen wordt gelegd. Daarvoor is centrale, eenmalige en gestandaardiseerde registratie/uitwisseling weliswaar het uitgangspunt, maar dit is in de praktijk nog niet altijd mogelijk.
- F03** De ICT Prestatie en alle bijbehorende functionaliteiten, workflows en overzichten vormen een logisch samenhangend geheel dat intuïtief bedienbaar is. De informatie en functies die op dat moment nodig zijn voor het uitvoeren van een taak zijn overzichtelijk bij elkaar geordend en vanuit het geopende venster te raadplegen en/of activeren.
- F04** De ICT Prestatie moet snelle en laagdrempelige communicatie mogelijk maken voor inwoners, zodat medewerkers efficiënt en rechtmatig kunnen reageren en handelen.
- F05** Het is te allen tijde mogelijk om dossiers, taken, meldingen en alle overige acties te verdelen onder en/of over te dragen aan een andere verantwoordelijke/daartoe bevoegde medewerker.
- F06** De ICT Prestatie voorziet in dossiervorming per client. Alle dossiers geven een totaaloverzicht van de huidige situatie, het verleden en de te verwachte toekomst incl. acties, correspondenties en (gespreks)notities.
- F07** De ICT Prestatie biedt per dossier een registratiemogelijkheid om contactmomenten (brief, mail, tel, SMS, enz), gespreksverslagen en bijzonderheden te vermelden.
- F08** Afgesloten dossiers moeten kunnen worden heropend.
- F09** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om partners van cliënten en ten laste komende kinderen te registreren en op te nemen in het cliëntdossier.
- F10** De ICT Prestatie moet signaleringsmogelijkheden bieden, waarmee bijv. financiën en afspraken met cliënten beheerd en bewaakt kunnen worden.
- F11** De ICT Prestatie kan transacties met buitenlandse bankrekeningnummers herkennen, verwerken en betalen.
- F12** De ICT Prestatie biedt een gedetailleerde zoekfunctie zodat het minimaal mogelijk is om eenvoudig te zoeken op: achternaam, BSN, cliëntnummer, straat, postcode, zaaknummer, begeleider (=schuldhulpverlener).
- F13** De gebruikersinterface, meldingen, helpfunctie, gebruikers en beheerdocumentatie zijn in de Nederlandse taal.
- F14** Communicatie-uitingen richting cliënten, waaronder brieven en portalen, dienen op taalniveau B1 te zijn.
- F15** Wanneer er een soortgelijk proces/traject loopt bij dezelfde client dan dient bij het opstarten van een nieuw traject een melding of signaal te verschijnen dat de medewerker hierop attendeert.

- F16** E-mailverkeer dient mogelijk te zijn, minimaal op basis van Microsoft Outlook/Exchange.
- F17** De ICT Prestatie is in staat om maand- en jaarafsluitingscijfers op grootboekniveau te genereren ten behoeve van de financiële administratie.

Algemeen: documenten

- F18** De ICT Prestatie ondersteunt gebruikelijke documenten en afbeeldingen, ten minste Word, Excel, JPG, PNG en PDF (NEN-ISO) voor importeren en Word, Excel, PDF voor exporteren.
- F19** Digitale verzending en ondertekening van documenten door medewerkers en cliënten moet mogelijk zijn in de ICT Prestatie. Wanneer ondertekening niet vanuit de applicatie mogelijk is, moet dit via een koppeling (met bijv. ValidSign) gerealiseerd worden.
- F20** De ICT Prestatie ondersteunt een koppeling met een tekst-, sjabloon- en documentgenerator (zoals SmartDocuments) en bevat daarnaast ook een eigen oplossing voor tekstverwerking, berichtenverkeer en opmaak (vet, cursief, lettertype, lettergrootte, etc.).
- F21** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om, naast het aanmaken van correspondentie in individuele dossiers, ook correspondentie in bulk aan te maken.
- F22** De ICT Prestatie herkent automatisch de juiste documenten en kan meerdere documenten automatisch selecteren en gelijktijdig versturen aan de hand van de stap en/of het traject die geactiveerd wordt (bijv. voorstelbrief incl. VTLB-berekening, maar bijv. ook schuldregelingsovereenkomst/NPS-overeenkomst, overeenkomst herfinanciering, brief aan schuldeiser na 1e hercontrole/eindcontrole).

Algemeen: rapportages

- F23** De ICT Prestatie biedt vanuit de applicatie op toegankelijke wijze standaard-rapportages, bijvoorbeeld in de vorm van een dashboard met door medewerkers instelbare filters/categorieën. Voorbeelden zijn: doorlooptijden, aantallen, hulp akkoord/niet akkoord, totaaloverzichten van schulden.
- F24** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid tot het genereren van een rapportage met management/stuurinformatie. Onder stuurinformatie wordt tactische en strategische informatie (i.t.t. operationele of taakinformatie voor medewerkers). Stuurinformatie geeft bijvoorbeeld aan of doelstellingen bereikt worden, inzicht in de prestaties en financiën en kan ook gecombineerde data bevatten (door bijv. koppelingen met kaartweergave, capaciteitsmanagement en een financieel systeem). Het moet hiervoor mogelijk zijn om te koppelen met het dataplatform van gemeente Apeldoorn, Power BI en/of Cognos.

Vroegsignalering

- F25** De ICT Prestatie moet in staat zijn meldingen van alle vaste lastenpartners automatisch te verzamelen, te analyseren (incl. BRP-check) en te verwerken tot signaal, zodat medewerkers een overzicht van achterstanden inzichtelijk hebben. De ICT Prestatie moet meerdere achterstanden tegelijk (bijv. zorg- en energierekening gemist in dezelfde maand) kunnen herkennen.
- F26** De ICT Prestatie moet een duidelijk onderscheid maken tussen preventieve en crisismeldingen.
- F27** De ICT Prestatie moet vroegsignaleringsmeldingen handmatig kunnen matchen op verschillende momenten in de maand, volgens aangegeven prioritering en kan verdelen per postcodegebied. Crisismeldingen worden automatisch gematcht op het moment van binnenkomst.
- F28** Bij meerdere meldingen (bijv. energie- en huurachterstand) is het mogelijk de nieuwe melding(en) toe te voegen aan de openstaande melding.
- F29** De ICT Prestatie maakt inzichtelijk welke signalen er in de afgelopen 12 maanden zijn ontvangen per inwoner en welke acties hierop zijn uitgezet.
- F30** De ICT Prestatie maakt het mogelijk om een tussenresultaat aan te maken als er contact is, maar er nog geen duidelijkheid is over het vervolg. Hierdoor is de schuldeiser op de hoogte van de status.
- F31** De ICT Prestatie moet onderscheid maken tussen de verschillende signaalpartners en de belastingdienst.
- F32** Het is mogelijk om handmatig meldingen toe te voegen.

- F33** Het is mogelijk om handmatig meldingen te verplaatsen naar een andere categorie melding.
- F34** De ICT Prestatie maakt onderscheid tussen categorieën waar verschillende acties (standaardbrieven/e-mails) aan toegewezen kunnen worden. Deze kunnen eenvoudig worden aangemaakt door de medewerkers van Opdrachtgever. Categorieën zijn bijv. huurachterstand, gezin met minderjarige kinderen, eerste melding, ouderen, jongeren tot 27 jaar, etc.

Budgetbeheer

- F35** Opdrachtgever heeft één centrale derdengeldenrekening (op dit moment bij BNG). De ICT Prestatie maakt voor klanten die geen persoonlijke bankrekening kunnen krijgen een eigen rekeningnummer aan. De ICT Prestatie herkent vervolgens de gegevens en stuurt de ontvangen gelden naar de juiste rekening.
- F36** Voor klanten die wel een persoonlijke rekening kunnen krijgen, moet een koppeling gelegd worden met Rabo Direct Connect. Dit betreft een budgetbeheerrekening en staat los van de eigen (leefgeld)rekening. De ICT Prestatie moet de beheerrekening kunnen koppelen, uitlezen, betalen en beheren.
- F37** De ICT Prestatie kan voor de centrale derdengeldenrekening bestanden met betalingsgegevens in de standaard (bank) formaten (waaronder CAMT.053) importeren, al dan niet via een koppeling.
- F38** Vanuit budgetbeheer kunnen tevens schuldeisers (in het kader van Schuldregelen) uitbetaald worden, zowel individueel als in bulk. Dit kan zowel via de centrale derdengeldenrekening als de persoonlijke budgetbeheerrekeningen.
- F39** De ICT Prestatie moet automatische betalingen en incasso's kunnen faciliteren of budgetopdrachten kunnen uitvoeren, bijvoorbeeld voor het betalen van vaste lasten.
- F40** De ICT Prestatie moet de frequentie van automatische betalingen of budgetopdrachten kunnen instellen op dag-, week-, maand-, kwartaal- of jaarbasis.
- F41** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid een automatische periodieke overmaking van een vastgesteld bedrag naar de leefgeldrekening en/of externe rekeningen van de cliënt mogelijk te maken.
- F42** De ICT Prestatie moet toelaten dat gebruikers een eenmalige budgetopdracht kunnen invoeren naast de automatische betalingen.
- F43** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om een gebudgetteerde uitgave eenmalig te wijzigen.
- F44** De ICT Prestatie moet toelaten dat alle betaaldata van de handmatige budgetopdrachten in één keer kunnen worden aangepast met een ingegeven aantal dagen.
- F45** De ICT Prestatie moet budgetopdrachten voor toekomstige uitvoering kunnen klaarzetten en automatisch uitvoeren op het ingestelde moment.
- F46** De ICT Prestatie moet openstaande budgetopdrachten die nog niet zijn uitgevoerd kunnen signaleren, annuleren of verwijderen.
- F47** De ICT Prestatie geeft een signaal af om het budgetplan aan te passen als de inkomsten/betalingen afwijken van het oorspronkelijk plan.
- F48** De ICT Prestatie heeft een VTLB-signalering en geeft een signaal af wanneer het budgetplan hoger is dan het VTLB.
- F49** De ICT Prestatie moet de mogelijkheid bieden om reserveringen voor periodieke en/of incidentele uitgaven te maken.
- F50** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om geautomatiseerd en periodiek een afschrift van financiële transacties/mutaties te maken, die tevens digitaal, per brief en/of via het inwonerportaal kunnen worden verzonden. Het moet voor de gebruiker mogelijk zijn om de frequentie en de wijze van versturing in te stellen.
- F51** De ICT Prestatie geeft aan van welke vorm van budgetbeheer er sprake is (Apeldoorn onderscheidt hierin basis, totaal en plus).

Schuldregelen

- F52** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid voor het aanmaken van een moratorium (tijdelijke opschorting), dwangakkoord, Wsnp-verzoekschrift en voorlopige voorziening volgens actueel format Bureau Wsnp.
- F53** De ICT Prestatie moet schuldregelingen op maat bieden, bijvoorbeeld via aan te passen looptijden, handmatige extra en/of eenmalige inleg en aan te passen maandelijkse aflossingsbedragen en/of rentepercentages.

- F54** De ICT Prestatie kan de afloscapaciteit berekenen op basis van inkomsten en het actuele Vrij te laten bedrag (VTLB).
- F55** Het VTLB wordt berekend volgens de NVVK (richtlijnen Recofa). Bij een nieuwe berekening worden eerdere versies van de berekening opgeslagen.
- F56** De ICT Prestatie maakt het mogelijk om een Niet Problematische Schuldenregeling (NPS) voor een zelf te bepalen termijn aan te bieden.
- F57** De ICT Prestatie ondersteunt automatisch de gekozen schuldenroute (Schuldbemiddeling/SB, Saneringskrediet/SK, SA met of zonder eenmalige inleg, Schuldregeling/SR zonder afloscapaciteit) incl. het berekenen van de uitdelingen aan schuldeisers, zonder handmatige aanpassingen.
- F58** De ICT Prestatie maakt het mogelijk om de status van de aanvraag terug te draaien, zodat er wijzigingen in de voorgaande fases kunnen worden uitgevoerd en de processtappen opnieuw kunnen worden uitgevoerd.

Financiële begeleiding

- F59** De ICT Prestatie moet een begeleidingsplan kunnen aanmaken waarin de beginsituatie, (sub)eindoelen, taakverdeling, betrokken hulpverlening, activiteiten, geschatte duur en evaluatiemomenten worden vastgelegd; de begeleiding moet hierin gestructureerd en gemonitord kunnen worden en het volledige plan moet kunnen worden geëxporteerd.
- F60** De ICT Prestatie maakt het mogelijk om een klantprofiel voor financiële begeleiding aan een inwoner toe te kennen. Het klantprofiel geeft inzicht in o.a. de kenmerken, zelfstandigheid en de leercurve van de inwoner en de inzet van uren die daarbij gedaan wordt door de budgetbegeleider.
- F61** De ICT Prestatie maakt het mogelijk om te rapporteren en voortgang te meten op de doelen die in het kader van budgetbegeleiding zijn gesteld. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen hiervoor zelf doelen aanmaken.
- F62** De ICT Prestatie biedt een meetinstrument waarmee de ontwikkeldoelen van de inwoner ingevoerd en gemonitord kunnen worden.
- F63** De ICT Prestatie biedt een workflow voor volgen en nazorg, inclusief terugvalsignalering, zodat continuïteit en nazorg worden gewaarborgd. Nazorgacties en alerts zijn configureerbaar.

Inwonerportaal

- F64** Inwoners moeten via DigiD inloggen op het inwonerportaal. Dit geldt ook voor partners die een gezamenlijk traject volgen.
- F65** Het inwonerportaal wordt gerealiseerd met een e-ID (eHerkenning) loginmogelijkheid voor begeleiders of andere instanties.
- F66** Het inwonerportaal wordt gerealiseerd met een eIDAS-loginmogelijkheid.
- F67** Correspondentie en communicatie, inclusief berichtenverkeer en het toevoegen van bijlagen (zoals afbeeldingen, documenten, Office, PDF), met de client is direct vanuit het inwonerportaal mogelijk.
- F68** Het inwonerportaal moet door medewerkers gekozen informatie (zoals taken, brieven, financiën, communicatie, gegevens lening, gegevens intermediairs) uit de verschillende modules (schuldberegelen, budgetbeheer, etc.) kunnen weergeven.
- F69** Het inwonerportaal ondersteunt een koppeling met SmartFMS software voor beschermingsbewind (BlueLemon24).
- F70** De mogelijkheid moet bestaan om cliënten toestemming te geven om zelf informatie te wijzigen (bijv. persoonsgegevens mits niet uit de BRP of betalingen in het budgetplan) en om geld op te nemen uit een vrij opneembare reservering.
- F71** Het meetinstrument, zoals genoemd onder financiële begeleiding, is voor de inwoner toegankelijk via het inwonerportaal.
- F72** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid de burger te notificeren op het moment dat er een wijziging, aankomende afspraak of actie plaatsvindt.

Technisch

Nr. Beschrijving

Algemeen

- T01** De ICT Prestatie wordt volledig geleverd als Software as a Service (SaaS). SaaS wordt gedefinieerd als het gebruik van applicaties van een leverancier op een externe cloudinfrastructuur. De ICT Prestatie is via web clients toegankelijk. De gebruiker heeft geen toegang tot de toegepaste, onderliggende cloudinfrastructuur. De eindgebruiker ziet alleen een gebruikersinterface, die wordt benaderd via een standaardbrowser (Google, Edge, Safari). (Bijna) alle achterliggende IT staat in de cloud en wordt door derden beheerd onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Een beperkte groep gebruikers kan de ICT Prestatie configureren (functioneel beheer). Van dit type zijn voorbeelden te noemen als iBabs, Djuma en Qualigraf (Parlaeus).
- T02** ACME: Als beveiligingscertificaten (TLS-certificaten) voor web- en mailverkeer van de overheid met altijd een afgebakende geldigheidsduur automatisch en tijdig verkregen, vernieuwd en ingetrokken kunnen worden, maakt dat voor de overheid het beheer ervan efficiënter en aanmerkelijk minder foutgevoelig. Met het toepassen van de standaard Automatic Certificate Management Environment (ACME) is dit mogelijk. Het verbetert de bereikbaarheid en beschikbaarheid van web- en mailsystemen aanzienlijk en maakt de digitale overheid betrouwbaarder, wendbaarder en minder leveranciersafhankelijk.
- T03** Ades Baseline Profiles: De Ades Baseline Profiles beschrijven de minimale gegevens die uitgewisseld moeten worden om aan de eisen van een geavanceerde elektronische handtekening te voldoen. Dat zijn rechtsgeldige handtekeningen van een hoog betrouwbaarheidsniveau. De AdES Baseline Profiles moeten worden toegepast op de ondertekening van XML-, CMS-, PDF- en ZIP-bestanden met geavanceerde en/of gekwalificeerde elektronische handtekeningen, zegels of tijdstempels.
- T04** Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) moet worden toegepast op het aanbieden van webgebaseerde informatie-, interactie-, transactie- en participatiediensten.
- T05** Digikoppeling en diginetwerk moeten worden toegepast bij digitale gegevensuitwisseling die plaatsvindt met voorzieningen die onderdeel zijn van de GDI, waaronder de basisregistraties, of die sectoroverstijgend is. De verplichting geldt voor gegevensuitwisseling tussen systemen waarbij er noodzaak is voor tweezijdige authenticatie. Geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen informatiesystemen op basis van NEN3610 is uitgesloten van het functioneel toepassingsgebied.
- T06** Het inwonerportaal ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst en met behoud van alle functionaliteiten.

Dataportabiliteit

T07 Alle data van de ICT Prestatie kunnen ontsloten worden via een door de gemeente Apeldoorn geselecteerde BI- of ETL-tool, die lokaal bij de gemeente Apeldoorn draait of extern als SaaS-oplossing wordt gehost.

De ontsloten data moet geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst (t.b.v. batchverwerking) te benaderen zijn en op een veilige wijze naar de laatste stand der techniek. Hier zijn de volgende opties voor te gebruiken:

- Directe connectie met de database of een kopie van deze database.
- Geautomatiseerde onbeperkte uitvraag via een API/REST/OData interface.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op deze gegevensuitwisseling. De oplossing moet in staat zijn om:

- alleen de nieuwe en gewijzigde records in bulk aan te leveren. De aangeleverde gegevens moeten per record een unieke sleutel bevatten om gegevensconsistentie te waarborgen.
- aan te leveren welke records verwijderd zijn waarbij we ze kunnen herkennen op basis van de unieke sleutel om gegevensconsistentie te waarborgen.
- aan te leveren welke records verwijderd zijn als ze vanuit de bron onder het vernietigingsregime vanuit de archiefwet vallen.
- te zorgen dat de ontsloten data een realtime actualiteit hebben of maximaal 24 uur oud zijn.
- de data via een pull-functionaliteit (dus Gemeente Apeldoorn haalt op) beschikbaar te stellen.

T08 Aan de gemeente Apeldoorn dient een volledige beschrijving van de data geleverd te worden. Deze dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Een beschrijving met definities van alle objecttypen, gegevenstypen en relatietypen, overeenkomend met de structuur waarin de data beschikbaar wordt gesteld in een door mensen leesbaar formaat.
- Volledige informatie over de kardinaliteit en objecttypen, gegevenstypen en relatietypen.

T09 Bij eventuele updates dient er een nieuwe beschrijving geleverd te worden waarin de wijzigingen staan benoemd.

Koppelingen en integratievoorziening

T10 Indien er sprake is van interne dan wel externe koppelingen tussen verschillende applicatiediensten (denk aan berichtenverkeer of gegevensoverdracht) wordt uit principe de gemeentelijke integratievoorziening ingezet, zéker als het uitwisseling van privacygevoelige of vertrouwelijke gegevens betreft. Daarbij gaat het primair om de inzet van een API-gateway en een Enterprise Service Bus (ESB) en via afgesproken uitwisselingsstandaarden, zoals REST/JSON, SOAP/XML, EDI/EDIFACT. De integratievoorziening integreert op termijn ook de Haal Centraal API.

NB: in principe is de integratievoorziening niet bedoeld voor e-mail en de overdracht van bestanden, zoals foto's en documenten.

T11 Wanneer er verschillende integratiemogelijkheden zijn, worden REST API's en (landelijke) standaardgegevensmodellen verkozen boven andere opties.

T12 OpenAPI Specification (OAS) moet worden toegepast op het beschrijven/specificeren van REST API's.

T13 De standaard NLGov REST API Design Rules moet worden toegepast bij het aanbieden van REST API's.

T14 Als de ICT Prestatie gegevens uitwisselt via een REST API dan is het mogelijk die conform de "NL GOV Assurance profile for Oauth 2.0" te beveiligen.

T15 API's worden zonder eigen aanvullingen/toevoegingen toegepast.

T16 Indien er geen API's beschikbaar zijn, of de inzet ervan is niet proportioneel, voor uitwisseling en bevraging van basisregistraties (informatie over personen, adressen of bijvoorbeeld gebouwen), geschiedt dit via standaarden die gebaseerd zijn op StUF. De minimale vereiste voor STuF-BG-koppelingen is versie 3.10.

T17 Alle gegevenstransacties moeten kunnen worden gelogd op een manier dat de informatie bruikbaar is voor foutanalyse en forensisch onderzoek. Foutmeldingen leveren bruikbare, concreet herleidbare informatie op, conform RFC-voorschriften.

T18 Data wordt zoveel mogelijk bij de bron bevroegd en uitgewisseld zonder tussenkomst van lokale kopieën/silo's. Wanneer dit niet mogelijk of proportioneel is, draagt Opdrachtnemer zorg voor de overeenstemming met Opdrachtgever.

T19 Transformatie van gegevens mag geen invloed hebben op de gegevens in de bron.

T20	Dubbele verzoeken mogen geen negatieve gevolgen hebben; foutafhandeling en hernieuwde pogingen moeten correct omgaan met dubbele berichten. Transacties zijn idempotent.
T21	Alle berichten c.q. verzoeken moeten voldoen aan het overeengekomen formaat; afwijkingen en/of fouten leiden tot automatische afwijzing en een alert.
T22	De doelbindingsclaim uit de aanvraag/aanroep in combinatie met de geldende privacywetgeving (AVG) moeten gebruikt worden om te bepalen of de gegevens in het antwoord gepseudimiseerd en/of geanonimiseerd aangeboden moeten worden.
T23	Opdrachtnemer ondersteunt standaarden voor het inrichten van koppelvlakken en informatieuitwisseling zoals die gebruikelijk zijn in het gemeentelijk domein, zie de lijst van GEMMA Online: https://www.gemmaonline.nl/wiki/GEMMA_standaardenlijst .
T24	Koppelingen dienen steeds te blijven voldoen aan de vereiste en/of actuele normen. Wanneer deze norm niet in de overeenkomst is gespecificeerd wordt deze bij implementatie van de desbetreffende koppeling in overleg bepaald. Koppelingen volgen daarmee het beleid voor updates en upgrades, zoals gesteld in Gibit '25, artikel 10.14.IV.
T25	Alle communicatie tussen partners verloopt via een beveiligde verbinding, op basis van "end-to-end"-encryptie.
T26	Er wordt een sterke vorm van authenticatie toegepast. Elke partner moet authenticeren via client-certificaten (voorkeur) of OAuth2 met tokens.
T27	Alleen door Opdrachtgever geautoriseerde publishers en subscribers zijn toegestaan.
T28	Er wordt geen gebruik gemaakt van hardgecodeerde toegangsgegevens.
T29	Alle gegevenstransacties moeten kunnen worden gelogd op een manier dat de informatie bruikbaar is voor foutanalyse en forensisch onderzoek. Foutmeldingen leveren bruikbare, concreet herleidbare informatie op, conform RFC-voorschriften.
T30	De exacte inrichting en specificatie van koppelingen wordt per koppeling afgestemd met Opdrachtgever. Hierbij worden o.a. doel en services van de koppeling, de inzet van de integratievoorziening van gemeente Apeldoorn, het type koppelvlak, de uitwisselspecificatie, de uitgangspunten voor certificaten, endpoints en API keys, de hoeveelheid dataverkeer en de wijze waarop foutmeldingen gegenereerd worden getoetst.
T31	Koppelingen en integraties worden niet zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gelegd. Opdrachtnemer levert daarbij op verzoek van Opdrachtgever kosteloos technische documentatie en/of een visualisatie van de te realiseren koppeling(en)/integratie(s) aan.

Common Ground

T32	Aansluiting van de ICT Prestatie bij Dimpact/PodiumD-componenten (Contact, Formulier, Portaal, Zaak), Open Zaak en de API's van VNG/Common Ground (zoals Objecten, Notificaties, Objecttypen en Besluiten) moet mogelijk zijn binnen een termijn van 12 maanden na contractdatum.
T35	De ICT Prestatie ondersteunt de ZGW API's, zoals uiteengezet door GEMMA Online en VNG realisatie, binnen een termijn van 12 maanden na contractdatum.
T36	De ICT Prestatie ondersteunt de Haal Centraal API's (BRP, BAG, WOZ, BRK) binnen een termijn van 12 maanden na contractdatum.

Informatiebeveiliging, -Bescherming en -Beheer

Nr. **Beschrijving**

Algemeen

101 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.

Applicatie

102 Als de ICT Prestatie kan worden benaderd door een browser geldt dat de ICT Prestatie op basis van een gangbare en ondersteunde browser (als Chrome, Edge en andere op Chromium-gebaseerde browsers), juist, volledig en optimaal kan worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware en zonder toevoeging van extra plug-ins of add-ons.

103 Alle software (front-end en back-end) behorend tot de ICT Prestatie is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit.
Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.

104 Mobiele applicaties (apps) dienen via de officiële Appstores (Apple, Google, Microsoft) dan wel via de interne Enterprise App store te kunnen worden geïnstalleerd. Distributie en beheer van apps is mogelijk via gangbare voorzieningen op basis van Unified Endpoint Management.

105 Systeemprogrammatuur, zijnde non-applicatie programmatuur, zoals besturingssysteem, middleware en firmware dient altijd te kunnen voldoen aan het juiste beveiligingsniveau (patchlevel) aanbevolen door de fabrikant.

Auditing

106 Opdrachtgever heeft het recht om de beveiligingseisen die van toepassing zijn op de ICT Prestatie door een onafhankelijke partij te laten auditen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of de dienstaanbieder zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt. Gecertificeerde security-specialisten van het SOC van Opdrachtgever voeren daartoe tenminste bij de initiële oplevering van de ICT Prestatie een security-check uit (altijd in afstemming met Opdrachtnemer). Een TPM (Third Party Memorandum) is verplicht indien de ICT Prestatie onderdeel uitmaakt van de jaarrekeningcontrole / ENSIA-verantwoording.

107 Activiteiten van gebruikers (denk aan raadpleging en mutatie), beheerders (denk aan autorisatiewijzigingen), uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden die vanuit de applicatie-interface, en bij voorkeur via een standaard koppelvlak naar het SIEM-systeem van Opdrachtgever, te allen tijde door Opdrachtgever kunnen worden geraadpleegd voor nadere analyse.

108 In audit-logbestanden wordt tenminste opgenomen: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.

Autorisatie

- I09** De ICT Prestatie biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat services en gebruikers slechts toegang hebben tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (need to know / least privilege).
-

Gegevensbescherming

- I10** Opdrachtnemer beveiligd alle gegevens die tot de ICT Prestatie behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen de ICT Prestatie.
- I11** Bij multi-tenancy zijn afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever bedoeld of onbedoeld worden gedeeld met derden, dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie. De ICT Prestatie kan onafhankelijk van met andere klanten gedeelde infrastructuur en/of virtuele componenten worden ingericht en onderhouden.
- I12** De ICT Prestatie wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor-authenticatie conform de laatste stand der techniek. Dit geldt ook indien er sprake is van toegang op afstand vanuit Opdrachtnemer, bijvoorbeeld voor ondersteunende werkzaamheden.
- I13** TLS (n of n-1) moet worden toegepast op de uitwisseling van gegevens tussen clients en servers, inclusief machine-to-machine communicatie.
- I14** IPv6 moet vanwege inwonerstoegang op digitale diensten en op netwerken en apparaten worden toegepast. Dit betekent ten eerste dat digitale diensten, zoals websites en e-mailservers, bereikbaar moeten zijn via IPv6. Ten tweede betekent dit dat netwerken IPv6 moeten aanbieden en dat apparaten zo moeten worden geconfigureerd dat IPv6 wordt gebruikt indien aangeboden. Vanwege interoperabiliteit blijft het noodzakelijk om naast IPv6 ook IPv4 toe te passen.
- I15** Indien (een deel van) de ICT Prestatie zich bij Opdrachtgever op premises bevindt, dient Opdrachtnemer zich te conformeren aan inrichtingseisen van Opdrachtgever waarbij de ICT Prestatie geschikt is om samen te werken met on premises technieken zoals hieronder beschreven:
- Internetfacing systemen worden ontsloten via een firewall waarbij segmentatie / zonering (DMZ) wordt toegepast om vertrouwde en onvertrouwde verkeersstromen zoveel mogelijk te scheiden en te beperken tot het hoogstnoodzakelijke.
 - Alle netwerkverkeer (ingress, egress, lokaal) dient door Opdrachtgever te kunnen worden geïnspecteerd. Versleuteld verkeer dient daartoe via een SSL-Offloader te kunnen worden ontsleuteld ten behoeve van inspectie door het IPS.
 - Opdrachtnemer garandeert dat de ICT Prestatie in zijn totaliteit succesvol kan worden gecombineerd met standaard technieken van SSL-Offloaders, Reverse Proxy's, Poort Filtering, Reputation Filtering en Web Application Firewalls die Opdrachtgever in huis heeft.
- I16** Indien koppeling met internetfacing systemen van Opdrachtgever noodzakelijk is, geldt dat interne systemen van Opdrachtgever gegevens met Opdrachtnemer, ketenpartners en / of klanten uitwisselen via een centrale interne zone (DMZ) en een vertrouwde externe zone. Voor de uitwisseling van gegevens met derden (niet openbare gegevens) worden besloten externe zones (vertrouwde derden) gebruikt. In een DMZ worden alleen openbare gegevens van een organisatie opgeslagen die in het uiterste geval verloren mogen gaan.
-

I17 Algemeen voor certificaten geldt:

- Opdrachtgever dient gebruik te kunnen maken van certificaten op naam (type Domain Validation, geen wildcard).
- Opdrachtgever eist gebruik te kunnen maken van certificaten uitgegeven door het PKI-systeem van Opdrachtgever, dan wel van certificaten van een door de Opdrachtgever vertrouwde Certificaatautoriteit.
- In het geval van digitale communicatie met onze inwoners dient het certificaat te worden betrokken van een "public trusted certificate authority", bij voorkeur DigiCert.

Specifiek voor clientcertificaten geldt:

- Opdrachtnemer genereert én ondertekent alleen clientcertificaten die
- zijn uitgegeven door een dedicated Certification Authority (CA) voor clientauthenticatie;
- niet self-signed zijn;
- niet afkomstig zijn uit een generieke, publieke CA trust store, tenzij expliciet overeengekomen.
- Opdrachtnemer legt de gebruikte CA en bijbehorende certificaatketen vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor.
- Opdrachtnemer hanteert voor clientcertificaten specificaties die telkens de actuele stand ter techniek volgen:
- Extended Key Usage: Client Authentication
- Unieke en herleidbare subject naming (bijv. per applicatie of instantie)
- Key size
- Hash algorithm
- Opdrachtnemer hanteert voor clientcertificaten een geldigheidsduur van tenminste 1 jaar.
- Opdrachtgever configureert de betreffende koppeling zodanig dat:
- uitsluitend clientcertificaten afkomstig van de goedgekeurde CA worden vertrouwd;
- mTLS (client authentication) verplicht is voor de koppeling.
- Opdrachtnemer faciliteert intrekking (CRL en/of OCSP) van clientcertificaten.
- Voor verbindingen tussen systemen (machine-to-machine of service-to-service) worden bij voorkeur, maar altijd op basis van een nadere risicoafweging in afstemming met Opdrachtgever, PKIoverheid-certificaten (PKIO) gebruikt voor clientauthenticatie. Zéker als het om vertrouwelijke en/of gevoelige gegevens gaat.

Identificatie & authenticatie

- I18** De authenticatiedienst van Opdrachtnemer kan worden gekoppeld aan de authenticatiedienst van Opdrachtgever, gehost bij Opdrachtgever. De ICT Prestatie biedt een federatief koppelvlak voor uitwisseling van rollen en rechten. De verplichte standaard hiervoor is SAML 2.0. In de praktijk beperkt zich dat tot Microsoft Entra ID. Opdrachtgever stelt praktische inrichtingseisen bij implementatie. Indien Opdrachtnemer niet kan aansluiten op het federatief koppelvlak van Opdrachtgever, biedt Opdrachtnemer zélf een sterke, in de markt gangbare, methode voor 2-factor authenticatie waarbij de 2de factor wordt gebaseerd op iets dat de gebruiker heeft, in de vorm van een authenticator-app. Authenticatie via onvertrouwde netwerken vindt te allen tijde plaats op basis van tenminste 2-factor authenticatie.
- I19** Opdrachtgever maakt in geval van SSO gebruik van Conditional Access policies in Entra ID om de toegang tot de ICT Prestatie, in de breedste zin van het woord, te beperken tot door Opdrachtgever beheerde apparatuur. Opdrachtnemer waarborgt dat er geen alternatieve toegangspaden zijn, zoals een interne gebruikersadministratie, die dat mechanisme kunnen omzeilen.
- I20** Als de gewaarborgde juistheid van de identiteit van inwoners van belang is, dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat uitsluitend gebruik kan worden gemaakt van DigiID.
-

- I21** De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen (tenzij SSO van toepassing is) waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever.
Qua constructie-eisen geldt in de basis:
- Minimaal 12 tekens lang;
 - Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën:
 - Kleine letters;
 - Eén hoofdletter;
 - Eén leesteken;
 - Eén cijfer;
 - Minimaal een dag geldig;
 - Maximaal een half jaar geldig;
 - Niet herhalend of opeenvolgend.
- Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.
- I22** Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen de ICT Prestatie waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering.
Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden in het algemeen en in het bijzonder bij standaard accounts. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.
- I23** Opdrachtnemer geeft inzicht in hoe het aanvragen en muteren van toegang door gebruikers (inclusief toegang op afstand) plaatsvindt en hoe wachtwoorden worden toegewezen. De ICT Prestatie houdt een administratie van uitgegeven en ingetrokken accounts bij.
- I24** E-mailverkeer dat namens Opdrachtgever (intern of extern) wordt verzonden of ontvangen, voldoet blijvend aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van het NCSC tenminste voor DNSSEC, SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS, DANE/TLSA en aan onderstaande richtlijnen.
- Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van een externe e-maildienst of hostingpartij moet dit kunnen worden ingericht via een dedicated (sub)domein van Opdrachtgever, bijvoorbeeld: dienst.apeldoorn.nl.
 - Het beheer van een (sub)domein als geheel wordt niet overgedragen aan Opdrachtnemer op basis van een CNAME- of NS-record. Het DNS-beheer van (sub)domeinen blijft te allen tijde onder directe controle van Opdrachtgever.
 - Het gebruik van een (sub)domein binnen de ICT Prestatie van Opdrachtnemer wordt beschermd door middel van een domeinautorisiemechanisme, waarmee aantoonbaar wordt gewaarborgd dat uitsluitend door Opdrachtgever geautoriseerd gebruik van het (sub)domein mogelijk is.
 - Opdrachtnemer definieert, implementeert en valideert de SPF-, DKIM- en DMARC-records van de (sub)domeinen van Opdrachtgever conform de actuele configuratie van Opdrachtgever.
 - Het SPF-record (van een (sub)domein) verwijst uitsluitend naar de geautoriseerde afzenders van de betreffende verzender. Het aantal opgenomen afzenders wordt beperkt tot het strikt noodzakelijke.
 - Opdrachtnemer levert de publieke DKIM-sleutels en selectors aan Opdrachtgever, zodat deze in de DNS van het betreffende (sub)domein kunnen worden opgenomen. Dit mag met een CNAME-record worden gedaan.
 - Opdrachtnemer waarborgt dat het DMARC-beleid van het (sub)domein minimaal is ingesteld op p=reject.
 - TLS-versleuteling wordt verplicht toegepast bij alle inkomende en uitgaande e-mail. Verouderde of onveilige protocollen zijn uitgeschakeld.
 - Indien subverwerkers of derden namens Opdrachtgever e-mail versturen, geldt dat zij aantoonbaar aan dezelfde configuratie- en beveiligingseisen voldoen.
 - Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar en bij significante wijzigingen in de mailinfrastructuur een hercontrole uit op naleving van deze eisen.
 - Constateringen van afwijkingen of misconfiguraties worden onverwijld gemeld aan Opdrachtgever, inclusief een herstelplan met concrete termijnen.

Informatieveiligheid

- I25** De ICT Prestatie en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

I26 Opdrachtnemer past de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot de ICT Prestatie, toe op de geleverde producten en/of diensten.

Servicevoorwaarden

I27 Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices'.

I28 Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen en getest op het voorkomen van inbreuken op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

I29 Opdrachtnemer heeft een back-up en recovery beleid dat voldoet aan de eisen uit de BIO en waarbij minimaal de volgende eisen van toepassing zijn op de back-up en restorevoorzieningen van de ICT Prestatie:

- De 3-2-1 regel wordt toegepast.
- Een incident op de ene locatie kan niet leiden tot schade op de andere locatie (ook niet in het geval van ransomware).
- Bedrijfskritische systemen worden bij calamiteiten binnen 1 week hersteld.
- Gegevensverlies bedraagt maximaal 28 uur.
- Hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen.
- Het restoren van back-ups wordt minimaal jaarlijks of na een grote wijziging getest waarbij recovery-procedures voortdurend worden bijgewerkt.
- Er is sprake van een reconstructiemechanisme als geen data verloren mag gaan.
- Back-ups worden beschermd tegen onbevoegde toegang.
- In het geval van ketensoftware is data-integriteit van de keten gewaarborgd.
- Opdrachtnemer zorgt voor adequate afspraken over back-up en recovery en voldoet aantoonbaar aan relevante punten uit het beleid.
- In het geval van noodscenario's is toegang tot de ICT Prestatie geborgd door de inzet van zogenaamde "break glass accounts".

I30 Opdrachtnemer heeft een common vulnerabilities disclosure (responsible disclosure) regeling die in lijn is met die van Opdrachtgever en draagt maximaal bij aan de gezamenlijke zorgplicht om te streven naar het voldoen aan de vigerende CVD-regeling van Opdrachtgever, tenminste qua reactie- en oplostijden. Er is een security.txt voorhanden conform de bijbehorende RFC en de inhoud verwijst naar Opdrachtgever als het om een subdomein van Opdrachtgever gaat. Er worden werkafspraken vastgelegd.

Privacy

I31 Opdrachtnemer en de ICT Prestatie voldoen aan de minimale eisen zoals zijn vastgesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

I32 Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt als Verwerker van Opdrachtgever, de Verwerkingsverantwoordelijke, gaat Opdrachtnemer akkoord met het sluiten van de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) inzake Avg-Wpg of de standaardovereenkomst Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken (VNG), indien de opdrachtgever dit verzoekt op basis van de feitelijke situatie. Van deze standaardovereenkomst wordt niet afgeweken dan na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

I33 Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Subverwerkers bij verwerkingen in haar rol als Verwerker, zullen deze Subverwerkers worden opgenomen in de Verwerkersovereenkomst.

I34 Opdrachtnemer verleent medewerking en verstrekt alle noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).

I35 Opdrachtnemer heeft een actueel datalekkenbeleid.

I36 Opdrachtnemer overhandigt relevante privacydocumentatie aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld een actueel privacybeleid, een actuele privacyverklaring, en genomen maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens. Opdrachtnemer kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van certificering, hoe de privacy is gewaarborgd ten aanzien van de (bijzondere) persoonsgegevens.

I37 Persoonsgegevens worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt, tenzij Opdrachtgever schriftelijk heeft ingestemd met het verwerken van persoonsgegevens buiten de EER.

I38	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden niet door Opdrachtnemer verwerkt voor een ander (eigen) doel dan is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ("doelbinding").
I40	Het is mogelijk om persoonsgegevens te vernietigen uit het ICT Prestatie, automatisch dan wel handmatig.
I41	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen noodzakelijke/verplichte velden en niet-noodzakelijke/niet-verplichte velden.
I42	Persoonsgegevens worden in de ICT Prestatie gescheiden verwerkt (denk hierbij aan: een apart veld voor de naam van de betrokkene, een apart veld voor het geslacht van de betrokkene, apart veld voor het e-mailadres van de betrokkene, etc.).
I43	Opdrachtnemer zorgt dat de uitwisseling/verwerking/opslag van persoonsgegevens en verdere informatie op een beveiligde (versleutelde) wijze plaatsvindt in lijn met de betreffende bepalingen in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
I44	Opdrachtnemer heeft een verwerkingsregister dat voldoet aan de vereisten van de AVG. Dit register is actueel en wordt periodiek bijgewerkt.
I45	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Subverwerkers bij verwerkingen in haar rol als Verwerker, zullen deze Subverwerkers pas worden ingeschakeld en worden opgenomen in de Verwerkerovereenkomst na toestemming van Opdrachtgever.
I46	Opdrachtnemer is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of verwerkt.
I47	Opdrachtnemer draagt zorg voor de naleving van beroepscodes en een geheimhoudingsplicht van al het voor de gemeente Apeldoorn ingezette personeel en organisaties, inclusief de door Opdrachtnemer ingezette derden/(sub)verwerkers.
I48	Vanwege de gevoeligheid en beveiliging van persoonsgegevens biedt Opdrachtnemer een heldere autorisatiematrix aan waarin de gemeente Apeldoorn het laatste woord heeft.

Archivering

I49	De ICT Prestatie ondersteunt een koppeling met een DMS- en zaaksysteem. Bij implementatie gaat dit naar verwachting om Djuma, maar dit moet tevens mogelijk zijn voor andere DMS- en zaaksystemen (waaronder op termijn PodiumD Zaak en/of Open Zaak).
I50	De ICT Prestatie maakt het mogelijk om te archiveren op basis van geldende wet- en regelgeving, waaronder DUTO, Archiefwet, KIDO en NEN-ISO 16175 (1-3). Indien de ICT Prestatie niet (volledig) in staat is om te voldoen aan de vereisten voor vernietiging en bewaartermijnen, is het vereist dat dit binnen 24 maanden na contractdatum gerealiseerd is.
I52	De gemeente Apeldoorn is en blijft eigenaar van de in de ICT Prestatie opgenomen informatieobjecten en alle daarop uitgevoerde bewerkingen en aanvullingen (zoals metadata, indexen, zoekingen, managementinformatie, geaggregeerde informatie). De verbinding tussen een informatieobject en de metagegevens (context) blijft onverbreekbaar gedurende de gehele levensduur van het informatieobject (dus ook na einde overeenkomst).
I54	Het moet mogelijk zijn om technische integriteits-controle op door beheerder van gemeente Apeldoorn te bepalen momenten te ondersteunen met checksums, hashes of andere mechanismen.
I55	Het behoort mogelijk te zijn om van alle versleutelde informatieobjecten de sleutel en encryptiemechanisme mee te nemen.
I56	Bij wijzigingen van een informatieobject wordt geautomatiseerd een nieuwe versie gecreëerd. Daarbij is het mogelijk om voorgaande versies in te zien. Versies zijn voorzien van een timestamp waarmee voor elk moment in de tijd duidelijk is welke versie op dat moment de actuele versie was.
I57	Het moet mogelijk zijn om informatieobjecten en (indien van toepassing) aggregaties van informatieobjecten, met bijbehorende metagegevens te exporteren in gangbare, open bestandsformaten. Een open standaard voor documenten is bijvoorbeeld PDF. Een open standaard voor documenten in bewerking is bijvoorbeeld ODF, etc. Overige open standaarden zijn: JPEG, ISO 15489, XML, etc.
I58	Het moet mogelijk zijn om informatieobjecten en bijbehorende metagegevens rechtstreeks vanuit een interne of externe applicatie en/of voorziening in grote hoeveelheden tegelijk of individueel te importeren. De integriteit van de inhoud en structuur van informatieobjecten kan hierbij worden gegarandeerd.
I59	Het moet mogelijk zijn om de inhoud van metagegevens op een geautoriseerde manier en volgens vastgesteld beleid en/of een vooraf vastgesteld metagegevensschema te wijzigen. Naast het voldoen aan artikel 17 en 19 van de archiefregeling en NEN-ISO23081:2006 kan hierbij bijvoorbeeld worden gedacht aan de MDTO-principes.

I60 Het moet mogelijk zijn om workflowgegevens (bijvoorbeeld resultaatgegevens zoals goedkeuring) die verband houden met informatie-objecten op te nemen en te relateren aan de desbetreffende informatieobjecten.

Contract- en leveranciersmanagement - Service Level Agreement

Nr. SLA

SLA helpdesk en storingen (onderhoud)

- C01** De GIBIT 2025 voorwaarden zijn integraal van toepassing.
- C02** De Nederlandstalige servicedesk is op werkdagen van 08.00 uur – 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar en biedt minimaal ondersteuning met betrekking tot:
- meldingen van fouten, incidenten en verstoringen;
 - vragen omtrent de technische werking van de software;
 - vragen omtrent het optimaal toepassen van de mogelijkheden van de software.
- C03** Opdrachtnemer garandeert op de ICT Prestatie een beschikbaarheid van 99,5% per maand tijdens kantooruren.
- C04** Opdrachtnemer garandeert de volgende minimale oplostijden op de ICT Prestatie:
- Kan niet werken - iedereen: 4 uur / groep: 1 werkdag / individu: 2 werkdagen
Kan deels werken - iedereen: 1 werkdag / groep: 2 werkdagen / individu: 1 week
Kan werken - iedereen: 2 werkdagen / groep: 1 week / individu: 2 weken
- C05** Opdrachtnemer levert een (concept) SLA aan. De SLA van Opdrachtnemer is minstens gelijk aan en niet strijdig met de eisen in dit Programma van Eisen. Tijdens de implementatiefase zal de SLA afgestemd worden en na akkoord van beide partijen definitief worden gemaakt.
- In de SLA is minimaal beschreven:
- op welke producten de SLA van toepassing is
 - wat de frequentie en inhoud van de periodieke rapportages is
 - welke overlegstructuur van toepassing is
 - een escalatiematrix (op minimaal operationeel, tactisch en strategisch niveau)
- C06** De opdrachtnemer brengt geen additionele kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk en aangemelde, aan de oplossing gerelateerde incidenten.

Acceptatieomgeving en updates

- C07** Opdrachtnemer stelt zonder additionele kosten een acceptatieomgeving beschikbaar die volledig gescheiden is (beschikbaarheid, performance, integriteit) van de productieomgeving. De acceptatieomgeving moet qua inrichting, configuratie, data en functionaliteit gelijk zijn en blijven aan de productieomgeving zodat representatieve tests van configuraties, koppelingen en functionaliteiten mogelijk zijn.
- C08** De gegevens in de acceptatieomgeving moeten door de leverancier geanonimiseerd kunnen worden. Deze functionaliteit dient binnen een periode van twee jaar beschikbaar te zijn na contractdatum.
- C09** Elke update moet schriftelijk minimaal twee weken voorafgaand aan implementatie worden aangekondigd incl. release notes. In geval van kritische of urgente wijzigingen kan daar vanaf geweken worden. Afspraken hierover worden na gunning vastgelegd in de SLA.

-
- C10** Bij elke update moet er minimaal twee weken testtijd geboden worden. In geval van kritische of urgente wijzigingen kan daar vanaf geweken worden. Afspraken hierover worden na gunning vastgelegd in de SLA.
-
- C11** Wijzigingen aan handleidingen en overige documentatie worden door Opdrachtnemer binnen twee weken na implementatie van de wijziging digitaal beschikbaar gesteld.
-

Exit-plan

- C12** Opdrachtnemer verplicht zich een concept exit-plan, zoals bedoeld in artikel 29 GIBIT 2025, aan te leveren. Het definitieve exit-plan wordt binnen 3 maanden na livegang opgesteld. Dit vindt plaats op basis van een nader overleg waarin wordt benoemd wat wij zelf kunnen - zoals downloaden van de data - en waar inzet van de leverancier voor nodig is. Bij de totstandkoming neemt de Opdrachtnemer het initiatief.
-

Facturatie

- C13** De op de factuur vermelde betalingstermijn is 30 dagen.
- C14** Op de factuur moeten naast de wettelijke vereisten minimaal worden weergegeven: facturatiekenmerk en referentiegegevens van Opdrachtgever; factuurdatum.
-

Koppelingen

Deze koppelingen gelden als specifieke, door Opdrachtnemer te realiseren koppelingen. Onderstaande koppelingen gelden als additioneel t.o.v. eventuele koppelingen die nodig zijn om te voldoen aan de gestelde eisen in de overige tabbladen.

Koppelingen worden in zowel productie- als acceptatieomgeving gerealiseerd en onderhouden.

Nr	Beschrijving			
Functionele koppelingen		Wat wordt er gekoppeld / uitgewisseld	Eis	Implementatiemoment
K01	DDAS Schuldhulp & Vroegsignalering	Cliëntgegevens, schuldinformatie, intake, bedragen, etc.	X	Tranche 1
K02	BVV (beslagvrije voetberekeningen)	Rekenvoorziening BVV	X	Tranche 1
K03	VISH	Cliëntinfo start/einde traject	X	Tranche 1
K04	Schuldenknooppunt (SKP) met modules betalingsregeling en schuldregeling	Cliëntgegevens, dossiers, schuldenoverzichten, betalingsregelingen, etc.	X	Tranche 2
K05	BRP	Actuele cliëntgegevens (o.a. naam, adres, BSN en burgerlijke staat)	X	Tranche 1
K06	BKR	Lopende en afgesloten kredieten, aanmeldingen en afsluitingen schuldhulptrajecten	X	Tranche 2
K07	Inwonerportaal	Inwonerportaal en overige softwaremodules	X	Tranche 1
K08	Vroegsignalering	Vroegsignalering en overige softwaremodules	X	Tranche 1-3
	SmartFMS software voor beschermingsbewind	NAW-gegevens, mutaties, budgetplannen, rekeningen, begrotingen, schulden, etc.	X	Tranche 1
K09	DMS en zaaksysteem (op moment van schrijven Djuma)	Archivering en zaaksysteem	X	Tranche 1
K10	ValidSign (enkel indien er geen native eSignature is/deze niet voldoet aan de vereisten)	eSignature / digitaal ondertekenen	X	Tranche 1
K11	SmartDocs (enkel indien native document/sjabloongenerator niet voldoet aan de vereisten)	Document/sjabloongenerator	X	Tranche 1
Budgetbeheer:				
K12	Rabo Direct Connect (RDC)	Beheerrekeningen (geen portalen)	X	Tranche 3
Financieel:				

K13	Allegro	Diverse Allegro-modules die nodig zijn voor 1) overbrugging tijdens gefaseerde realisatie tranches + 2) bancaire zaken en verwerking sociale leningen & saneringskrediet	X	Tranche 1 (inwonerportaal) Tranche 2 (schuldregelen) Tranche 3 (budgetbeheer)
K14	ERPx Unit4 (financieel systeem)	Een datarapport met journaalposten (CSV)	X	Tranche 2