

Aanbesteding applicatie voor planning & control

Bijlage M – Programma van eisen

Nummer	Omschrijving	Eis
	Uitgangspunten	
Eis 1	De applicatie ondersteunt de gemeentelijke planning en control cyclus van de gemeente bij het samen- en beschikbaar stellen van documenten van de kadernota, begroting, zomerrapportage en jaarrekening. De applicatie faciliteert de planning en control informatiestromen binnen de gemeente door: a) Periodiek te vervaardigen documenten; b) De met behulp van de applicatie op te bouwen overzichten	Eis
Eis 2	De applicatie ondersteunt, voor de opzet en inhoud van de P&C-producten, aan de wettelijke eisen die zijn vastgelegd in het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (Wet BBV). Relevante Wetwijzigingen worden tijdig doorgevoerd, d.w.z. uiterlijk 1 maand voor de invoeringsdatum van de betreffende wetwijziging.	Eis
Eis 3	De applicatie biedt informatie in hardcopy (mogelijkheid te printen) en digitaal (in alle gangbare formats o.a. xls, csv, doc, pdf).	Eis
Eis 4	De applicatie biedt de mogelijkheid om bij hardcopy een afdrukbereik (bijvoorbeeld per Programma) te selecteren voor de export.	Eis
Eis 5	De applicatie biedt de P&C-producten aan op een interactie website	Eis
Eis 6	De bij gemeenten gebruikelijke begrotingsindeling van programma's met hierin opgenomen missie, ambitie en de doelen waarop verantwoord wordt. In de applicatie moet het mogelijk zijn om als gemeente zelf wijzigingen in de indeling door te voeren.	Eis
	Inrichting	
Eis 7	In de applicatie is het mogelijk om binnen op te stellen P&C-documenten tekst (= inhoud) en cijfers aan elkaar te koppelen.	Eis
Eis 8	De door de applicatie overgenomen gegevens uit bronsystemen kunnen in meerdere documenten worden opgenomen	Eis
	Koppelingen / Dataverwerking	
Eis 9	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling naar het financieel systeem van de opdrachtgever. Sinds 1 januari 2025 werkt de opdrachtgever met Key2Financiën (leverancier Centric) als financiële applicatie. De koppeling dient in ieder geval het volgende te omvatten: programma, taakveld, begroting en realisatie bedragen (baten en lasten), grootboek, taak, kostensoort, budgethouder, activa en IV3-categorie.	Eis
Eis 10	Minimaal dagelijks vindt er een geautomatiseerde koppeling plaats, waarbij gegevens uit Key2Financiën worden geactualiseerd in de software voor Planning & Control. Deze koppeling dient plaats te vinden in de nachtelijke uren tussen 23:00 uur en 6:00 uur.	Eis
Eis 11	Het is mogelijk voor opdrachtgever om, middels een handmatige actie, op ieder gewenst moment de actuele gegevens te halen uit Key2Financiën.	Eis
Eis 12	In de applicatie is het mogelijk om zelf in te richten welke gegevens uit Key2Financiën worden opgehaald.	Eis
Eis 13	In de applicatie is het mogelijk om de koppelingen activeren/deactiveren per structuur.	Eis
Eis 14	Beheerders kunnen mappings (rekeningschema, programma's, taakvelden) beheren.	Eis
Eis 15	Wijzigingen in mappings worden gelogd en de versies worden opgeslagen.	Eis
Eis 16	Invoer en/of bewerking van data (o.a. cijfers realisatie / stamgegevens boekingsdimensies / telniveau & structuur (incl. benaming)) staat standaard in het bronsysteem (Key2Financiën). Het is binnen de datakoppeling wel mogelijk om de brondata te muteren. Uitsluitend door beheerders. Zo kunnen presentatie-aanpassingen in het P&C-product aangebracht worden.	Eis
Eis 17	Door bronsystemen aangeleverde financiële data kunnen binnen de applicatie uitsluitend door de beheerders handmatig worden aangepast.	Eis

	Opbouw documenten	
Eis 18	De (financiële) tabellen kunnen automatisch gegenereerd worden.	Eis
Eis 19	De financiële tabellen kunnen de begroting voor ten minste de komende vier jaar weergeven.	Eis
Eis 20	De indeling van de programma's en paragrafen zijn door de gemeente aan te passen (toevoegen, wijzigen of verwijderen).	Eis
Eis 21	Informatie kan op een vastgestelde peildatum worden "bevroren" ten behoeve van de rapportages, zodat die informatie op een vastgestelde peildatum, ook voor raadpleging op een later moment, beschikbaar is.	Eis
Eis 22	Opbouw van de documenten is door de gemeente zelf uit te voeren	Eis
Eis 23	Versiebeheer. Wanneer een documentversie gesloten is, wordt deze opgeslagen in de applicatie om zodoende historie te hebben qua versies en te kunnen vergelijken.	Eis
	Invoer algemeen	
Eis 24	Het is mogelijk afbeeldingen in te voegen vanuit verschillende bronnen en format, zoals: JPEG, PNG, BMP, maar ook vanuit Microsoft PowerPoint, Microsoft Word en PDF en hier alt-teksten aan toe te voegen	Eis
Eis 25	Indicatoren kunnen in één bewerking worden overgenomen naar nieuwe jaren.	Eis
	Presentatie en Publicatiewebsite	
Eis 26	De applicatie bouwt, na inrichting, zelfstandig alle informatiedocumenten op, waarbij er meerdere versies bijgehouden kunnen worden van hetzelfde planning en control product.	Eis
Eis 27	De applicatie voorziet in de huisstijl van de gemeente, zowel in digitale vorm (alle gebruikelijke formats) als analoog (boekwerken en rapporten).	Eis
Eis 28	De applicatie geeft naast de informatie uit bronsystemen, verrijkende informatie die door de gebruiker rechtstreeks in de applicatie is ingevoerd. Ten minste omvat dit analyses, prognoses, teksten, cijfers, cirkeldiagrammen, foto's en infographics.	Eis
Eis 29	Zonder tussenkomst van een vormgever kan de gebruiker een volledig publiceerbaar document maken.	Eis
Eis 30	De digitale documenten kunnen worden voorzien van hyperlinks naar andere bestanden / pagina's.	Eis
Eis 31	De website of het portaal voldoet bij oplevering aantoonbaar aan EN 301 549, gebaseerd op WCAG 2.1 niveau A en AA. Dit wordt onderbouwd met een technisch toegankelijkheidsrapport.	Eis
Eis 32	De oplossing blijft gedurende de gehele contractperiode voldoen aan de geldende toegankelijkheidsnormen, inclusief toekomstige WCAG-updates. De opdrachtnemer voert minimaal eens per drie jaar een technisch toegankelijkheidsonderzoek uit en stelt het rapport beschikbaar aan de opdrachtgever.	Eis
Eis 33	De Amersfoortse gemeentelijke huisstijl is leidend voor alle websites en webapplicaties.	Eis
Eis 34	De oplossing voldoet aan de AVG en cookiewetgeving en borgt minimaal het volgende: - Dataminimalisatie: alleen noodzakelijke gegevens worden verwerkt; - Geen tracking "voor de zekerheid"; - Data-eigenaarschap: alle data blijft eigendom van de gemeente; geen hergebruik door de leverancier; - Privacy by design: standaard geen tracking, geanonimiseerde logging en veilige formulieren; - Cookie loos waar mogelijk: analytics zonder cookies of tracking; - Cookie muur is niet toegestaan; - Transparantie: duidelijke en begrijpelijke uitleg richting inwoners via privacy- en cookieverklaring.	Eis
	Workflowmanagement	
Eis 35	De applicatie stuurt berichten per automatische notificaties naar werknemers in de workflow die nog taken open hebben staan, op vooraf, tijdens en na het verstrijken van een deadline in de planning- en controlkalender gedefinieerde momenten (harde deadlines).	Eis
Eis 36	Notificaties moeten instelbaar kunnen zijn (keuze wel/niet).	Eis
	Begrotingsmutaties	
Eis 37	De planning en control applicatie maakt het mogelijk de begroting op te bouwen en deze door een workflow op persoonsniveau/gebruiker te laten lopen.	Eis
Eis 38	Het is mogelijk meerjarig te begroten (ten minste vijf jaar vooruit). Daarnaast is het mogelijk wijzigingen structureel door te voeren.	Eis

Eis 39	De applicatie maakt het mogelijk begrotingswijzigingen in te lezen door middel van een XLSX en CSV.	Eis
Eis 40	De planning en control applicatie maakt het mogelijk alle geaccordeerde mutaties eenvoudig te exporteren (in XLSX of CSV) naar het financieel systeem Key2Financiën (Centric).	Eis
Eis 41	De applicatie kan begrotingswijzigingen laten zien op bepaalde peildatums zodat deze altijd te herleiden zijn naar beslismomenten van raad/college/directie.	Eis
Eis 42	De applicatie controleert begrotingswijzigingen aan de hand van door ons opgestelde budgetregels, en houdt deze tegen wanneer ze hier niet aan voldoen.	Eis
Budgetbeheer		
Eis 43	Het is mogelijk in de applicatie budgetbeheer plaats te laten vinden: - Inzichtelijk wat er begroot is op boekingscombinaties; - Inzichtelijk wat er uitgegeven is op boekingscombinaties; - Inzicht in bestellingen/verplichtingen - Boekingscombinaties zijn te koppelen aan structuren (te denken aan programmastructuur, afdelingsstructuur en taakvelden).	Eis
Eis 44	Er zijn gestandaardiseerde overzichten te maken die ervoor zorgen dat budgetbeheerders slecht een deel van de totale begroting en realisatie zien.	Eis
Eis 45	In de overzichten is het mogelijk onderscheid te maken tussen primitief begroot, vastgestelde wijzigingen (door de raad), voorgenomen wijzigingen (nog niet behandeld) en de totale gewijzigde begroting.	Eis
Eis 46	Het is mogelijk overzichten te exporteren in een Excel-format.	Eis
Autorisaties		
Eis 47	De applicatie is per gebruiker(sgroep) te autoriseren voor specifieke activiteiten.	Eis
Eis 48	De applicatie is zodanig gebouwd dat meerdere gebruikers, gelijktijdig, binnen dezelfde functionaliteiten en de diverse onderdelen van de applicatie aan het werk kunnen zijn.	Eis
Eis 49	De applicatie ondersteunt rolgebaseerde autorisaties, waarbij rollen door functioneel beheer zelf zijn aan te maken, wijzigen en verwijderen (zonder tussenkomst van de leverancier).	Eis
Eis 50	Beheerders kunnen zelfstandig gebruikers aanmaken, blokkeren en verwijderen.	Eis
Eis 51	Beheerders kunnen meerdere rollen koppelen aan gebruikers.	Eis
Prestatiemanagement		
Eis 52	Prestatiemanagement. De applicatie heeft een mogelijkheid tot het monitoren van beleidsdoelen. Denk aan indicatoren, activiteiten en prestaties.	Eis
Implementatie		
Eis 53	De opdrachtnemer stelt na opdrachtverstrekking in overleg met Opdrachtgever een definitieve versie van het bij inschrijving ingediende implementatieplan (wens B) op waarin alle uit te voeren activiteiten, relevante mijlpalen, resultaten en de wijze van rapporteren over de voortgang van de implementatie zijn opgenomen.	Eis
Eis 54	De opdrachtnemer levert een projectleider voor het implementatietraject (Opdrachtgever levert daarnaast een interne projectleider).	Eis
Eis 55	De voertaal bij het implementatietraject is Nederlands.	Eis
Informatiebeveiliging		
Eis 56	De opdrachtnemer beschikt over een geldige ISO27001 certificering, inclusief verklaring van toepasselbaarheid met relevante scope van de ICT Prestatie.	Eis
Eis 57	De opdrachtnemer beschikt over een recente ISAE 3402 type 2 of SOC2 type 2 verklaring die maatregelen beschrijft van de ICT Prestatie op het gebied van beveiliging, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Hierbij dient voor de geleverde ICT Prestatie aangetoond te worden dat de ISO27002 beheersmaatregelen of een gelijkwaardige set aan beveiligingsmaatregelen in opzet, bestaan en werking ingeregeld zijn. Deze verklaring wordt kosteloos overhandigd aan de gemeente.	Eis
Eis 58	De authenticatie van gebruikers verloopt via Single Sign On (SSO) gekoppeld aan de Active Directory van de gemeente. Het beheer van gebruikersidentiteiten blijft hierdoor volledig bij de opdrachtgever. Na inloggen krijgen gebruikers direct toegang tot de onderdelen van de ICT-prestatie waarvoor zij geautoriseerd zijn.	Eis

Eis 59	Om toegang tot persoonsgegevens te beperken tot die taken die gerechtvaardigd zijn (need-to-know/doelbinding) biedt de ICT-prestatie de mogelijkheid om, naast toegang op basis van (functie)rollen, tevens toegang op basis van taken (binnen een bepaalde rol) in te regelen. Daarnaast biedt de ICT-prestatie de mogelijkheid om (het toekennen) van toegangsrechten te loggen en te monitoren.	Eis
Eis 60	De ICT-Prestatie voorziet in de mogelijkheid om autorisaties te baseren op Role Based Access Control (RBAC) en/of Attribute Based Access Control (ABAC) of soortgelijke.	Eis
Eis 61	De ICT-prestatie zet Transport Layer Security (TLS) Protocol in voor het beveiligen van verbindingen en de ICT-prestatie werkt voor datatransport conform de meest actuele beveiligingsrichtlijnen van de NCSC.	Eis
Eis 62	Opgeslagen gegevens dienen te zijn versleuteld. Versleutelingstechniek voor de bescherming van de vertrouwelijkheid van de opgeslagen data vindt plaats conform de marktstandaarden van Forum voor standaardisatie.	Eis
Eis 63	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl . Bij gunning zal gedurende de looptijd van het contract de applicatie blijvend moeten voldoen aan =>85% score op internet.nl , zowel voor de ICT Prestatie als voor de domeinnamen die het gebruikt.	Eis
Eis 64	De ICT Prestatie heeft een back-up en disaster recovery procedure gedocumenteerd en test deze periodiek op werking. De toepassing maakt gebruik van een Back-up & Restore schema vergelijkbaar met de laatste versie van de "Back-up Strategie" van de VNG en voldoet aan de 3-2-1 back-up-upregel (of andere alternatieven zoals 3-2-1-1-0). De ICT-prestatie hanteert een actuele en gedocumenteerde back-up-, restore- en disaster-recoveryprocedure, de inschrijver test deze jaarlijks (en na relevante infrastructuurwijziging) en levert de volledige testresultaten inclusief opvolging kosteloos binnen 10 werkdagen na afronding van de test aan de opdrachtgever.	Eis
Eis 65	De ICT-Prestatie monitort en logt activiteiten van gebruikers en beheerders, foutmeldingen en beveiligingsincidenten conform BIO 2.0. De logging voldoet minimaal aan de volgende vereisten: Reikwijdte: Alle succesvolle en onsuccesvolle inlogpogingen, mutaties in autorisaties, technische beheerhandelingen en raadplegingen van persoonsgegevens worden vastgelegd. Herleidbaarheid: Elke logregel is herleidbaar tot een uniek natuurlijk persoon of systeem, inclusief tijdstip, gebruikte werkplek/device en het resultaat van de actie. Beschikbaarheid: Logbestanden worden minimaal 3 maanden bewaard en zijn voor de Opdrachtgever beschikbaar voor rapportage en analyse. De ICT-prestatie logt alle mutaties én raadplegingen van persoonsgegevens, inclusief beheerhandelingen en inlogpogingen. Elke logregel bevat minimaal: wie (persoon/systeem), wat (actie + resultaat), waar (bron) en wanneer (tijdstip). Logs blijven minimaal 3 maanden beschikbaar voor controle.	Eis
Eis 66	Op verzoek van de opdrachtgever, bijv. n.a.v. een beveiligingsincident, dienen relevante logs en auditgegevens aan de opdrachtgever kosteloos aangeleverd te worden via een algemeen gehanteerd, machine-leesbaar formaat. De data exporteerbaar moet zijn. Onder een algemeen gehanteerd, machine-leesbaar formaat wordt verstaan: - CSV (Comma Separated Values) of XLSX (Excel) voor direct leesbare rapportages. - JSON (JavaScript Object Notation), XML, Syslog of CEF (Common Event Format) voor technische logs ten behoeve van automatische verwerking en analyse.	Eis
Eis 67	Incidentmanagement en Meldplicht Meldplicht: Gedurende de overeenkomst dient de opdrachtnemer elk informatiebeveiligingsincident dat leidt tot een inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de ICT-Prestatie of verwerkte gegevens, onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na eerste detectie te melden bij de Opdrachtgever. Deze meldplicht geldt ongeacht de oorzaak (technisch falen, menselijke fout of kwaadwillig handelen). Zorgplicht (Actie): De opdrachtnemer neemt bij (vermoedelijke) incidenten direct alle noodzakelijke maatregelen om de schade te beperken (mitigatie) en herhaling te voorkomen. Rapportage: De melding bevat minimaal de aard van het incident, de directe gevolgen, en de reeds getroffen maatregelen, zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan wettelijke verplichtingen (zoals NIS2/Cbw en AVG).	Eis

Eis 68	Indien logging en auditgegevens relevant zijn voor een (lopend) onderzoek naar een (vermoed) informatiebeveiligingsincident, dienen deze gegevens veiliggesteld te worden en gedurende de volledige afhandelingstermijn en de daaropvolgende juridische verjaringstermijn (minimaal 5 jaar na incidentdatum) bewaard te blijven.	Eis
Eis 69	De integriteit van de audit-trail dient te allen tijde gewaarborgd te zijn. Hiervoor gelden de volgende eisen: Bescherming: Audit-logbestanden zijn strikt beveiligd tegen wijziging of verwijdering (integriteit). Toegang is beperkt tot specifieke, geautoriseerde functionarissen. Levenscyclus: Het systeem logt technische beheersacties rondom de logbestanden zelf (zoals rotatie, archivering of opschoning). Configuratiebeheer: Wijzigingen aan de instellingen van het logmechanisme zijn alleen mogelijk via een formele wijzigingsprocedure, waarbij het 4-ogen principe wordt toegepast. Beschikbaarheid: De werking van het logmechanisme wordt continu gemonitord. Uitval of verstoring van de logging genereert direct een alert bij de beheerder.	Eis
Eis 70	Wanneer meerdere klanten van een opdrachtnemer dezelfde infrastructuur, database en applicatiecode delen, zijn er maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat de gegevens en configuraties van elke klant geïsoleerd en beschermd blijven. Dit omvat onder andere waarborgen voor multi-tenancy en segmentatie.	Eis
Eis 71	Onderliggende softwarecomponenten, zoals operatingssystemen, databasesoftware, browser versie, programmeer framework enz., waarop de software is gebouwd en draait dienen altijd door de oorspronkelijke leverancier/fabrikant van de betreffende software of framework ondersteund te zijn zodanig dat te allen tijde support is gewaarborgd.	Eis
Eis 72	Voor het uitvoeren van de ICT Prestatie wordt gebruik gemaakt van systemen die zijn gehardened. Dit wil zeggen dat overbodige functies en/of software van het besturingssysteem zijn uitgezet of van het systeem zijn verwijderd. Zie Handreiking hardening beleid https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/hardening-beleid-voor-gemeenten/	Eis
Eis 73	Het systeem wordt periodiek gescand op kwetsbaarheden en er wordt periodiek (minimaal jaarlijks) een security pentest uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij in opdracht van de opdrachtnemer. De opdrachtgever ontvangt kosteloos een bewijs van uitvoering en indien er opvolging noodzakelijk is volgt dit binnen een afgesproken termijn door de opdrachtnemer. De pentest wordt uitgevoerd volgens de richtlijnen van bijv. de Open Source Security Testing Methodology Manual (OSSTMM), de NIST Special Publication 800-115, OWASP testing Guide of soortgelijke.	Eis
Eis 74	De geleverde ICT-prestatie, inclusief de onderliggende infrastructuur, moet effectief zijn beveiligd tegen Distributed Denial of Service (DDoS) aanvallen op alle relevante lagen (netwerk-, transport- en applicatielaag), in lijn met de relevante publicaties van het NCSC, zoals de factsheet 'Continuïteit van online diensten' en de factsheet 'Technische maatregelen voor de continuïteit van online diensten'.	Eis
Eis 75	Patch- en Vulnerability Management Richtlijnen: De opdrachtnemer verhelpt kwetsbaarheden in de ICT-Prestatie en de onderliggende infrastructuur conform de richtlijnen van het NCSC en de IBD. Kritieke updates (Noodpatches): Bij kwetsbaarheden met een hoog risico (bijv. CVSS-score > 7.0 of geclassificeerd als 'High/Critical' door NCSC/IBD) rolt de opdrachtnemer de benodigde patches onverwijld uit, doch uiterlijk binnen 3 dagen na beschikbaarheid. Indien hiervoor (onvoorziene) downtime nodig is, wordt de Opdrachtgever hierover voorafgaand geïnformeerd. Deze noodpatches worden kosteloos doorgevoerd. Reguliere updates: Minder kritische beveiligingsupdates worden meegenomen in de eerstvolgende reguliere onderhoudscyclus (release window). Informatievoorziening: De Opdrachtgever wordt proactief geïnformeerd over de status van kritieke patches en de impact op de dienstverlening.	Eis
	Architectuur	
Eis 76	De opdrachtnemer volgt landelijke en gemeentelijke architectuurprincipes (NORA / Gemma).	Eis
Eis 77	De opdrachtnemer voert werkings- en functionele testen uit en begeleidt tijdens acceptatietesten.	Eis
Eis 78	Documentatie, handleidingen, werkinstructies e.d. zijn tijdens de implementatie-fase en operationele-fase in de Nederlandse taal beschikbaar en worden gedurende de gehele contractperiode actueel en adequaat gehouden.	Eis

Eis 79	De toepassing sluit aan op Amersfoortse infrastructuur wat betreft netwerk, systemen, devices, generieke kantoorautomatisering etc. De technische beschrijving van de Amersfoortse Infrastructuur dient te worden opgevraagd via het aanvraagformulier (zie bijlage O).	Eis
Eis 80	De ICT-Prestatie is device-onafhankelijk en volledig toegankelijk via gangbare eindapparaten (desktop, laptop, tablet, smartphone) zonder hardwarematige afhankelijkheden. In het geval van software op een on-premise installatie kan de oplossing worden geïnstalleerd op een virtuele machine, zonder aanvullende hardware- of licentieafhankelijkheden.	Eis
Eis 81	De toepassing (UI) werkt samen met alle gangbare webbrowsers (zoals Edge, Firefox en Chrome versies)	Eis
Eis 82	Het gebruik en inregelen van licenties is eenvoudig en geheel softwarematig en maakt geen gebruik van hardware-devices.	Eis
Eis 83	De ICT Prestatie beschikt over passend disaster en recovery plan wat jaarlijks wordt getest.	Eis
Eis 84	Bevragingen van data (voor o.a. rapportage, BI en analyse doeleinden) mogen geen merkbare invloed hebben op de operationele performance van het systeem voor eindgebruikers.	Eis
Eis 85	De opdrachtnemer werkt mee aan geautomatiseerde gegevensuitwisseling met andere applicaties en systemen die hier afhankelijk van zijn.	Eis
Eis 86	De opdrachtnemer biedt importfunctionaliteiten om gegevens in bulk in te lezen. Hierbij worden minimaal gangbare bestandsformaten gehanteerd zoals csv, excel of xml.	Eis
Eis 87	Indien de ICT-prestatie gebruik maakt van gegevens waarvan de gemeente Amersfoort bronhouder is, worden deze bij de bron opgehaald van de Gemeente Amersfoort.	Eis
Eis 88	Pas toe of leg uit'-standaarden en aanbevolen standaarden conform https://www.forumstandaardisatie.nl/ worden toegepast voor interoperabiliteit, koppelingen, berichtenverkeer en overige toepassingsgebieden.	Eis
Eis 89	Naast de productieomgeving is er een test/acceptatie-omgeving beschikbaar.	Eis
	Functioneel applicatiebeheer	
Eis 90	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties kunnen inrichten van gebruikers en beheren met begin- en einddatum. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur en stamgegevens en het beheren van helpteksten.	Eis
Eis 91	Functioneel beheer moet volledig uitvoerbaar zijn zonder programmeer- of scriptkennis. Alle beheeractiviteiten moeten via een gebruikersvriendelijke beheerinterface kunnen worden uitgevoerd zonder gebruik van code, scripts of querytalen.	Eis
Eis 92	De oplossing stelt functioneel beheerders in staat om zonder programmeerkennis workflows, processtappen, formulieren en autorisaties te configureren, inclusief versiebeheer en behoud van de wijzigingen.	Eis
Eis 93	In het pakket moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk zijn. In de applicatie zit ofwel een signaalfunctie of er is een jaarlijkse systeemmeting op basis waarvan het verschil in gebruik / licenties wordt getoond.	Eis
Eis 94	Beheerders krijgen inzicht in de status van de batchjobs, laatste succesvolle runs en eventuele foutmeldingen en waarschuwingen.	Eis
Eis 95	Fouten bij de dataverwerking worden gelogd en via een notificatie gemeld aan Functioneel Beheer.	Eis
Eis 96	Fouten bij de dataverwerking worden getoond in een leesbare foutdiagnose (d.w.z. geen codetaal).	Eis
	Duurzaamheid	
Eis 97	Het energieverbruik gerelateerd aan het gebruik van de software dient afkomstig te zijn uit hernieuwbare bronnen als omschreven in Richtlijn (EU)2018/2001.	Eis
Eis 98	De software wordt op een zodanige wijze geüpdatet of onderhouden, dat de levensduur hiervan wordt geoptimaliseerd.	Eis
Eis 99	De opdrachtnemer stelt binnen 8 weken na de definitieve gunning een IMVO-beleid op. In dit document omschrijft de opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.	Eis

	Service Level Agreement (SLA)	
Eis 100	De SLA heeft dezelfde looptijd als het contract.	Eis
Eis 101	De opdrachtnemer initieert jaarlijks een gezamenlijke review van het SLA document.	Eis
Eis 102	Wijzigingen in de SLA (en DAP) worden door beide partijen goedgekeurd.	Eis
Eis 103	In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) wordt een verdere uitwerking van de werkaafspraken en procedures vastgelegd.	Eis
Eis 104	De opdrachtnemer beschikt over een klachtenmanagement systeem/procedure, waarbij klachten worden geregistreerd en een verbeterplan uiterlijk binnen 5 dagen wordt opgeleverd.	Eis
Eis 105	Life Cycle Management, zoals End of Life / End of Support, wordt proactief door de opdrachtnemer opgepakt.	Eis
Eis 106	Standaardwijzigingen worden in de DAP vastgelegd. Nieuwe changes die als standaard kunnen worden beschouwd worden toegevoegd aan de lijst in de DAP.	Eis
Eis 107	Patches, updates en upgrades die van invloed zijn op de dienstverlening van de Gemeente Amersfoort zullen altijd tijdig worden afgestemd.	Eis
Eis 108	De beschikbaarheid van de afgenomen diensten dient minimaal 99,5% te zijn, 24x7 en exclusief vooraf afgesproken onderhoud. (gemeten over voorgaande 3 maanden)	Eis
Eis 109	Prioriteit van een incident wordt daar waar nodig door een door de Gemeente Amersfoort bepaald contactpersoon vastgesteld.	Eis
Eis 110	Bij storingen dienen de volgende responstijden te worden aangehouden: - P1 verstoring: max 15 min responstijd en max 4 uur oplostijd. - Na P1 verstoring: oplevering RCA/MIR binnen max 5 werkdagen - P2 verstoring: max 30 min responstijd en max 8 uur oplostijd - P3 verstoring: max 1 uur responstijd en max 2 werkdagen oplostijd - P4 verstoring: max 1 werkdag reponstijd en max 5 werkdagen oplossing.	Eis
Eis 111	Standaard changes dienen in max 2 werkdagen te worden uitgevoerd.	Eis
Eis 112	Niet standaard changes worden in overleg met de klant uitgevoerd.	Eis
Eis 113	De Servicedesk is op werkdagen tijdens kantoortijden telefonisch bereikbaar vanaf 08.00 uur tot 17:00 uur.	Eis
Eis 114	De Servicedesk is buiten kantoortijden bereikbaar voor incidenten van de eerste categorie.	Eis
Eis 115	De Servicedesk maakt gebruik van ITSM-tooling waar Gemeente Amersfoort gebruik van kan maken ten behoeve van het volgen van tickets en het communiceren hierover waar geen kosten aan verbonden zijn. De opdrachtnemer kan een koppeling leggen tussen de ICT-prestatie en onze ITSM tooling om (near-real-time track and trace) informatie uit te wisselen over changes en incidenten.	Eis
Eis 116	De Servicedesk beschikt over incident-, problem- en change- management processen (IPC-processen) die zijn vastgelegd en beschikbaar worden gesteld aan Gemeente Amersfoort.	Eis
Eis 117	De Servicedesk beschikt over release, patch management en onderhoudsprocessen die zijn vastgelegd en beschikbaar worden gesteld aan Gemeente Amersfoort.	Eis
Eis 118	De voertaal van de Servicedesk is Nederlandstalig.	Eis
Eis 119	De opdrachtnemer houdt minimaal 1 keer per jaar een klantenpanel of klantendag, waarbij de klantbevindingen van de dienstverlening centraal staan.	Eis
Eis 120	De opdrachtnemer voert minimaal 1 keer per jaar een overleg met de klant over reflectie op en toegevoegde waarde van de samenwerking.	Eis
Eis 121	De opdrachtnemer beschikt over (online) SLA rapportages en stelt deze beschikbaar.	Eis

Eis 122	De opdrachtnemer stelt binnen 8 weken na de definitieve gunning een Exitplan op waarin minimaal is opgenomen: - Welke informatieobjecten en gegevens worden verstrekt en welke niet? - In welke vorm worden informatieobjecten en gegevens verstrekt? - Zijn de geëxporteerde informatieobjecten en gegevens in een andere oplossing te importeren? Heeft de opdrachtnemer hier ervaring mee en hoe ondersteunen zij hierbij? - Heeft de opdrachtnemer ervaring met tools om rapportages / overzichten te maken met de geëxporteerde data buiten de oorspronkelijke oplossing? - Binnen welke tijd zijn de geëxporteerde informatieobjecten en gegevens beschikbaar? - Hoe worden de informatieobjecten en gegevens na de exit verwijderd uit de oplossing? Dit Exitplan wordt toegevoegd aan de dienstverleningsovereenkomst.	Eis
	Data	
Eis 123	Bevragingen van data mogen geen merkbare invloed hebben op de operationele performance van het systeem voor eindgebruikers.	Eis
Eis 124	De opdrachtnemer moet een geautomatiseerde oplossing leveren die continu voldoet aan de vereiste prestaties, ook bij een toenemend datavolume. De oplossing moet schaalbaar zijn en in staat om efficiënt te blijven functioneren zonder merkbare afname in snelheid, betrouwbaarheid of beschikbaarheid, ongeacht de groei van de dataset of het aantal gelijktijdige gebruikers.	Eis
	Privacy	
Eis 125	De opdrachtnemer houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarbij privacy en bescherming van persoonsgegevens, voor zover van toepassing, worden gewaarborgd volgens relevante wet- en regelgeving.	Eis
Eis 126	De Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de door Opdrachtgever aan te leveren concept-Dataleveringsovereenkomst.	Eis
Eis 127	De opdrachtnemer heeft een geheimhoudingsplicht aangaande alle vertrouwelijke gegevens dan wel anderszins gevoelige informatie van de opdrachtgever en haar deelnemers die de opdrachtnemer in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen.	Eis
Eis 128	Doorgifte, en daarmee ook opslag van persoonsgegevens vindt in beginsel plaats naar een land binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte van persoonsgegevens naar andere landen dan die onderdeel zijn van de EER mag alleen als deze landen een passend beschermingsniveau hebben. Specifiek voor het doorgeven van persoonsgegevens aan een organisatie in de Verenigde Staten geldt dataleverancier in dat geval meedoet aan het Data Privacy Framework, en ook de benodigde ICT-prestatie onder dit Framework valt.	Eis