



gemeente

Zoetermeer

INTERESSEPEILING

PASPOORTREADERS

Gemeente Zoetermeer

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de gemeente Zoetermeer.

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Gemeente Zoetermeer	3
1.2	Aanleiding en doel van de interessepeiling.....	3
1.3	Wijze van aanmelding en planning.....	3
1.4	Communicatie	3
2	Programma van eisen.....	4
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Informatiebeveiliging.....	4
2.3	Security.....	5
2.4	Standaarden	5
2.5	Privacy (voor verwerkers)	6
2.6	Gebruiksvriendelijkheid	7
2.7	Performance	7
2.8	Autorisatie	7
2.9	Helpdesk.....	7
2.10	Onderhoud en releases	8
2.11	Communicatie en rapportage	9
2.12	Archief- en Informatiebeheer (Zoeken, DMS en archivering)	9
2.13	Business Intelligence, GEO-informatie en Datamanagement.....	9
2.14	Datamanagement	10

1 Inleiding

1.1 Gemeente Zoetermeer

De gemeente Zoetermeer telt circa 130.000 inwoners. De gemeente is een slagvaardige en moderne organisatie die vooruitkijkt naar de toekomst en waar de burger centraal staat. Er wordt daarom hard gewerkt aan de ambities van de stad om ook in de toekomst het hoge niveau van de stad te behouden.

Voor meer informatie over Zoetermeer kijk op www.zoetermeer.nl.

1.2 Aanleiding en doel van de interessepeiling

Dit betreft een interessepeiling ten behoeve van de vervanging van de paspoortreaders en de daarbij behorende software voor de gemeente Zoetermeer.

De interessepeiling heeft het doel om te bepalen welke procedure de gemeente Zoetermeer, op basis van interesse uit de markt, moet gaan volgen.

1.3 Wijze van aanmelding en planning

Gegadigden die volledig kunnen voldoen aan de eisen aan de opdracht dienen hun interesse uiterlijk 14 augustus 2026 kenbaar te maken via de berichtenmodule van TenderNed.

Let op, indien u alleen op de button 'geïnteresseerd' klikt, wordt dit niet meegenomen in de peiling.

De gemeente Zoetermeer doet een interessepeiling om te kijken hoeveel marktpartijen paspoortreaders, gezichtscanners en de daarbij behorende software kunnen leveren. Als er slechts één partij interesse toont dan zal de gemeente Zoetermeer een publicatie in het kader van vrijwillige transparantie publiceren en de opdracht aan de desbetreffende partij gunnen.

Indien er meerdere partijen interesse hebben, dan zal er een meervoudig onderhandse aanbesteding plaatsvinden waarbij 3 tot 5 partijen worden uitgenodigd.

1.4 Communicatie

Alle communicatie naar aanleiding van deze interessepeiling verloopt via TenderNed.

2 Programma van eisen

Hieronder treft u de eisen aan die gesteld worden aan de te verrichten levering en dienstverlening. Indien u via de berichtenmodule kenbaar maakt dat u interesse heeft, geeft u daarmee aan te kunnen voldoen aan alle onderstaande eisen.

2.1 Algemeen

Omschrijving

De aangeboden oplossing wordt aangeboden als een SaaS-dienst.
De aangeboden oplossing werkt naadloos samen met een gemeentelijke ICT-infrastructuur
De aangeboden oplossing is in staat om te koppelen met de BRP software van Pinkroccade en het zaaksysteem Rx.Enterprise van Roxit (SaaS) op basis van de daarvoor geijkte overheids- en gemeentelijke standaards.
De enterprise service bus (ESB) dienst van Enable-U kan ingezet worden als integratiedienst voor de koppeling tussen de aangeboden oplossing en BRP software van PinkRoccade en het zaaksysteem Rx.Enterprise van Roxit (SaaS).
De implementatie, integratie, beheer en beveiliging van de aangeboden oplossing is onderdeel van de SaaS-oplossing en daarbij behorende dienstverlening van opdrachtnemer.
Monitoring van de werking en de performance van de oplossing is via een webportaal en dashboard vanuit een webbrowser beschikbaar voor beheerders van de Gemeente Zoetermeer.
De aangeboden oplossing bestaat uit een acceptatie- en productieomgeving
Opdrachtnemer dient zowel de hardware als de software te leveren om het volledige proces te ondersteunen.
Opdrachtnemer dient te leveren: · 1 gezichtscanner · 6 ID- scanners Die voldoen aan de in deze uitvraag gestelde eisen
De reader dient de echtheidskenmerken van het betreffende ID-document te controleren door middel van een scanner die daar ongeveer 5 seconden over doet
De applicatie dient te beschikken over een logfunctie m.b.t. de uitvoerende medewerker (datum, tijd, medewerker).
De rapportage van bevindingen met betrekking tot de scan die gemaakt is dient intern (gemeente) digitaal in pdf-formaat opgeslagen te kunnen worden.
Opdrachtnemer dient de huidige aanwezige apparatuur en de apparatuur die opdrachtnemer de gemeente gaat leveren zoveel mogelijk te hergebruiken.

2.2 Informatiebeveiliging

Omschrijving

De opdrachtnemer meldt (informatiebeveiliging)incidenten, meldingen en storingen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de functioneel beheerders van de gemeente Zoetermeer.
De opdrachtgever heeft controlerecht, de opdrachtnemer moet daarom altijd medewerking geven bij audits. De gemeente kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is.

De opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat volgens een exit plan en -scenario, kosteloos over aan de Opdrachtgever. Daarbij wordt rekening gehouden met afspraken over dataportabiliteit, waarborging continuïteit (data-escrow). Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.

2.3 Security

Omschrijving

Voor verificatie en autorisatie van identiteiten maakt de gemeente Zoetermeer gebruik van Azure AD als centrale gebruikers database en als federatie mechanisme.
Bij uitwisseling van informatie tussen systemen mogen niet-geautoriseerden geen toegang hebben tot de data. Opdrachtnemer heeft hiertoe een logging en monitoring strategie geïmplementeerd die hierop toeziet.
De opdrachtnemer neemt maatregelen om beschikbaarheid en continuïteit van de dienst te kunnen garanderen.
Om voor de verwerking te kunnen spreken van een adequaat beveiligingsniveau, moeten de cloud-leverancier en de eventuele subverwerkers de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. Bij het gebruik van onderaannemers garandeert de opdrachtnemer dat het beveiligingsniveau van de onderaannemer minimaal gelijk is aan de eisen die worden gesteld aan de opdrachtnemer.
De opdrachtnemer garandeert het beveiligen van de gegevens van de opdrachtnemer door het toepassen van encryptie bij data in motion en data at rest. De minimale encryptie dient volgens geldende normen passend te zijn voor de aard van de te beschermen gegevens.
De infrastructuur van de opdrachtnemer voldoet aan de richtlijnen van de fabrikant en bestaat alleen uit ondersteunde hardware en software releases en wordt up-to-date gehouden met release en security updates. Maatregelen zoals hardening en automation worden toegepast om ongebruikte onderdelen uit te schakelen en een voorspelbare configuratie aan te bieden.
Wanneer er gebruik moet worden gemaakt van mail functionaliteit uit naam van @zoetermeer.nl, dan wordt dit geregeld door dit via DKIM toe te staan. Een rechtstreekse koppeling met de mailrelay van de opdrachtgever wordt niet toegestaan.

2.4 Standaarden

Omschrijving

De Opdrachtnemer werkt volgens de normen voor zover die van toepassing zijn qua beveiliging en privacy, namelijk: • ISAE 3402, ISO 27017 (Cloud beveiliging) • ISO 27018 (Privacy- en gegevensbescherming in de cloud) • De Baseline Informatiebeveiliging (BIO), deze is afgeleid van de NEN-ISO/IEC 27002:2017. • Cloud Controls Matrix (CCM) (in geval van een cloud applicatie) • CSA gedragscode AVG • CSA STAR programma Of andere gelijkwaardige normen.
In het geval van af te nemen diensten met afgesproken serviceniveaus wordt tussen de opdrachtnemer en de gemeente een Service Level Agreement (SLA) afgesloten, volgens het model van de IBD.

2.5 Privacy (voor verwerkers)

Omschrijving

De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming.
De applicatie biedt de mogelijkheid om op aangeven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen.
De organisatie behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen; de toegang wordt geregistreerd.
Er is een procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en door minimalisatie de omvang van een datalek wordt beperkt.
De organisatie hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.
Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risico-analyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.
De organisatie heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
De opdrachtnemer heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan de opdrachtgever.
Opdrachtgever en opdrachtnemer leggen de verwerkersrelatie, in de zin van de AVG vast in een verwerkersovereenkomst conform het model van de VNG inzake de verwerking van persoonsgegevens. Zie bijlage 8 Model bewerkersovereenkomst.
Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer.
Desgevraagd ondersteunt opdrachtnemer opdrachtgever bij de uitvoering van rechten van betrokkenen (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens)
De opdrachtnemer werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.

2.6 Gebruiksvriendelijkheid

Omschrijving

De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en ander mobiele apparaten via aangepaste interface of responsive design
De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge (Chromium), google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zero footprint).
De externe gepubliceerde onderdelen van de oplossing voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1)

2.7 Performance

Omschrijving

Waar nodig moeten er capaciteitsaanpassingen kunnen worden gedaan aan de cloud infrastructuur van de SaaS oplossing zodat de performance en beschikbaarheid gegarandeerd kunnen worden.

2.8 Autorisatie

Omschrijving

Gegevens die op meerdere locaties binnen het systeem weergegeven worden dienen uit één centraal punt gemuteerd en opgeslagen te kunnen worden.
Het moet mogelijk zijn per persoon of groep de autorisatie in te stellen voor het gebruik van de applicatie.
De oplossing biedt een autorisatie model voor verschillende rollen en bevoegdheden. Voeg een beschrijving van het autorisatiemodel toe.
Single-Sign-On authenticatie d.m.v. Azure AD Zoetermeer tenant is verplicht.

2.9 Helpdesk

Omschrijving

Opdrachtnemer voorziet in 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 opdrachtnemer inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant kunnen zijn.	
De helpdesk van opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en via een webportaal.	
De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.	
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 prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:	
Categorie	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)

2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente een Minor Problem)
4	Gebruikers / beheedersvraag.

De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. Opdrachtnemer maakt voor de Gemeente inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 5 werkdagen

N.B. Als incidenten niet binnen de hierboven genoemde termijnen worden hersteld treedt een boeteclausule in werking. Als uit drie opeenvolgende rapportages blijkt dat alle incidenten niet binnen minimaal 98% van de afgesproken termijnen zijn hersteld dan wordt er een bedrag in rekening gebracht ter grootte van 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning.

2.10 Onderhoud en releases

Omschrijving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.

De releasemomenten worden minimaal een aantal weken van tevoren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. Daarbij wordt onderscheidt gemaakt in:

- Major releases: 6 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes.
- Minor releases: 2 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes.
- Hot fixes of patches: 1 week plus toelichting.

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Major of Minor releases uit te stellen of in een bepaalde release pool mee te gaan.

Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Gemeente.

Onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de dienstverlening worden, met uitzondering van feestdagen, niet uitgevoerd binnen de volgende tijdsvensters:

- Maandag van 07:00 tot 0.00

- Dinsdag, woensdag en donderdag tussen 07:00 en 19:00 uur;
- Vrijdag tussen 07:00 en 19:30 uur;

Met uitzondering van security patches o.i.d. Mocht er een andere noodzakelijke reden zijn, dan kan dit ter beoordeling voorgelegd worden aan de Opdrachtgever.

2.11 Communicatie en rapportage

Omschrijving

De oplossing inclusief gebruikersinterface en helpfunctie dient in de Nederlandse taal aangeboden te worden. Tevens dienen opleidingen en handleidingen in het Nederlands te worden aangeboden.

Opdrachtnemer levert vóór in gebruik name van de Oplossing actuele documentatie (digitaal) en gebruikersinstructies; de gebruikersinstructies zijn afgestemd op de taken die een bepaalde gebruiker moet verrichten. De verstrekte documentatie is in het Nederlands.

Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage aan met daarin aangegeven minimaal de gemelde incidenten, de reactietijd en de oplostijd.

2.12 Archief- en Informatiebeheer (Zoeken, DMS en archivering)

Omschrijving

Documenten worden eenmalig opgeslagen en gearchiveerd in een gecertificeerd zaakstelsel. (Rx Enterprise)

Wanneer vernietiging plaats vindt in het zaakstelsel, moet ook de data en metadata uit de oplossing (indien deze hier nog in staan) vernietigd worden.

Archivering van documenten vindt plaats in het zaakstelsel.

2.13 Business Intelligence, GEO-informatie en Datamanagement

Omschrijving

Alle Zoetermeerse gegevens uit de SaaS-dienst moeten voor hergebruik in het Zoetermeerse datawarehouse en andere toepassingen te benaderen zijn via een geautomatiseerd pull-mechanisme aan Zoetermeerse kant. Dit kan via een database user, API (Rest API designrules, Open API) of via csv-exportbestanden (SFTP).

De gemeente Zoetermeer heeft de mogelijkheid om de frequentie van het verversen van de gegevens in te (laten) regelen. Ook is er een mogelijkheid dit later aan te (laten) passen. Minimale frequentie is dagelijks (uiterlijk 01:00 uur data vorige dag beschikbaar).

Export datasets, die via API of SFTP ter beschikking worden gesteld, zijn full-loads.

Export datasets zijn voldoende beschreven (minimaal kolomnaam en -volgorde, datatype, lengte, kolom beschrijving, functionele primary- en foreign-keys).

Eventuele dashboards geleverd door externe partijen moeten door de gemeentelijke BI-tools kunnen worden getoond, gelezen en gemuteerd (bijvoorbeeld Cognos framework of standaard rapporten).

Specifiek voor het beschikbaar stellen van de gegevens uit de SaaS-dienst gelden de volgende eisen:

- Op basis van specificaties van de gemeente Zoetermeer worden gegevenssets d.m.v. de SaaS leverancier geleverde koppelvlakken beschikbaar gesteld die door de BI tools kunnen worden verwerkt.

• Verandert de SaaS-leverancier iets aan de software dan kan dit de communicatie met de ETL- en BI-tools verstoren. Het BI-team van de gemeente Zoetermeer wordt hier tijdig over geïnformeerd. • Aanpassingen aan de applicatie leiden tot kosteloze wijzigingen aan de API of gegevensexport.
De oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
De Opdrachtnemer geeft wijzigingen bij releases en of updates in de gegevensmodellen direct door aan de gemeente Zoetermeer.
De gemeente Zoetermeer kan zonder tussenkomst van de opdrachtnemer zelf managementrapportages vanuit de Oplossing creëren.

2.14 Datamanagement

Omschrijving

De authentieke gegevens uit de basisregistraties mogen alleen worden ingewonnen bij burgers en bedrijven ten behoeve van het beheer van de basisregistraties. Deze gegevens mogen niet via een ander proces worden ingewonnen. Voorbeeld: Als er behoefte is aan adresgegevens moeten deze via de BAG worden opgevraagd, i.p.v. dat deze opnieuw bij de burgers en bedrijven worden ingewonnen.
Indien er gegevens worden gebruikt welke beschikbaar zijn als authentiek gegeven in een basisregistratie, dan moeten deze gegevens worden afgenomen uit de basisregistratie.
Alle gegevens die ten behoeve van een taak van de gemeente worden ingewonnen zijn eigendom van de gemeente. Deze gegevens dienen beschikbaar te worden gesteld in een format dat herbruikbaar is binnen de gemeente. Gegevens die in een applicatie of proces worden gecreëerd dienen beschikbaar te zijn voor andere processen en applicaties.