

Bijlage 03 Overzicht eisen en wensen

Nr.	Categorie	Eis/Wens	Omschrijving	Toelichting inschrijver op de wijze waarop hij hier aan voldoet
1	Generieke zaakafhandelcomponent	Eis	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren, waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het zaaknummer, document en de ingevulde gegevens, voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype, automatisch behouden.	
2	Generieke zaakafhandelcomponent	Eis	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.	
3	Generieke zaakafhandelcomponent	Eis	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, per zaak en per document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is, waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar is.	
4	Generieke zaakafhandelcomponent	Eis	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.	
5	Generieke zaakafhandelcomponent	Eis	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: Het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; En verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; En verplichte documenttypen zijn toegevoegd; En verplichte kenmerken zijn ingevuld. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.	
6	Generieke zaakafhandelcomponent	Eis	Bij het registreren en behandelen van een zaak kan door middel van het selecteren/invoeren van een adres worden vastgelegd of door te prikken op een de x/y coördinaat op de kaart. De locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.	
7	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen, etc.).	
8	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.	
9	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-en-dropfunctionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.	
10	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	De Oplossing biedt de mogelijkheid om e-mails aan een zaak toe te voegen. Daarbij wordt de email in zijn volledigheid toegevoegd inclusief metadata.	
11	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	De oplossing ondersteunt de functionele eisen en uitgangspunten van NEN-ISO 16175-1:2020 (door de NEN-normcommissie aangewezen als opvolgend alternatief voor NEN 2082:2008) en faciliteert de inrichting van informatiebeheer conform NEN-ISO 15489-1:2016. Daarnaast ondersteunt de oplossing het vastleggen en uitwisselen van metadata conform de standaard MDTO.	
12	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.	
13	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.	
14	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).	
15	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archiefbestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.	
16	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA-systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A), extensible mark-up language (XML) en Javascript Object Notation (JSON)	
17	Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent	Eis	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.	
18	Zoekmachinecomponent	Eis	De Oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de Oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.	
19	Zoekmachinecomponent	Eis	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.	
20	Zoekmachinecomponent	Eis	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).	
21	Zoekmachinecomponent	Eis	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.	
22	Zoekmachinecomponent	Eis	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.	
23	Zoekmachinecomponent	Eis	De Oplossing ondersteunt het weergegeven van zoekresultaten op basis van het autorisatieprofiel van de gebruiker.	
24	Zoekmachinecomponent	Eis	De Oplossing ondersteunt het exporteren van zoekopdrachten.	
25	Zoekmachinecomponent	Wens	GSP onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. Zoekvragen kunnen worden opgeslagen door de gebruiker zelf, maar kunnen ook via een beheerder beschikbaar worden gesteld aan groepen gebruikers. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. Geef daarbij aan of er een mogelijkheid is voor geavanceerd zoeken, met gebruik van o.a. gebruik van speciale tekens. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. Geef daarbij aan hoe zoekresultaten kunnen worden gefilterd op NAW-gegevens, periode/datumbereik, zaaktype, emailadres en telefoonnummer.	

Bijlage 03 Overzicht eisen en wensen

26	Inrichting en beheer	Eis	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.	
27	Inrichting en beheer	Eis	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; Welke checklistitems doorlopen moeten worden; Welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.	
28	Inrichting en beheer	Eis	In de ZTC kan per zaaktype de statussen worden gedefinieerd en geconfigureerd.	
29	Inrichting en beheer	Eis	In de ZTC kan per fase een andere rol worden geconfigureerd, waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd.	
30	Architectuur	Eis	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: De levering en het onderhoud van het hardware- en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; Onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud, updates/releases, patches); Technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware- en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit;	
31	Architectuur	Eis	Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.	
32	Architectuur	Eis	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op de leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.	
33	Integraties	Eis	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en goed laten functioneren van het deel van de vereiste koppeling dat binnen de Oplossing en de door hem geleverde componenten valt. Daarbij handelt de Opdrachtnemer proactief in de afstemming met betrokken derden voor zover dat noodzakelijk is voor de totstandkoming van de koppeling.	
34	Integraties	Eis	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen: Handelsregister EntraID Microsoft Office 365 Microsoft Teams Microsoft Exchange Validsign	
35	Integraties	Eis	Integratie met Microsoft Teams De oplossing moet volledig geïntegreerd kunnen worden met Microsoft Teams. Hiervoor gelden de volgende eisen: Beschikbaarheid als Teams-app De leverancier levert een applicatie die beschikbaar is in de Microsoft Teams App Store. Deze app maakt het mogelijk om de oplossing binnen een Teams -kanaal zichtbaar en toegankelijk te maken. Documentuitwisseling vanuit Teams naar de oplossing Gebruikers moeten vanuit de Teams-omgeving documenten kunnen toevoegen aan zaken of projecten binnen de oplossing. Het moet mogelijk zijn om direct vanuit Teams nieuwe zaken aan te maken. Documentuitwisseling vanuit de oplossing naar Teams Vanuit de oplossing moeten documenten kunnen worden toegevoegd aan een Teams-site of -kanaal. De oplossing toont inzichtelijk welke Teams-sites of -kanalen gekoppeld zijn aan een zaak of project. Naadloze gebruikerservaring Het moet niet nodig zijn om van werkomgeving te wisselen. De integratie ondersteunt een vloeiende gebruikerservaring waarbij Teams en de oplossing als één geheel functioneren. Herkenbaarheid van documentherkomst Documenten die vanuit Teams in de oplossing zijn geplaatst, moeten duidelijk herkenbaar zijn als zodanig. Documenten die vanuit de oplossing in Teams zijn geplaatst, moeten eveneens herkenbaar zijn binnen Teams. Realtime samenwerken De oplossing ondersteunt realtime gezamenlijk bewerken van documenten (Real-Time Collaborative Editing, RTCE), zodat meerdere gebruikers gelijktijdig in hetzelfde document kunnen werken.	
36	Integraties	Eis	De Oplossing moet zodanig zijn ingericht dat applicaties in de nabije toekomst via een broker op basis van open API's en gestandaardiseerde berichten kunnen worden gekoppeld, zodat zaken, documenten en metadata uit bronapplicaties gecontroleerd kunnen worden overgebracht en met behoud van context, samenhang en herleidbaarheid archiefwaardig kunnen worden opgeslagen.	
37	Integraties	Wens	De mate waarin de Oplossing gegevens en metadata veilig, gestandaardiseerd en beheersbaar beschikbaar stelt voor rapportages en dashboards in Power BI is een wens. Beschrijf op welke wijze gegevens voor Power BI beschikbaar worden gesteld, welke technieken en standaarden worden ondersteund en in welke mate de Opdrachtgever dit zelfstandig kan beheren.	

Bijlage 03 Overzicht eisen en wensen

38	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen.	
39	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.	
40	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.	
41	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde actuele documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de desbetreffende doelgroep.	
42	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	Opdrachtnemer beschikt, uiterlijk bij Acceptatie, over een voorziening voor SaaS- escrow ten behoeve van de componenten die gehost worden aangeboden en sluit hiertoe een driepartijenovereenkomst met de hostingpartij en een onafhankelijke escrow-agent die zorgdraagt voor continuïteit van de beschikbaarheid van en toegang tot de Oplossing met bijbehorende data in geval van faillissement van de softwareleverancier.	
43	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke	
44	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie.	
45	Oplevering en doorontwikkeling	Eis	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch gerealiseerd (beschikbaar en geïntegreerd) is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.	
46	Service Level Agreement	Eis	De Opdrachtnemer levert voor de definitieve gunning een SLA (Service Level Agreement) en DAP (Dossier Afspraken en Procedures) aan gebaseerd op dit PvE.	
47	Service Level Agreement	Eis	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd.	
48	Service Level Agreement	Eis	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een onvoorziene calamiteit of gebeurtenis de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 12 uur kan bedragen.	
49	Service Level Agreement	Eis	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. 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. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen	
50	Service Level Agreement	Eis	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Helpdesk behandelt meldingen conform SLA. Prioriteit wordt door opdrachtgever bepaald en door opdrachtnemer gevalideerd. P1 Volledig onbruikbaar — reactie 0–0,5 uur (24/7), work-around 4 uur, oplossing 8 uur P2 Deels onbruikbaar / >10% geraakt — reactie 1 uur, work-around 8 uur, oplossing 48 uur P3 Kleine verstoring — reactie 24 uur, work-around 2 werkdagen, oplossing volgende release P4 Gebruikersvraag — reactie 24 uur, antwoord binnen 1 week De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. 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.	
51	Service Level Agreement	Eis	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief metadata uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat over aan de Opdrachtgever. In de inschrijving neemt de Opdrachtnemer tevens een afzonderlijke kostenindicatie op voor de werkzaamheden en ondersteuning die gemoeid zijn met deze overdracht na afloop van het contract. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer, voor zover deze niet langer voor de overeengekomen doeleinden wordt gebruikt, vernietigd. De Opdrachtnemer levert hiervan een verklaring van	

Bijlage 03 Overzicht eisen en wensen

52	Informatiebeveiliging - algemeen	Eis	De Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbare opzet van interne beheersing van informatiebeveiliging en voldoet minimaal aan een geldig ISO 27001 certificering inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VT).	
53	Informatiebeveiliging - algemeen	Eis	Een SOC 2 Type I, ISAE 3000 Type I of ISAE 3402 Type I verklaring wordt als gelijkwaardig geaccepteerd.	
54	Informatiebeveiliging - algemeen	Eis	De Opdrachtgever beschikt over een aantoonbare opzet, bestaan en werking van interne beheersing van de geleverde dienstverlening. Indien de generieke SOC 2 Type II- of ISAE 3402 Type II-verklaring de specifieke dienst niet afdoende dekt, is een dienstspecifieke verklaring vereist die expliciet betrekking heeft op de geleverde dienstverlening. Bij ISAE 3402 type 2 moeten minimaal de volgende processen in scope zijn: - Information security management - Human Resource management - Physical access management IT Rooms - Facilities management IT Rooms - Infrastructure management - Logical access management - Change management - Incident management - ICT Operations Schedule Management - Event Management - Supplier Management	
55	Informatiebeveiliging - Algemeen	Eis	Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van een toeleverancier(s)/onderaannemer(s) voor zijn eigen dienstverlening, dan gelden alle contractuele verplichtingen die op basis van de overeenkomst met de Opdrachtgever zijn overeengekomen, ook op zijn toeleveranciers. De Opdrachtgever dient aan te tonen dat deze verplichtingen zijn doorvertaald in zijn eigen overeenkomst met betreffende toeleverancier(s).	
56	Informatiebeveiliging - Algemeen	Eis	Er wordt alleen gebruik gemaakt van actuele versies van software die nog door de Opdrachtgever ondersteund worden.	
57	Informatiebeveiliging - Algemeen	Eis	De Opdrachtnemer zal toestaan dat de Opdrachtgever reguliere kwetsbaarhedenanalyse (vulnerability scans) en penetratietesten uitvoert op de oplossing.	
58	Informatiebeveiliging - Algemeen	Eis	De Oplossing, inclusief opslag, verwerking, back-up en herstel van gegevens, moet volledig binnen de EU/EER worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer maakt inzichtelijk in welke landen gegevens worden opgeslagen en verwerkt en garandeert dat doorgifte van gegevens buiten de EU/EER niet plaatsvindt, tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de Opdrachtgever en aantoonbaar wordt voldaan aan de geldende wettelijke vereisten.	
59	Informatiebeveiliging - Algemeen	Eis	De Opdrachtnemer zal aantonen dat er middels "secure coding" & "privacy by design" principes wordt gewerkt.	
60	Informatiebeveiliging - Patch management	Eis	Adviezen t.a.v. ontdekte kwetsbaarheden waaronder (maar niet beperkt tot) adviezen van het Nationaal Cyber Security Center (NCSC) worden door de Opdrachtnemer continu actief getoetst op betrokkenheid bij de oplossing en zo snel mogelijk en in elk geval binnen 1 week geïmplementeerd.	
61	Informatiebeveiliging - Patch management	Eis	De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat updates en patches binnen 2 weken na publicatie door de fabrikant worden geïnstalleerd en dat beveiligingsmaatregelen zoals antimalware/antivirus oplossingen continu up-to-date worden gehouden voor zover deze onderdeel zijn van de aangeboden oplossing.	
62	Informatiebeveiliging - Encryptie	Wens	Gegevens worden versleuteld opgeslagen. Voor versleuteling (encryptie) mogen alleen sterke encryptietechnieken worden toegepast conform de actuele richtlijnen van het NCSC.	
63	Informatiebeveiliging - Encryptie	Eis	Gegevensuitwisseling vindt versleuteld plaats, via onversleutelde kanalen gaat enkel niet gevoelige informatie.	
64	Informatiebeveiliging - Encryptie	Eis	De verbinding tussen de Opdrachtgever en de oplossing is ten allen tijden versleuteld over HTTPS (TLS, SSL).	
65	Informatiebeveiliging - Encryptie	Eis	De oplossing dient over de mogelijkheid te beschikken om in te loggen (SSO). De Oplossing ondersteunt ten minste Multi-Factor Authenticatie (MFA) en conditionele toegang, zodat toegang kan worden beperkt of verleend op basis van beleid, gebruikerscontext, apparaat en/of locatie.	
66	Informatiebeveiliging - Rapportage	Eis	Volgens CBW/CER zo snel als redelijkerwijs mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking van een beveiligingsincident, zal de Opdrachtgever elk beveiligingsincident dat nadelige gevolgen heeft voor de Opdrachtgever aan Opdrachtgever rapporteren in een gemakkelijk toegankelijke vorm of op een andere wijze zoals schriftelijk is overeengekomen in de overeenkomst/SLA. De Opdrachtnemer zal in een dergelijk rapport ten minste de volgende informatie opnemen, indien en wanneer beschikbaar: 1. Informatie over het beveiligingsincident en de impact, inclusief aard en omvang, type, oorzaak, geografische omvang en getroffen activa en rechts- en natuurlijke personen; 2. Vermoedelijke datum en tijd van het begin van het beveiligingsincident; 3. Mogelijke gevolgen van het beveiligingsincident; 4. Geschatte hersteltijd van de oorzaak en de nadelige gevolgen van het beveiligingsincident; 5. Voorgestelde herstelmaatregelen om schade te beperken of herhaling te voorkomen; 6. Contactgegevens van de vertegenwoordiger van Opdrachtgever voor het beveiligingsincident; 7. Alle andere redelijke informatie en samenwerking die Opdrachtnemer kan verzoeken of die relevant is voor de omstandigheden.	
67	Informatiebeveiliging - Audittrail	Eis	De Oplossing beschikt over een volledige en raadpleegbare audittrail op ten minste het raadplegen, toevoegen, wijzigen, verwijderen van gegevens, documenten en metadata, evenals op wijzigingen in autorisaties en beheerinstellingen. De audittrail legt vast wie welke handeling heeft uitgevoerd, op welk moment en op welk object, zodat gebruik, wijzigingen en beheerhandelingen volledig herleidbaar zijn.	