

Bijlage 1

Programma van Eisen

Inhoud

1.	Algemene eisen	3
2.	Algemene systeemeisen.....	4
3.	Functionele eisen	5
4.	Implementatie-eisen	13
5.	SLA-eisen	14
6.	Standaard technische en Informatiebeveiligingseisen	17

1. Algemene eisen

Nr.	EIS
AM1	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
AM2	Inschrijver garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in paragraaf 1.2 van het Beschrijvend Document beschreven Opdracht te verrichten. Inschrijver garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van de Inschrijver om te kunnen voldoen aan deze eisen, dient De VRFGV onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden.
AM3	Inschrijver heeft kennisgenomen van de VRFGV Architectuurplaat (Bijlage 1a) en Huidige relevante VRFGV-leveranciers en -producten (Bijlage 1f) gaat hiermee akkoord.
AM4	Inschrijver heeft kennisgenomen van de Concept Overeenkomst (Bijlage 5) en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2023 (GIBIT 2023) (Bijlage 6) die op de Overeenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.
AM5	Inschrijver heeft kennisgenomen van de Standaard verwerkersovereenkomst (Bijlage 5a) en gaat hiermee akkoord. De verwerkersovereenkomst wordt opgenomen als bijlage van de Overeenkomst.
AM6	Inschrijver heeft kennisgenomen van de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (Bijlage 5b) en gaat hiermee akkoord.
AM7	Inschrijver heeft kennisgenomen van Concept Wachtkamerovereenkomst Bijlage 7) en gaat hiermee akkoord. De verwerkersovereenkomst wordt opgenomen als bijlage van de Overeenkomst.
AM8	Leverancier (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de vigerende wetten, verordeningen, maatregelen, voorschriften, normen en certificeringen die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te verrichten Opdracht. De Oplossing voldoet aan, en blijft voldoen aan, alle relevante en/of geldige wet- en regelgeving, waaronder, maar niet uitsluitend: - Algemene wet bestuursrecht (Awb) - Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) - Wet digitale overheid (Wdo) - Wet veiligheidsregio's (Wvr) - Archiefwet - Wet open overheid (Woo) - Algemene Verordening Gegevensbescherming (Privacywet) - NEN-ISO 16175 - Europese Toegankelijkheidswet
AM9	Het is de Leverancier niet toegestaan om zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VRFGV de uitvoering van werkzaamheden geheel of gedeeltelijk over te dragen of uit te besteden of gebruik te maken van ter beschikking gesteld of ingeleend personeel. Als de VRFGV toestaat dat werkzaamheden door derden worden uitgevoerd, dan zijn alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van de Leverancier ook van toepassing op die derden
AM10	De Oplossing is een goed functionerend en gebruikersvriendelijk systeem dat voldoet aan de uitgangspunten van de Veiligheidsregio's Referentie Architectuur (VeRA) en de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA), zie: https://www.veraonline.nl .
AM11	De Oplossing, inclusief (digitale) handleidingen en hulpinstructies en de dienstverlening (implementatie, opleiding/training, servicedesk, etc.) door Leverancier is in de Nederlandse taal. En moet bruikbaar zijn voor verschillende niveau gebruikers.

2. Algemene systeemeisen

Nr.	EIS
2.1	ALGEMEEN
AS1	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om het logo van meerdere organisaties te kunnen tonen (zoals VRF, VRGV, Brandweer). Hieronder vallen ook alle rapportages en/of sjablonen.
AS2	De VRFGV wil een Oplossing die conform de eisen en wensen van VRFGV ingericht kan worden waarbij zoveel als mogelijk de standaard inrichting en best practices vanuit de markt worden gevolgd. De gevraagde eisen/functionaliteiten in de Aanbestedingsstukken dienen in de Oplossing aanwezig te zijn.
AS3	Als het door de Leverancier aangeboden en te leveren oplossing functionaliteiten van (een) derde partij(en) bevat, dan dienen deze functionaliteiten integraal te werken met het aangeboden en te leveren Oplossing en daarom ook onderdeel te zijn van de Inschrijving.
AS4	De VRFGV is niet één organisatie, maar twee samenwerkende veiligheidsregio's: Veiligheidsregio Flevoland & Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek. Deze twee organisaties hebben elk hun eigen verantwoordingscyclus (audits, archiefinspecties, etc.). De inrichting van de Oplossing moet zo functioneren dat alle gebruikers één keer inloggen in één systeem met één mailadres (@vrfgv.nl) en daar al hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en rapportages kunnen draaien zonder te ervaren dat zij voor twee organisaties werken. Tegelijkertijd moet het mogelijk zijn om bij audits, inspecties, etc. de twee organisaties los van elkaar te beoordelen, zonder zichtbare data van de andere organisatie.
2.2	HANDLEIDINGEN
AS5	Er dient een actuele digitale handleiding beschikbaar te zijn over de werking van de Oplossing specifiek voor gebruikers en functioneel beheerders.
AS6	Er dient een actuele digitale handleiding beschikbaar te zijn voor systeembeheerders over de technische werking, waar dit de VRF- en VRGV-organisatie 'raakt'. Hierbij valt bijv. te denken aan de werking van koppelvlakken met andere applicaties of dataplatform (zie ook sectie 3.6 - Koppelingen).
AS7	Schermen, handleidingen, instructies en helpfunctie voor gebruikers, functioneel beheerders en systeembeheerders zijn in het Nederlands. Alle handleidingen, instructies en schermen dienen tijdens de contractduur actueel te worden gehouden door de Leverancier.
AS8	De Oplossing beschikt over een uitgebreide helpfunctie die vanuit elke pagina te benaderen is en eerst een uitleg geeft over de inhoud van de weergegeven pagina.
AS9	De Helpfunctie zoals bedoeld in AS7 en AS8 kan door de beheerder worden aangevuld bij het inrichten van de schermen en werkprocessen.

3. Functionele eisen

Nr.	EIS
3.1	INRICHTING
FE1	Groepen van collega's moeten kunnen worden gemaakt o.b.v. specialisme, zoals risico- of bestuursadvisering, omgevingsveiligheid, informatiebeheer, etc.
FE2	Het is mogelijk om bij zaken verplicht te maken deze aan meerdere (specifieke) gebruikers of groepen toe te wijzen, i.p.v. aan één gebruiker.
FE3	Het is mogelijk om checklijsten te maken en te bewerken die van toepassing zijn op de zaak.
FE4	Het is mogelijk om checklijsten en bepaalde items binnen een zaak verplicht te maken. Toelichting: In een proces moet het mogelijk zijn om het gebruik van een specifieke checklijst te verplichten. Bijvoorbeeld door deze te koppelen aan een zaaktype of processtap. Ook kan het zijn dat in de voorgedefinieerde checklijsten in bepaalde gevallen enkele aandachtspunten expliciet moeten worden gecontroleerd of beoordeeld. Een voorbeeld kan zijn: In een gebouw zit een brandmeldinstallatie. De standaard checklijst heeft ook vragen in zich die betrekking hebben op een brandmeldinstallatie. Omdat bekend is dat die installatie erin zit wordt de behandelaar verplicht om die specifieke checkvragen te beantwoorden. In andere gevallen is beantwoorden optioneel.
FE5	De Oplossing is schaalbaar en werkt hetzelfde op alle mobiele devices. Met "hetzelfde" bedoelt de VRFGV dat er geen verschil zit in gebruik tussen verschillende besturingssystemen en/of type/merk van mobiele devices.
FE6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zelf digitale formulieren (die gebruikt worden in workflows) in te richten, te wijzigen en te verwijderen. Hierbij worden invoervelden gebruikt welke beschikbaar zijn in onder andere De Oplossing. Hiervoor kunnen ook vrije invulvelden worden gebruikt, waarover kan worden gerapporteerd.
FE7	De Oplossing biedt de mogelijkheid om documentsjablonen aan te maken (inclusief zelf selecteren van te gebruiken velden) en te gebruiken. Deze kunnen ook opgeslagen worden voor een volgende gebruiker.
FE8	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zelfstandig, in eigen beheer, zonder complexe applicaties en tussenkomst van de Leverancier processen, workflows en pagina's in te richten.
FE9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om automatische stappen in te richten in workflows, zoals automatische briefgeneratie of het direct openen van documenten bij het zetten van een stap in de workflow.
FE10	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken automatisch te laten starten op basis van triggers als webformulieren, informatiekaartwijzigingen, etc.
FE11	Op basis van de inhoud van velden, ook wanneer deze door VRFGV zijn aangemaakt, kan worden bepaald aan wie meldingen en mails worden verstuurd (voorbeeld: melding naar planvorming bij bepaalde resultaten). Deze meldingen kunnen ook automatisch (zonder menselijke tussenkomst) worden verstuurd.
FE12	Externe contactpersonen moeten input kunnen leveren op zaken, wanneer zij hiervoor zijn geautoriseerd. Deze input kan direct in de Oplossing worden aangeleverd en wordt toegevoegd aan de zaak.

FE13	Het systeem ondersteunt MDTO-metadata.
FE14	De inhoud van velden kan automatisch worden aangepast op basis van de inhoud van andere velden (onderlinge afhankelijkheid). Velden in een zaak kunnen hiermee ook velden in een locatie wijzigen.
FE15	Het is mogelijk om gegevensvalidatie in te stellen voor specifieke velden. Het is ook mogelijk bepaalde velden afdwingbaar te laten invullen, waardoor niet naar de volgende status kan worden gegaan als bepaalde velden niet zijn ingevuld.
FE16	Het is mogelijk om eigen datavelden, pull-down menu's, checklijsten, keuzevelden etc. toe te voegen aan zaaktypes.
FE17	Het is mogelijk om niet-natuurlijke personen toe te voegen aan de relaties (bedrijven en personen), waar bij het aanmaken van deze relaties meteen de controle en aanvulling plaatsvindt van de juiste gegevens vanuit de Kamer van Koophandel.
FE18	De Oplossing kent een door de gebruiker van de VRFGV zelf vrij in te richten flexibele "start/landingspagina" die onder andere inzicht geeft in af te handelen taken (en deze dan ook af te handelen) maar waaruit ook andere taken kunnen worden opgestart c.q. worden afgehandeld. De gebruiker kan door deze zelf in te richten snel navigeren naar de door hem meest gebruikte onderdelen of heeft direct inzicht in door hem gebruikte dashboards/rapportages.
FE19	De VRFGV kan zonder tussenkomst van Leverancier volledige zaaktypen met bijbehorende documenttypen, statustypen, metadata velden, checklijstitems, resultaattypen en andere zaakattributen en zaakeigenschappen configureren.
FE20	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het zaaktype van een al gestarte zaak aan te passen, waarbij de zaaktype specifieke velden en statussen automatisch mee veranderen. Veldinhoud die niet automatisch kan mee veranderen kan handmatig worden aangepast.
FE21	De Oplossing bevat documentregistratie: een set gegevens die van toepassing zijn op één document, zoals gemandateerde bij ondertekening, omschrijving, documenttype, vertrouwelijkheid bij afwijking van vertrouwelijkheid op zaakniveau, etc.
FE22	Het is mogelijk voor hiertoe geautoriseerde gebruikers om zaken vertrouwelijk te maken en de toegankelijkheid ervan te beperken tot specifieke gebruikers, afwijkend van de standaard autorisaties.
FE23	In de Oplossing worden de adresgegevens waar mogelijk vastgelegd volgens de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen).
FE24	De invoervelden in de Oplossing worden vergezeld met een optie om gegevens uit de BAG toe te voegen zodat uitgebreide BAG-informatie kan worden getoond op de ingerichte pagina .
FE25	De Oplossing toont de coördinaten die van toepassing zijn op de zaak/de locatie.
FE26	De Oplossing biedt de mogelijkheid om autorisaties per zaaktype, zaak, document, taken, signalen, workflows, gegevens, velden en allerhande overige bewerkingen en leesmogelijkheden per functie, per rol, en per afdeling in te richten. Er kan gescheiden worden op lees, bewerk en deelrechten.
FE27	Het uitgangspunt is dat de Oplossing de basis vormt waarin alle informatie over bouwwerken, gebieden en voorschriften worden opgeslagen en is terug te vinden. Dit betekent dat de Oplossing zowel zaakgericht als locatiegericht (zonder zaken) moet zijn in te richten. Locatiekaarten (zie bijlage 1b - Voorbeeld Locatiekaarten) zijn door de beheerder zelf in te richten met behulp van de elementen uit FE16, FE24, FE25 en FE32 en kunnen aan elkaar

gekoppeld worden. Zaken kunnen zelfstandig zijn of gekoppeld worden aan locaties of andere zaken.

FE28 De Oplossing beschikt naast tekstuele weergave ook over een geografische weergave en kan omgaan met coördinaten, kavelnummers, percelen en adressen. De geografische weergave kan (als extra lagen) worden gekoppeld met het bij de organisatie in gebruik zijnde datawarehouse en geo-informatie.

FE29 De Oplossing beschikt over een “mouse-over” functie die aangeeft wat in het betreffende invoerveld moet worden ingevuld. De weer te geven teksten kunnen door de beheerder per veld worden ingeregeld bij het inrichten van de werkprocessen.

FE30 De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om een overzicht van de toezichtjaarplanning met status weer te geven (inlezen via API). Vanuit deze jaarplanning kunnen toezichthouders de toezichtzaken starten waarna de status in de jaarplanning wordt aanpast.

FE31 De Oplossing biedt daarnaast de mogelijkheid om geselecteerde documenten uit gerelateerde zaken direct te koppelen aan de object-/locatie-informatie zodat deze in ieder geval behouden en vindbaar blijven in geval van vernietigen van de zaak.

FE32 De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om op verschillende tekenlagen locaties en gebieden (zones) te markeren die een specifieke melding moeten geven als er sprake is van activiteiten (zaken) binnen die locatie of dat gebied. Het markeren kan geschieden door het overnemen van de pinpoints of contouren van de grondlaag maar ook door het zelf intekenen van contouren/vormen.

Meerdere tekenlagen over dezelfde locatie of het gebied zijn mogelijk waarbij elke markering (tekenlaag) apart de bijbehorende melding geeft. Aan die specifieke melding kunnen ook personen worden gekoppeld die automatisch worden geïnformeerd.

Bijvoorbeeld:

Er is een gebied gemarkeerd waarbinnen een gespecialiseerde adviseur moet worden benaderd. Ook ligt er een wijk (gemarkeerd) binnen dat gebied waarvoor specifieke Omgevingsplanregels zijn opgesteld. Wanneer er een locatie (zie FE27) is of zaak wordt gestart op een adres dat binnen beide gebieden valt dan wordt in de locatie en/of de zaak beide meldingen getoond: “Benader de gespecialiseerde adviseur bij het behandelen” en “Hier zijn aanvullende regels vanuit het omgevingsplan XXX van toepassing”.

Ook krijgt de gespecialiseerde adviseur (indien ingesteld) een melding dat er een zaak is gestart binnen zijn gemarkeerde gebied.

FE33 De Oplossing kan zaken aanmaken op basis van adressen, percelen, kavelnummers, gebieden, coördinaten en tijdelijke benamingen. In geval er sprake is van een tijdelijke benaming dan is dit herkenbaar te maken middels een indicator dat in overzichten terug te zien is. Bij het omzetten van de zaak naar de definitieve benaming/adres geschiedt dit zonder verlies van gegevens.

Bij voorkeur herkent de Oplossing wanneer er wijzigingen in de BAG zijn die van invloed zijn op de geregistreerde zaken (bijvoorbeeld: kavelnummer wordt een definitief adres) en maakt dit zichtbaar in overzichten en plaatst een waarschuwing in de betreffende zaken.

FE34 De Oplossing beschikt over een rappelfunctie waarbij op individueel of groepsniveau een rappel kan worden ingesteld. Een rappel wordt in het systeem weergegeven maar kan ook per mail worden gestuurd naar de betreffende gebruiker. De rappelfunctie kan ingeregeld worden als onderdeel van het proces of handmatig ingesteld worden. Ook moet er een rappel (instelbaar) zijn wanneer er in een zaak aanvullingen/wijzigingen zijn gedaan om de behandelaar(s) hierover te informeren.

FE35	De Oplossing voorziet in ieder geval in het ondersteunen van adviesprocessen, toezicht houden en klachten/ad hoc taken afhandelen.
FE36	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om in de werkprocessen of direct, eigen ontwikkelde checklijsten toe te voegen waarvan de uitkomsten het werkproces kunnen leiden en gekoppeld zijn aan de zaak en de locatie(kaart). De resultaten van de data kunnen ook worden gebruikt voor o.a. trendanalyses per zaaktype, gebruiksfunctie of locatie(kaart).
3.2 GEBRUIK	
FE37	De Oplossing voorziet in documentworkflow (naast zaakworkflow), die een rechtsgeldige elektronische handtekening faciliteert (al dan niet in samenwerking met externe ondertekeningsoftware). Hierbij kunnen bestanden worden doorgestuurd naar andere gebruikers (ook buiten de organisatie) ter ondertekening, goedkeuring of controle, ook wanneer zij niet geautoriseerd zijn voor de zaak als geheel. Dit geldt ook voor vertrouwelijke zaken.
FE38	De Oplossing moet de mogelijkheid hebben om, ook bij vertrouwelijke zaken, specifieke bestanden te delen met andere gebruikers. Ook wanneer zij niet geautoriseerd zijn voor de zaak als geheel.
FE39	Het is mogelijk om handmatig extra personen (ook buiten de organisatie) voor een specifieke taak te koppelen aan een zaak, bijvoorbeeld in geval van een hulpvraag, toetsing, accordering etc.
FE40	Zaken kunnen worden toegewezen aan gebruikers of groepen.
FE41	Gebruikers moeten zaken aan zichzelf kunnen toewijzen, wanneer zij hiervoor over de juiste rechten beschikken.
FE42	Het is mogelijk om meerdere gebruikers tegelijkertijd toe te wijzen aan een zaak
FE43	Het is mogelijk om een agendaverzoek in te plannen binnen de zaken. De agenda-afspraak wordt vastgelegd en hierop kan een melding of herinnering worden ingesteld richting gebruiker en externe contactpersoon.
FE44	Het is mogelijk om checklijsten af te handelen binnen een zaak.
FE45	Vanuit de Oplossing kunnen direct foto's worden gemaakt met een device. De foto wordt opgenomen in de zaak en, indien van toepassing, in de checklijst.
FE46	De sjablonen kunnen worden geconverteerd naar pdf-formaat en worden verstuurd via de mailfunctionaliteit aan interne en externe personen, groepen en organisaties.
FE47	Het is mogelijk om zaken en bestanden een status toe te wijzen, verbonden aan velden, (afgeronde) workflow-stappen of handmatig.
FE48	Het is mogelijk om verschillende bestandsoorten toe te voegen en tonen, minimaal de formaten genoemd in https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/lijt-voorkeursformaten . Waar nodig opent de Oplossing daarvoor de benodigde applicaties op juiste wijze.
FE49	De mogelijkheid om te zoeken in de Oplossing, waarbij men op basis van trefwoorden in alle velden van zaken kan zoeken, en ook in de inhoud van geüploade documenten, voor zover de inhoud van deze documenten leesbaar is (à la elastic search). Waarbij de bevragingen per gebruiker als aparte sjablonen kunnen worden opgeslagen (om de zoekopdracht opnieuw uit te voeren).
FE50	Het is mogelijk om een deadline in te stellen op zaken, stappen, taken, etc. Wanneer deze bijna is bereikt/overschreden moet er een melding komen.

FE51	In de zaak is de mogelijkheid om te zien met wie welke documenten zijn gedeeld
FE52	Het is mogelijk om relaties aan elkaar te kunnen koppelen, bijvoorbeeld een natuurlijke persoon welke in een bepaalde rol (bijv. gemachtigde, directeur, medewerker etc.) wordt gekoppeld aan een niet-natuurlijke persoon.
FE53	Het is mogelijk om labels toe te voegen aan relaties, op basis waarvan deze relaties kunnen worden gegroepeerd en lijsten kunnen worden samengesteld.
FE54	Het is mogelijk om notities op te slaan en te koppelen aan relaties, contactpersonen, organisaties, groepen, locaties, zaken en objecten.
FE55	Het is mogelijk om alle attributen te labelen en hier één overzicht van te creëren.
FE56	Gebruikers zien zaken in de werkvoorraad waartoe zij geautoriseerd zijn. Gebruikers kunnen niet-toegewezen zaken zelf in behandeling nemen of aan een andere gebruiker toewijzen
FE57	Het is mogelijk om een in behandeling genomen zaak door te zetten naar een andere gebruiker. Een zaak kan geweigerd worden door de behandelaar waaraan de zaak is toegewezen. Een zaak is pas overgedragen als een volgende behandelaar deze accepteert.
FE58	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om zaken aan elkaar te koppelen als zijnde vervolg- of deelzaken.
FE59	Gebruikers kunnen de weergave van hun werkvoorraad aanpassen doormiddel van filters op zaakattributen.
FE60	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om de vanuit de (werk)processen niet-gebruikte velden en knoppen op de werkpagina te verbergen voor de gebruikers. En wel zo dat de vrijgekomen ruimte op de pagina hergebruikt kan worden en de rest van de opmaak ongewijzigd blijft. Het principe van: "Only-what-you-need-is-what-you-see", is van toepassing.
FE61	De Oplossing biedt de gebruikers de volledige mogelijkheid om gemaakte fouten in een zaak(proces) ongedaan te maken zolang de zaak niet is afgerond. In geval een zaak moet worden verwijderd uit het systeem dan kan de gebruiker hiervoor een merker plaatsen die ook zichtbaar is voor de geautoriseerde gebruiker.
FE62	Zowel een lopende als afgesloten zaak of document kan te allen tijde uit het systeem worden verwijderd door de geautoriseerde gebruiker. Deze kan ook de bestaande gegevens corrigeren.
FE63	De Oplossing is qua opzet en stijl in lijn met de gangbare softwareproducten die worden gebruikt binnen de organisatie.
FE64	De Oplossing beschikt over een (adres)zoekfunctie die tevens gekoppeld zit aan de BAG. De Oplossing retourneert in ieder geval elk adres met de bijbehorende kenmerken vanuit de BAG dat voldoet aan de zoekcriteria. Indien het adres nog niet geregistreerd staat in de Oplossing, laat de Oplossing dit weten. Relaties tussen locaties worden zoveel als mogelijk automatisch gelegd (bijv. risicocontouren en/of meerdere adressen in één pand).
FE65	De Oplossing kan vanuit lopende zaken, nieuwe zaken aanmaken of deelzaken starten, ook van een ander zaaktype. Hieronder valt ook het tussentijds (via rappel) inschakelen van extra deskundigheid.
FE66	De Oplossing kan multimedia, waaronder maar niet uitsluitend beeldmateriaal (foto/video) en audiomateriaal opslaan binnen een zaak of locatie en dit (automatisch) verwerken in rapportages en checklijsten.
FE67	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om realtime in documenten of plattegronden punten te markeren middels één of meerdere pinpoints. Elk pinpoint kan afzonderlijk worden voorzien van

beeldmateriaal en notities (bijvoorbeeld een advies of beschrijving van de overtreding). Ook kan iedere pinpoint gekoppeld worden aan items uit de, in de betreffende zaak, gebruikte checklijst. Deze functionaliteit werkt zowel op een vast als mobiel device.

Toelichting:

Deze functionaliteit is vooral bedoeld voor het uitvoeren van toezicht waarbij in een zaak elke overtreding, zowel tekstueel als visueel, wordt vastgelegd. Er is behoefte aan een duidelijke plaatsbepaling om aan te geven waar de overtreding precies is geconstateerd. Deze informatie is van belang om handhaving juridisch goed op te kunnen starten.

In relatie tot advies kan deze functionaliteit gebruikt worden om plaatsen te duiden op tekeningen waar nog verbeteringen nodig zijn.

3.3 FUNCTIONEEL BEHEER

FE68 Het functioneel beheer van de Oplossing is via één afgescheiden omgeving volledig uitvoerbaar door de VRFGV.

FE69 De Oplossing biedt de mogelijkheid om het gebruik door gebruikers met beperkte handelingen dicht te kunnen zetten. De functioneel beheerder (die nog wel toegang houdt) kan de Oplossing daarna ook eenvoudig weer toegankelijk maken.

FE70 De functioneel beheerder kan via de Oplossing alle gebruikers informeren over verstoringen, wijzigingen, etc.

FE71 Functioneel beheer (incl. gebruikersbeheer) dient plaats te kunnen vinden met behulp van een gebruikersaccount dat beschikt over beheerdersrechten. Hiervoor zijn geen administratorrechten (of daarmee vergelijkbaar) nodig.

3.4 INFORMATIEBEHEER

FE72 Het systeem beschikt over een scheiding tussen de werkvoorraad en het archief.

FE73 Gebruikers kunnen zelf hun zaken archiveren. Indien nodig moet een gearchiveerde zaak weer opengezet kunnen worden wanneer bewaartermijn nog niet verstreken is

FE74 Het systeem laat toe bewaartermijnen per resultaattype in te stellen, tot op de dag nauwkeuring. Gearchiveerde zaken worden al dan niet automatisch op een vernietigingslijst geplaatst.

FE75 De Oplossing kan gegevens uit een zaaktypecatalogus op basis van de Selectielijst VNG (bijlage 1c) inlezen.

FE76 Het is mogelijk om attributen (zaken, relaties, objecten, etc.) samen te kunnen voegen waarna het overbodige attribuut verwijderd wordt. De informatie uit het verwijderde attribuut moet worden samengevoegd in het doel-attribuut. De samenvoeging moet wel altijd terug ter herleiden zijn

FE77 De Oplossing kent de mogelijkheid tot het zetten van een rechtsgeldige elektronische handtekening.

FE78 De Leverancier houdt het aangeboden en te leveren Oplossing proactief in lijn met de landelijke afgesproken standaarden.

De VRFGV verwijst hiervoor naar de relevante, verplichte open standaarden die op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan (<https://www.forumstandaardisatie.nl>). Mocht de Leverancier van mening zijn dat een genoemde standaard niet relevant is, een 'leg uit' verklaring hebben of een 'gelijkwaardige' standaard aanbieden, dan dient deze dit te beargumenteren, c.q. aan te tonen dat dit alternatief voldoet aan de door het Forum Standaardisatie gehanteerde en gepubliceerde criteria voor opname op de 'pas toe of leg uit'-lijst, zodat interoperabiliteit en leveranciersafhankelijkheid in voldoende mate voor de VRFGV zijn gewaarborgd.

FE79	De Oplossing kan bij export en migratie informatieobjecten en bijbehorende metadata in relatie (context) en in de oorspronkelijke vorm, zoals door de gebruiker in de Oplossing gezet, uit de Oplossing exporteren.
FE80	Bij nieuwe updates en aanpassing binnen de Oplossing blijven bestaande informatieobjecten en bijbehorende metadata ongewijzigd (zonder verandering van inhoud, context, structuur en verlies van functionaliteit).
FE81	De Leverancier mag de data en informatieobjecten in de Oplossing niet voor eigen/andere doeleinden gebruiken, tenzij dit overeen is gekomen met VRFGV
FE82	Als documenten worden opgenomen ter bewaring zijn deze bedoeld of onbedoeld niet meer te wijzigen, ter vervangen of te verwijderen (alleen door informatiebeheerders) in de Oplossing. Hierdoor is authenticiteit gewaarborgd.
FE83	In de Oplossing is het mogelijk om bestaande zaakdossiers, contactpersonen en objecten zonder tussenkomst van de Leverancier onomkeerbaar te vernietigen door geautoriseerde medewerker Informatiebeheer. Het systeem kan daarbij een vernietigingslijst genereren met daarin door de VRFGV bepaalde velden. Er dient altijd controle/check plaats te vinden (vier ogen principe), zodat de geautoriseerde medewerker(s) expliciet bevestigt dat het document definitief wordt vernietigd.
FE84	In de Oplossing moeten de beschrijvende metadata/attributen achteraf door daarvoor geautoriseerde gebruikers gecorrigeerd kunnen worden.

3.5 RAPPORTAGES

FE85	De Oplossing bevat een geïntegreerde rapportagetool waarmee alle informatie in de oplossing kan worden gepresenteerd op elk aggregatieniveau. Hiermee kunnen eenmalige en vaste rapportages (in sjablonen) worden gemaakt, waarbij gebruikers kunnen doorklikken naar onderliggende informatie.
FE86	Rapportages kunnen zowel tekstueel als grafisch aan gebruikers worden aangeboden d.m.v. zelf in te richten dashboards met bijv. managementinformatie.
FE87	Rapportages gemaakt in de Oplossing kunnen worden geëxporteerd naar .xlsx, .pdf, .csv, .json en .xml.

3.6 KOPPELINGEN

FE88	Koppelingen op basis van lijst Forum Standaardisatie. De Oplossing regelt koppelingen in op basis van de open ‘pas toe’- of ‘leg uit’-standaarden uit de lijst van het Forum Standaardisatie . Voor de VRFGV betekenen ‘koppelingen’ automatische datastromen, geen export- of importmogelijkheden.
FE89	Leverancier levert een werkende koppeling tussen de Oplossing en het datawarehouse van VRFGV, waarbij alle informatie uit de Oplossing beschikbaar is in het datawarehouse van VRFGV en vice versa (eerste implementatiefase).
FE90	Leverancier levert een werkende koppeling tussen de Oplossing en de Microsoft Azure-omgeving van de VRFGV (eerste implementatiefase).
FE91	Leverancier levert een werkende kantoorautomatisering-integratie in de Oplossing, waarbij kantoorautomatisering-applicaties die in gebruik zijn bij de VRFGV (huidig: Microsoft Office365) kunnen worden geopend vanuit de Oplossing. Als onderdeel hiervan kan communicatie aan zaken worden toegevoegd, waarbij de volledige communicatiereeks direct is gekoppeld (eerste implementatiefase).
FE92	Leverancier levert een werkende koppeling met het DSO-SWF middels de laatste protocollen. Gewijzigde protocollen worden binnen maximaal twee maanden na publicatie van het nieuwe protocol geïmplementeerd (eerste implementatiefase).

FE93	Leverancier levert een werkende koppeling tussen de Oplossing en het e-HRM-systeem/financieel managementsysteem van de VRFGV (tweede implementatiefase).
FE94	De Oplossing biedt mogelijkheden tot koppelen met zaaksystemen van externe organisaties.
FE95	Leverancier levert een werkende koppeling tussen de Oplossing en het vergadersysteem van VRFGV (tweede implementatiefase).
FE96	Leverancier levert een werkende koppeling met de BAG (eerste implementatiefase).
FE97	De Oplossing beschikt over een postvak waar mails van in- en externen kunnen worden ontvangen wanneer deze worden gestuurd naar een mailadres van de VRFGV. In ieder geval kan vanuit dit postvak, op basis van het mailbericht, automatisch een nieuwe zaak worden gestart of een bestaande zaak worden aangevuld.
FE98	De Oplossing stelt gestructureerde data beschikbaar via database-toegang (read-only) of goed gedocumenteerde API's.
FE99	De API's zijn backwards compatible.
FE100	De Oplossing beschikt over een API-functionaliteit die ervoor zorgt dat (met andere applicaties) alle (type) data systematisch uit de database van de Oplossing kan worden uitgelezen, bewerkt of verwijderd. Daarnaast moet er een API-functionaliteit zijn die nieuwe data kan toevoegen aan de database van de Oplossing (bijvoorbeeld: jaarplanning).
FE101	De data uit de Oplossing is eenvoudig te exporteren (historisch en actueel).
FE102	De Oplossing maakt gebruik van een stabiel, logisch en gedocumenteerd datamodel (zaken, besluiten, documenten, statussen, objecten, inspecties, overtredingen etc.)
FE103	In het datamodel van de Oplossing zijn de historie en statusovergangen expliciet gemodelleerd.
FE104	De Oplossing maakt gebruik van unieke, niet-hergebruikte ID's voor alle kernobjecten.
FE105	De Oplossing maakt een scheiding in data tussen productie, test- en acceptatieomgevingen en biedt de mogelijkheid voor pseudonimisering/anonimiseren van data voor analytische doeleinden, waarbij de kwaliteit van de data middels indicatoren kan worden vastgelegd (bijv. volledigheid en inconsistenties).
FE106	De Oplossing biedt de mogelijkheid om DSO-SWF volledig te integreren in de in te richten werkprocessen (zaken) en wel zo dat informatie-uitwisseling zoveel mogelijk geautomatiseerd via het DSO loopt zonder extra handelingen.
FE107	De Oplossing beschikt over een DSO-SWF Chat (m.a.w. berichtenservice)-functie (vanaf DSO-SWF versie 5), geschikt om te communiceren, bij voorkeur rechtstreeks via de openstaande samenwerking van de betreffende zaak.
FE108	De Oplossing biedt DSO-SWF functionaliteit aan voor zowel adviseren als toezicht. Het gebruik hiervan kan worden ingeregeld bij het inrichten van de werkprocessen (zie: E7).
FE109	Als er wijzigingen zijn in de zaken die lopen via het DSO (updates en nieuwe of gewijzigde documenten) dan ontvangt de behandelaar een notificatie, is in de zaak een waarschuwing van wijzigingen zichtbaar en zijn de wijzigingen ook gemarkeerd in de zaak (bijvoorbeeld door een statuskleur aan de documenten toe te kennen).

4. Implementatie-eisen

Nr.	EIS
IE1	Binnen twee weken na de gunning presenteert de Leverancier een plan van aanpak, waarbij VRFGV is betrokken en waarin onder andere de technische en organisatorische implementatie, implementatiefasering, inrichting, instructie en opleiding en een communicatieplan zijn opgenomen. De Leverancier heeft de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het implementatietraject. <i>Bij Inschrijving dient Inschrijver een concept-implementatieplan in te dienen (SG2). Zie hiervoor Paragraaf 7.1.1 Beschrijvend Document. Het plan van aanpak zoals beschreven in deze eis is een uitwerking van het concept-implementatieplan.</i>
IE2	De Leverancier stelt, naast de productieomgeving, een ingerichte (acceptatie)testomgeving beschikbaar aan VRFGV. Om dubbele invoer te vermijden moet het mogelijk zijn om productiegegevens (data) naar deze testomgeving te brengen, rekening houdende met de informatiebeveiligingseisen onder 6.4 Informatiebeveiliging en Privacy.
IE3	De Leverancier toont na de implementatiefase door middel van testverslagen, conform de testaanpak, aan dat de Oplossing volledig bedrijfsklaar is en gereed voor ingebruikname vanaf de standaardwerkplekken van VRFGV: het Acceptatiemoment. Dit betreft zowel de gebruikers-kant als de productie/technische kant. De Functioneel Beheerder hanteert hiervoor een Acceptatietestplan. Als hiervoor hardware, software, licenties e.d. nodig zijn die geen deel uitmaken van de omgeving van VRFGV zoals beschreven, dan dient de Leverancier hiervoor zorg te dragen en wordt verwacht dat dat dit integraal deel uitmaakt van de Inschrijving van de Leverancier.
IE4	Inrichtingsgegevens (bijv. workflows) moeten - na succesvolle test – vanuit deze testomgeving naar acceptatieomgeving, en na acceptatie naar de productieomgeving kunnen worden overgebracht.
IE5	De processen benoemd in het Beschrijvend Document zijn bij het Acceptatiemoment ingericht en gebruiksklaar.
IE6	Leverancier ondersteunt bij de datamigratie vanuit de huidige relevante systemen gebruikt door VRFGV naar de Oplossing.
IE7	De door VRFGV-gewenste koppelingen t.b.v. de eerste implementatiefase zijn bij het Acceptatiemoment van die fase ingericht en gebruiksklaar.
IE8	De door VRFGV-gewenste koppelingen t.b.v. de tweede implementatiefase zijn bij het Acceptatiemoment van die fase ingericht en gebruiksklaar.

5. SLA-eisen

Nr.	EIS
5.1	ALGEMEEN
SE1	De Leverancier stelt na Gunning, en in overleg met de VRFGV, een SLA/DAP op. Deze is geldig vanaf het moment dat deze is ondertekend door Leverancier en gemandateerde van VRFGV.
5.2	ONDERHOUD
SE2	Leverancier verplicht zich om tijdig correctief, perfectief, preventief, adaptief en vernieuwend onderhoud aan de Oplossing te plegen. Leverancier verricht alle onderhoud op het systeem zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.
SE3	Leverancier verplicht zich voor verbeteren/vernieuwen/bijhouden van de Oplossing naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde relevante wet- en regelgeving en (DSO) protocollen geen extra kosten in rekening te brengen.
SE4	Leverancier hanteert een releasekalender en geeft vooraf inzage in de wijzigingen die per release worden uitgerold en de invloed ervan op het gebruik van de Oplossing door de VRFGV.
SE5	Leverancier houdt de VRFGV d.m.v. documentatie, bijv. release notes, op de hoogte van functionele uitbreidingen en wijzigingen van het systeem, inclusief de impact op het datamodel.
SE6	Leverancier zal voorafgaand aan de implementatie van upgrades, updates en/of andere wijzigingen van de functionaliteit in overleg treden met de VRFGV, als deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de cloud-based dienst en/of verlies van functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen.
SE7	Leverancier zal voorafgaand aan de implementatie van upgrades, updates en/of andere wijzigingen van de functionaliteit in overleg treden met de VRFGV, indien deze een verlies van het maatwerk aangebracht aan de applicatie met zich mee zullen brengen. Denk hierbij aan eigen rubrieken, rapportages, modules, veldensets, etc.
SE8	Leverancier zal voorafgaand aan de implementatie van upgrades, updates en/of andere wijzigingen van de functionaliteit in overleg treden met de VRFGV, indien deze wijzigingen betreft in het datamodel.
SE9	De Oplossing heeft een gegarandeerd uptime-percentages van minimaal 99,8% op maandbasis.
SE10	Leverancier biedt een kwartaalrapportage betreffende de afspraken in de SLA, waarbij minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Uptime • Downtime • Time to fix • Time to respond • Mean time between failures (MTBF)
SE11	Leverancier kondigt onderhoudswerkzaamheden tenminste 14 dagen van tevoren aan richting de VRFGV. Onderhoudswindows vinden zo veel mogelijk plaats buiten de kantoortijden van de VRFGV (in het weekend, op feestdagen en op werkdagen van 22.00 uur – 7.00 uur).
SE12	Leverancier laat onderhoudswindows zo veel mogelijk plaatsvinden buiten de kantoortijden van de VRFGV (in het weekend, op feestdagen en op werkdagen van 22.00 uur – 7.00 uur).
SE13	Onderhoud tijdens kantoortijden mag geen verstoring van de dienstverlening teweegbrengen.

SE14	De onderhoudsverplichting van Leverancier m.b.t. de Oplossing geldt ook voor de test- en acceptatie-omgevingen.
SE15	De acceptatie-omgeving van de Oplossing is altijd dezelfde versie als de productie-omgeving.
5.3 SERVICE	
SE16	Leverancier stelt een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar voor de Oplossing welke minimaal gedurende werkdagen van 08.00 – 18:00 uur bereikbaar is.
SE17	Storingen aan de Oplossing kunnen altijd (24/7) gemeld worden via e-mail of via een website.
SE18	Leverancier brengt geen extra kosten in rekening voor eerste- en tweedelijnsondersteuning door de Helpdesk van de Oplossing.
SE19	Leverancier lost storingen en systeemfouten aan de Oplossing na melding op zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
SE20	Leverancier verplicht zich ondersteuning te bieden aan de VRFGV (m.n. functionele beheerders en applicatiebeheerders) rondom het beheer en onderhoud van de functionaliteit van het systeem en de daarin gebruikte bedrijfsinformatie, d.w.z. het instellen van de (functionele) parameters en de inhoud van databases.
SE21	Leverancier hanteert een prioriteitenmethode of een andere methode waarbij er sneller hulp wordt geboden bij incidenten hogere impact en urgentie, bijvoorbeeld issues waarbij de applicatie niet werkt voor meer dan 1 gebruiker.
SE22	Leverancier onderneemt actie als de koppeling met een applicatie van een derde partij niet meer werkt en communiceert dit zo spoedig mogelijk naar de VRFGV. Leverancier werkt samen met de betrokken derde partij om het probleem op te lossen.
SE23	Leverancier rapporteert aantoonbaar, betrouwbaar en valide over de realisaties van de KPI's en rapporteert hier duidelijk en concreet over tijdens de gesprekken. De rapportages gaan ten minste over de KPI's, zoals performance van de Oplossing (snelheid, beschikbaarheid), performance van support (bereikbaarheid, reactietijd, afhandeltijd), geldigheid van certificaten, back-up en restore(testen) en over informatiebeveiligings- incidenten.
SE24	In afwijking en/of in afwijking op artikel 10.10 van de GIBIT geldt dat de gevolgen van het niet halen van (één van) de KPI's in de Overeenkomst worden geregeld met die verstande dat Opdrachtgever gerechtigd is om bij het niet halen van (een) KPI('s) van Leverancier een verbeterplan te verlangen waarmee deze binnen een meetperiode alsnog conform de overeengekomen KPI's zal presteren. Indien Leverancier hierna opnieuw de betreffende Service Level(s) niet haalt is Opdrachtgever gerechtigd een overleg op directieniveau te eisen van Leverancier. Indien de Leverancier dergelijk overleg weigert, of indien Opdrachtgever de uitkomst van dergelijk overleg onbevredigend acht, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst en/of de SLA('s) (gedeeltelijk) te ontbinden.
SE25	Leverancier dient een vaste contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van Leverancier is het eerste aanspreekpunt voor de VRFGV. Ook zorgt Leverancier voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding van de contactpersoon.
SE26	Leverancier garandeert bij prio 1-meldingen binnen kantoortijden een maximale reactietijd van één uur en een maximale oplostijd van vier uur. In onderling overleg wordt de prioriteit van een calamiteit bepaald.
SE27	De Leverancier werkt mee aan het opstellen van een verklaring van migratie of conversie.
5.4 ONTWIKKELING	
SE28	Bij het ontwikkelen en implementeren van nieuwe diensten, producten of componenten geeft Leverancier,

voorafgaand aan de daadwerkelijke ontwikkeling en implementatie van wijzigingen per geval, aan of er meerwerk gemoeid is bij het ontwikkelen en implementeren ervan, en of er sprake is van gewijzigde licentiekosten.

- SE29** Leverancier verplicht zich om de VRFGV op de hoogte te houden van factoren die van invloed kunnen zijn op de bestaande dienstverlening, als input voor het verder ontwikkelen van de dienstverlening (bijv. nieuwe componenten).
Leverancier houdt de VRFGV tevens op de hoogte van ontwikkelingen van de dienst, zoals in gebruik bij andere afnemers.
- SE30** Leverancier houdt de VRFGV op de hoogte van landelijke ontwikkelingen op het gebied van systemen en processen die ondersteund worden bij Leverancier. Hetzelfde geldt voor ontwikkelingen op het betreffende vakgebied.
- SE31** Updates/upgrades zijn onderdeel van de SLA en Leverancier voert deze zonder meerkosten uit gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

6. Standaard technische en Informatiebeveiligingseisen

Nr.	EIS
6.1	ALGEMEEN
TE1	De door de VRFGV gehanteerde softwareversies zijn opgenomen in Standaarden en Limieten (bijlage 1d). De door de Leverancier geleverde Oplossing is ten minste op basis van de daarin opgenomen standaardversies. De Oplossing dient te kunnen functioneren binnen de infrastructuur en standaarden zoals vermeld in Standaarden en Limieten (bijlage 1d).
TE2	De Leverancier heeft een update- en releasebeleid voor de Oplossing. Op verzoek van de VRFGV geeft de Leverancier inzicht in dit beleid.
TE3	De VRFGV volgt de support cycle van Microsoft voor het support van de Microsoft-componenten. De Oplossing sluit hierop aan.
6.2	IDENTITY & ACCESS MANAGEMENT
TE4	Voor Identity & Access Management dient de Oplossing gebruik te maken van Microsoft Entra ID (Azure Active Directory).
TE5	Voor toegang tot de Oplossing wordt uitsluitend gebruikgemaakt van het Entra ID-gebruikersaccount in combinatie met single sign-on. Dit geldt voor zowel gebruikers als beheerders van de VRFGV.
TE6	Access Management vindt plaats op basis van groepen. • Gebruikersgroepen (op basis van profielen) • Afdelingen (op basis van profielen)
TE7	Ondersteuning van de rechtenstructuur is mogelijk op basis van een Windows Active Directory-omgeving (LDAP-compliant). Binnen de VRFGV wordt gebruik gemaakt van AGDLP.
TE8	Gebruikers (inclusief functioneel beheerders) binnen de VRFGV hebben beperkte gebruikersrechten (geen power user- of local adminrechten) en de Oplossing kan daarmee omgaan.
TE9	Centraal autorisatiebeheer moet in de Oplossing te realiseren zijn.
TE10	Leverancier heeft niet rechtstreeks toegang tot de data, zonder hiervoor toestemming te hebben gekregen van de VRFGV. Wijzigingen aangebracht door de Leverancier zijn controleerbaar.
TE11	Multifactor authenticatie (MFA) dient te allen tijde gewaarborgd te zijn, ofwel afgedwongen door toegang via SSO, ofwel bij rechtstreekse toegang tot de software. Accounts worden na een vooraf gedefinieerde tijd automatisch uitgelogd waarna MFA opnieuw wordt afgedwongen.
TE12	Een overzicht van de verleende rechten aan gebruikers binnen de betreffende software kan gegenereerd worden door de VRFGV.
TE13	Binnen de looptijd van het contract wil VRFGV HelloID (van leverancier Tools4ever) implementeren om gebruikers automatisch aan te maken en het profiel in te richten. De Leverancier werkt hieraan mee en de Oplossing is hiermee compatibel.
TE14	De applicatie wordt toegevoegd aan Entra ID als Enterprise-applicatie.
6.3	EISEN SAAS-OPLOSSING

TE15	Het gebruiksrecht omvat: het gebruik van de Oplossing door alle medewerkers van de VRFGV. Het gebruik is gebaseerd op concurrent/named user en heeft geen verdere beperking.
TE16	De Leverancier dient een back-up- en restorestrategie te specificeren, welke leidt tot een consistente back-up, welke bij een restore tot een werkende Oplossing leidt. Back-ups worden geregistreerd en zijn op aanvraag inzichtelijk voor de VRFGV.
TE17	Het gebruiksrecht omvat: het zonder additionele vergoeding reproduceren van de Oplossing die in gebruik is, zoveel als de VRFGV nodig acht, als back-up, voor bewijsdoeleinden of voor test-, ontwikkel- en/of acceptatie-doeleinden.
TE18	Nieuwe versies of releases van de Oplossing zullen dezelfde interfacespecificatie hebben als hun voorganger en zullen altijd volledig compatibel zijn met de hulpprogramma's, software en databestanden die door de VRFGV worden gebruikt in combinatie met de Oplossing. Dit betekent dat deze hulpprogramma's, software en databestanden niet hoeven te worden gewijzigd of omgebouwd als er een nieuwe versie of release van de Oplossing wordt uitgevoerd.
TE19	Indien de Leverancier ervoor kiest om in plaats van een nieuwe versie of release een andere Oplossing uit te brengen en te stoppen met onderhoud op de bij de VRFGV in gebruik zijnde Oplossing, dan kan de VRFGV aanspraak maken op het onverkort nakomen van het onderhoud dan wel op een gebruiksrecht op de nieuwe versie of release zonder meerkosten.
TE20	Om de ICT-omgeving van de VRFGV beheersbaar en op het goede beveiligingsniveau te houden volgt de VRFGV het Microsoft Support Lifecycle-beleid. De Leverancier zal zich conformeren aan dit Microsoft Support Lifecycle-beleid.
TE21	Alle benodigde digitale certificaten worden door de VRFGV geleverd. De minimale key-lengte voor certificaten is 3072 + SHA256. Voor verdere specificaties zie ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van het Nationaal Cyber Security Centrum.
TE22	Voor in- en uitgaande mail-functionaliiteit moet gebruik worden gemaakt van de interne mail-relay van de VRFGV.
TE23	De VRFGV bepaalt op welk TCP/UDP-poortnummer koppelingen gemaakt worden.
TE24	Leverancier accepteert dat alleen poort 443 van de VRFGV is geopend voor SaaS-oplossingen.
TE25	VRFGV maakt gebruik van Application Workspace (voormalig Liquit) van leverancier Recast Software. De Oplossing moet via Application Workspace te benaderen zijn d.m.v. SSO.
6.4 INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY	
TE26	Leverancier heeft kennisgenomen van het Informatiebeveiligingsbeleid (Bijlage 1e) en leeft dit beleid na.
TE27	Bij het versturen van mails vanuit de Oplossing wordt gebruik gemaakt van DKIM/DMARC.
TE28	Bij het versturen van mails vanuit de Oplossing namens de VRFGV wordt gebruikgemaakt van SMTP-clientverificatie.
TE29	De Leverancier garandeert gedurende de gehele contractperiode aantoonbare naleving van de op dat moment geldende versie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de NIS2-richtlijn, de Nederlandse Cyberbeveiligingswet (Cbw), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en (indien AI wordt toegepast in relatie tot het gebruik of de ontwikkeling van de Oplossing) de AI-verordening, inclusief eventuele opvolgende of aanvullende kaders.

TE30	Bij de ontwikkeling van software door de Leverancier worden Security & Privacy by design als basisprincipes aangehouden.
TE31	Alle servers en (standalone) clients dienen voorzien te kunnen worden van end-point protection software.
TE32	Van de uitgevoerde handelingen (wie, wat, wanneer) op alle niveaus (bijvoorbeeld: transactieniveau en stambestandniveau) dient logging te worden bijgehouden.
TE33	De logging kan na vastlegging niet meer worden aangepast.
TE34	Alle persoonsinformatie dient versleuteld te worden als deze wordt opgeslagen, en ook wanneer deze getransporteerd wordt over een netwerk. De encryptiestandaard is ten minste AES-256 of complexer.
TE35	De Oplossing biedt bescherming tegen de beveiligingsrisico's in de meest actuele versie van de OWASP-Top10.
TE36	Bij de Oplossing wordt een Security Baseline of vergelijkbaar verstrekt, waarin onderwerpen zijn opgenomen, zoals: (parameter) die het veilig gebruik van de Oplossing aanstuurt met best practice settings; standaardgebruikers en wachtwoorden die in de Oplossing aanwezig zijn en die verwijderd moeten worden of gebruikers waarbij ten minste het default password moet worden aangepast; good/best practices t.a.v. de inrichting en het gebruik van verschillende OTA-omgevingen; welke richtlijnen moeten in acht worden gehouden bij het kopiëren van omgevingen; de instellingen die de logging aansturen; de beveiliging van de logtabellen; de beveiliging van de onderliggende database; veilige instellingen voor het OS; hoe datacommunicatie tussen de software en andere toepassingen veilig is in te regelen; good/best practices t.a.v. de autorisatie-inrichting. De security baseline dient zo concreet mogelijk en eenvoudig toetsbaar te zijn tijdens een audit.
TE37	De Leverancier biedt de mogelijkheid om de toets aan de security baseline geautomatiseerd te laten uitvoeren of beter, de security baseline (configureerbaar) kan worden afgedwongen.
TE38	De Oplossing die geboden wordt, biedt ransomware-protectie.
TE39	De VRFGV kan, voordat in productie wordt gegaan, een penetratietest uitvoeren op de Oplossing. Een penetratietest is een test waarin pogingen worden gedaan om in te breken op de Oplossing. De bevindingen die hieruit voortvloeien en die betrekking hebben op de Oplossing van de Leverancier zullen door de Leverancier opgepakt en uitgevoerd worden, zonder additionele kosten, zodat de Oplossing voldoet aan de relevante maatstaven.
TE40	De Leverancier maakt alleen gebruik van ISO 27001 gecertificeerde Europese onderaannemers voor bijvoorbeeld hosting in een datacentrum. Data dient binnen de EU te worden opgeslagen. De Leverancier is aan de voorkant transparant over welke onderaannemers dit betreffen voor welk deel van de dienstverlening
TE41	De Leverancier heeft indien relevant gelijkstreckende verwerkersovereenkomsten afgesloten met zijn onderaannemers. Een kopie van de verwerkersovereenkomsten dient beschikbaar gesteld te worden aan de VRFGV.
TE42	De mogelijkheid bestaat dat betrokken personeel van de Leverancier wordt gescreend. Het niveau van screening wordt door de VRFGV bepaald. Betrokken personeel is onderhevig aan een geheimhoudingsverklaring conform het integriteitsbeleid van de VRFGV.
TE43	De Leverancier heeft actief beleid ten aanzien van informatiebeveiliging, logging en monitoring. De Leverancier voert zelf audits ten aanzien van informatiebeveiliging uit en dient de rapportage over te leggen indien de VRFGV daarom verzoekt.

TE44	De Leverancier dient medewerking te verlenen aan periodieke audits indien de VRFGV daarom verzoekt (right to audit).
TE45	De Leverancier heeft adequate processen ingericht voor autorisatie, authenticatie en wachtwoordbeleid voor zijn medewerkers, die waarborgen dat alleen bij-de-VRFGV-bekende gebruikers toegang hebben tot de gegevens van de VRFGV.
TE46	Bij het aanbieden van een externe inlogmogelijkheid wordt een vulnerability scan uitgevoerd vanaf het internet. Geconstateerde hoog-kritische lekken worden door de Leverancier direct verholpen voordat de portal (weer) in productie gaat.
TE47	Alle (semi-)overheidsorganisaties hebben de verplichting om de open standaarden op de 'Pas toe of leg uit'-lijst toe te passen. Het Nationaal Beraad Digitale Overheid stelt dat de 'Pas toe of leg uit'-verplichting overheid-breed geldt. De Leverancier conformeert zich aan deze open standaarden.
TE48	Beveiligingsupdates worden gedurende de gehele levensduur van de Oplossing beschikbaar gesteld en worden uitgevoerd als onderdeel van de support gedurende de levensduur van de Oplossing.
TE49	Er worden geen onpersoonlijke accounts toegestaan en/of de default aanwezige accounts zijn uit te schakelen.