



Programma van Eisen

Scanoplossingen



Inhoud

Inleiding.....	2
Functionele Eisen aan de Opdracht	2
1. Algemene eisen aan de opdracht	2
1.1 Leveringsomvang	2
1.2 ICT-Organisatie.....	2
1.3 Beschikbaarheid en continuïteit	3
1.4 Service en ondersteuning	3
1.5 MVOI	3
2. Eisen aan Perceel	3
2.1 Functionele eisen scanmodule.....	3
2.2 NPR en parkeercontrole.....	4
2.3 Desktopcontrole.....	4
2.4 Integraties	4
2.5 Beheerfunctionaliteiten	4
2.6 Hardware-eisen.....	5
2.7 Toekomstvastheid.....	5
3. Commerciële eisen.....	5
4. Indexering	6
Non-functionele eisen aan de Opdracht.....	6
5. Algemeen	6
6. Certificaten.....	7
7. Architectuur	7
8. Informatieveiligheid	8
9. Privacy	9
10. Informatiebeheer	10
11. Implementatie.....	10
12. Functioneel beheer	11
13. CLM	12



Inleiding

Het document Programma van Eisen bevat de minimumeisen die aan de opdracht Scanoplossingen worden gesteld. U verklaart zich met uw inschrijving onvoorwaardelijke akkoord met ALLE aan deze opdracht gestelde eisen uit dit document. Opdrachtnemer dient de minimumeisen bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

Functionele Eisen aan de Opdracht

1. Algemene eisen aan de opdracht

1.1 Leveringsomvang

- Eis 1. Opdrachtnemer levert een volledig operationele scanoplossing bestaande uit hardware, software, implementatie, onderhoud, support, documentatie en opleiding.
- Eis 2. Opdrachtnemer treedt op als integraal verantwoordelijke partij voor de gehele scanoplossing en fungeert als single point of contact voor de gemeente.
- Eis 3. Alle benodigde licenties, abonnementen, koppelingen, updates, upgrades en onderhoudsdiensten die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de scanoplossing zijn inbegrepen.
- Eis 4. De scanoplossing dient geschikt te zijn voor gebruik binnen gemeentelijke handhavingstaken.

1.2 ICT-Organisatie

Om ICTAR in staat te stellen de regie en het dagelijks beheer doeltreffend uit te voeren, dient de opgave minimaal te zijn voorzien in de volgende functionaliteiten:

- Eis 5. *Centraal Autorisatie- en Gebruikersbeheer (RBAC & SSO)*: Een Nederlandstalig beheerdersdashboard waarin ICTAR zelfstandig rollen en rechten kan toewijzen. De oplossing dient naadloos te integreren met de gemeentelijke identiteitsvoorziening (SSO via bijv. Entra ID / Azure AD).
- Eis 6. *Real-time Monitoring & Audit Logging*: Een dashboard waarmee ICTAR de status van de applicatie, scanvoertuigen en externe API-koppelingen (o.a. RDW, CJIB, GIS) proactief kan monitoren. Logfunctionaliteiten moeten voldoen aan AVG- en BIO2-eisen ten behoeve van privacy-audits.
- Eis 7. *Datamanagement & Koppelvlakken*: Ondersteuning van open standaarden (conform Forum Standaardisatie) en REST-API's om scan- en handhavingsdata veilig te kunnen ontsluiten naar interne gemeentelijke systemen (zoals het datalake, GIS en handhavingsdashboards). Tevens moet ICTAR bewaartermijnen geautomatiseerd kunnen instellen en handhaven.
- Eis 8. *Kennisoverdracht & Documentatie*: De leverancier levert actuele beheerdersdocumentatie en API-specificaties op en verzorgt een gerichte training/instructie voor ICTAR-beheerders ten behoeve van de 1e- en 2e-lijns ondersteuning.



1.3 Beschikbaarheid en continuïteit

- Eis 9. De scanplossing dient operationeel beschikbaar te zijn gedurende minimaal 16 uur per dag en 7 dagen per week.
- Eis 10. Gepland onderhoud mag uitsluitend plaatsvinden buiten operationele vensters.
- Eis 11. De leverancier informeert opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan gepland onderhoud.

1.4 Service en ondersteuning

- Eis 12. De servicedesk is bereikbaar tijdens de operationele uren van de scanplossing.
- Eis 13. Opdrachtnemer participeert minimaal viermaal per jaar in een contract- en leveranciersoverleg.

1.5 MVOI

- Eis 14. Afgedankte hardware wordt verwerkt conform WEEE-richtlijnen.
- Eis 15. Hosting vindt plaats in een duurzaam datacenter.
- Eis 16. Leverancier levert jaarlijks een duurzaamheidsrapportage aan. Energie-efficiënte Hardware: Het stroomverbruik van de camera-units, sensoren en dakopbouw op de scanvoertuigen dient zo laag mogelijk te zijn, zodat de actieradius van gemeentelijke elektrische voertuigen/scooters niet negatief wordt beïnvloed.
- Eis 17. Modulair Ontwerp & Right to Repair: De hardware (camera's, OCR-units, behuizing) is bij voorkeur modulair opgebouwd, zodat bij een defect individuele onderdelen of sensoren vervangen kunnen worden zonder dat de gehele dakunit vervangen hoeft te worden.

2. Eisen aan Perceel Scanplossing

2.1 Functionele eisen scanplossing

- Eis 18. De scanplossing moet automatisch kentekens detecteren en herkennen.
- Eis 19. De scanplossing moet geparkeerde voertuigen controleren.
- Eis 20. De scanplossing moet stilstaande voertuigen controleren.
- Eis 21. De scanplossing moet functioneren onder dag-, avond- en nachtcondities.
- Eis 22. De scanplossing moet functioneren onder verschillende weersomstandigheden.
- Eis 23. De OCR-herkenningsgraad bedraagt minimaal 95%.
- Eis 24. Iedere scan bevat minimaal kenteken, datum, tijd, locatie en beeldmateriaal.
- Eis 25. Iedere scan wordt voorzien van een unieke identificatie.

2.2 NPR en parkeercontrole

- Eis 26. De scanoplossing beschikt over een realtime koppeling met het Nationaal Parkeer Register.
- Eis 27. De scanoplossing controleert automatisch of een geldig parkeerrecht aanwezig is.
- Eis 28. De scanoplossing ondersteunt fiscale parkeerhandhaving.
- Eis 29. De scanoplossing ondersteunt het verwerken van naheffingswaardige constatering.

2.3 Desktopcontrole

- Eis 30. De scanoplossing ondersteunt de desktopcontroleproces.
- Eis 31. Een geconstateerde overtreding zal handmatig beoordeeld worden voordat verdere opvolging plaatsvindt.
- Eis 32. De oplossing ondersteunt het behouden van de menselijke maat binnen het handhavingsproces.
- Eis 33. De oplossing ondersteunt samenwerking tussen scanvoertuig, desktopcontrole en handhaver in het veld.

2.4 Integraties

- Eis 34. De scanoplossing beschikt over open API-koppelingen.
- Eis 35. De scanoplossing ondersteunt REST API's conform open standaarden en levert volledige technische documentatie van de beschikbare API's.
- Eis 36. De scanoplossing ondersteunt integratie met Sigmax CityControl.
- Eis 37. De scanoplossing ondersteunt integratie met PDA-oplossingen.
- Eis 38. De scanoplossing ondersteunt veilige gegevensuitwisseling met gemeentelijke systemen.
- Eis 39. De scanoplossing ondersteunt toekomstige integratie met GIS-oplossingen.
- Eis 40. De scanoplossing ondersteunt toekomstige integratie met dataplatformen en dashboards.

2.5 Beheerfunctionaliteiten

- Eis 41. De oplossing beschikt over een centraal beheerdersportaal.
- Eis 42. Het beheerdersportaal is Nederlandstalig.
- Eis 43. Gemeente beheert zelfstandig verschillende gebruikersprofielen.
- Eis 44. Gemeente beheert zelfstandig verschillende rolprofielen.
- Eis 45. Gemeente beheert zelfstandig verschillende autorisatieprofielen.
- Eis 46. De gemeente exporteert zelfstandig auditlogs ten behoeve van audits, AVG-verzoeken en informatiebeveiligingsonderzoeken.
- Eis 47. De oplossing ondersteunt Single Sign-On via Entra ID.
- Eis 48. De oplossing ondersteunt Role Based Access Control.
- Eis 49. De oplossing biedt realtime monitoring van softwarecomponenten.

Eis 50. De oplossing biedt realtime monitoring van hardwarecomponenten.

Eis 51. De oplossing biedt realtime monitoring van koppelingen.

2.6 Hardware-eisen

Eis 52. De scanmodule is niet-destructief monteer- en demonteerbaar, zonder blijvende voertuig schade.

Eis 53. De scanmodule is overdraagbaar naar een vervangend voertuig.

Eis 54. De scanmodule functioneert betrouwbaar onder trillingen en dagelijkse belasting.

Eis 55. De scanmodule is geschikt voor langdurige inzet in de openbare ruimte.

Eis 56. De scanmodule dient modulair opgebouwd te zijn zodat defecte componenten afzonderlijk vervangen kunnen worden zonder vervanging van de volledige scanmodule.

Eis 57. Defecte hardware kan binnen 24 uur worden vervangen.

Eis 58. Preventief onderhoud wordt minimaal eenmaal per jaar uitgevoerd.

2.7 Toekomstvastheid

Eis 59. De scanoplossing beschikt over een modulaire architectuur.

Eis 60. Toekomstige functionele uitbreidingen kunnen worden toegevoegd zonder vervanging van de basisoplossing.

Eis 61. De scanoplossing moet uitbreidbaar zijn met aanvullende softwaremodules.

Eis 62. Uitbreidingen mogen geen negatieve invloed hebben op bestaande parkeerhandhaving.

Eis 63. Open API-structuren blijven beschikbaar voor toekomstige uitbreidingen.

3. Commerciële eisen

Eis 64. Inschrijver dient het Tarievenblad (zie bijlage inschrijfbld) in te vullen. Bedragen dienen in Euro's (exclusief B.T.W.) te zijn vermeld. Indien een bedrag zowel in cijfers als in letters is vermeld, geldt het bedrag in letters.

Eis 65. De door u opgegeven prijzen en tarieven in het prijsinvalformulier zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: Levering, nazorg, coördinatie, overhead, reis, precario, leges, parkeerkosten, vergunningen, ontheffingen, scholing, inspecties en andere kosten. Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van andere kosten of hanteren van aanvullende opslag percentages.

Eis 66. Opdrachtnemer is gerechtigd om vanaf 01.02.2028 jaarlijks de prijzen te indexeren, waarbij zal worden vergeleken het CBS-indexcijfer (DPI 6202 Computeradvisering) van dat jaar met het CBS-indexcijfer van het jaar daaraan voorafgaand (de eerste gepubliceerde cijfers). Eventuele prijsverhoging mag maximaal het verschil tussen beide indexcijfers bedragen. Prijswijzigingen dienen voorafgaand schriftelijk te worden medegedeeld aan Opdrachtgever.

: Gewijzigd op: 4 september 2026
Reden voor levering: Actualisering

CPA2015	Onderwerp		Perioden																								Jaar
	Prijsindex																								Jaar		
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	200			
	2021=100																								%		
6202 Computeradvisering				95,6	97,9	100,4	99,4	100,6	97,1	94,4	92,8	90,9	92,7	91,4	92,3	95,3	97,3	99,5	100,0	105,2	107,7	110,0	112,5				
Bron: CBS																											

- ## Non-functionele eisen aan de Opdracht

NIA07:	Applicatie De Oplossing voldoet aan de open standaarden van het Forum Standaardisatie.
AA1:	Applicatie De applicatie is in Nederlands
AA2:	wetgeving en normen BIO2, ISO/IEC 27002:2022 - Leveranciers moeten voldoen aan de BIO2 zodra deze is vastgesteld
AA3:	wetgeving en normen NIS2/Cbw(Cyberbeveiligingswet) › Zorgplicht, meldplicht, risicobeheer - Leveranciers moeten voldoen aan de NIS2/Cbw zodra deze van kracht is.

- AA6: wetgeving en normen
Data Act (Europese Dataverordening) - Leveranciers moeten voldoen aan de Data Act indien hun oplossing IoT-data verwerkt, en dat ze dit kunnen scheiden van persoonsgegevens conform AVG
- AA7: wetgeving en normen
AI Act (Algoritmische Transparantie) - Leveranciers moeten bij inzet van AI voldoen aan de AI Act, inclusief risicobeoordeling, documentatie en uitlegbaarheid van algoritmen.

6. Certificaten

CF01: Informatiebeveiliging/ Certificaat

Als opdrachtnemer werkt u volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten:

Bij een systeem met een BBN-classificatie 2 of hoger voor Beschikbaarheid en/of een 2 of hoger voor Vertrouwelijkheid:

ISO27001 (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS) en is volgens deze norm wel gecertificeerd.

Bij een systeem met BBN-classificatie 2+ dient de opdrachtnemer te beschikken over een verklaring tegen de ISAE3402 standaard (of vergelijkbaar).

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

- Opdrachtnemer verstrekt een actueel en geldig certificaat en verklaring van toepasselijkheid (VVT);
- Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3402 SOC type II);
- Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO, een ICV) die periodiek worden afgegeven om de diensten te verantwoorden via een Statement of compliance.

7. Architectuur

NIA05: Applicatie

De Oplossing is een standaardapplicatie of een samenhangende cluster van standaardapplicaties waarmee de beschreven processen worden ondersteund.

NIA06: Applicatie

De Oplossing levert standaard operationele rapportages om te kunnen sturen op de processen die het systeem ondersteunt en op de gegevenskwaliteit.

NIA08: Applicatie

De Oplossing kan goed werken met huidige en toekomstige versies van MS365 Apps for Enterprise indien de applicatie dat aanroept.

NIA09: Applicatie

De Oplossing scheidt functionaliteit en gegevensopslag.

NIA10: Applicatie

In het kader van dataminimalisatie slaat de Oplossing geen (of zo min mogelijk) gegevens zelf op maar vraagt deze op bij de bron.

NIA12: Applicatie

Door de Oplossing moeten alle voorkomende diakrieten correct kunnen worden getoond, geëxporteerd en afgedrukt. De zoekfunctie moet de diakrieten negeren. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.

NIA16: Applicatie

De Oplossing functioneert goed in combinatie met de laatste versies (n of n-1) van alle gangbare webbrowsers, inclusief de standaard beschikbare plug-ins.

NIA18: Applicatie

Beschrijf globaal uit welke componenten de oplossing is opgebouwd, welk platform wordt gebruikt, welke datacentra worden gebruikt en in welk land deze zich bevinden. Geef aan welke partijen deze componenten leveren.

NIU02: Gegevensuitwisseling

Bij gegevensuitwisseling hebben webservices de voorkeur en anders via bestandsuitwisseling (sFTP).

NIU03: Gegevensuitwisseling

Interfaces voor het uitwisselen van sectorale gegevens worden conform sectorale standaarden ingericht.

NIU09: Gegevensuitwisseling

De Oplossing koppelt met Microsoft Entra ID voor authenticatie conform de gangbare SAML of OAUTH-oplossing.

NIU10: Gegevensuitwisseling

De Oplossing koppelt met Microsoft Entra ID voor synchronisatie van gebruikersgegevens conform MS Entra ID of SCIM. Op basis hiervan bepaalt het systeem de autorisaties.

8. Informatieveiligheid

NIV01: Compliance

De Oplossing, en in het geval van SaaS ook de technische omgeving waar deze op draait, voldoet aan de eisen die de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), de GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) en andere relevante wetgeving stellen aan applicaties en verwerkers.

NIV02: Compliance

De Oplossing voldoet aan de technische beveiligingsspecificaties zoals opgenomen in het overzicht met Standaarden van het Forum van Standaardisatie (zie ook NIA07; 'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht) | Forum Standaardisatie, daar waar relevant.

NIV03: Compliance

Periodiek legt de Opdrachtnemer verantwoording af via een Statement of Compliance (of deel-ICV; met toepasselijke reikwijdte) aan de Opdrachtgever. De prestatie van Opdrachtnemer op het gebied van informatiebeveiliging wordt beoordeeld op vooraf vastgestelde prestatie-indicatoren, zoals in het contract opgenomen is. Een technische audit (penetratietest) in relatie tot de oplossing maakt hier deel van uit.

Gemeente Almere



NIV05: Compliance

De Oplossing dient geen softwarematig maatwerk te bevatten. Wanneer er nieuwe functionaliteiten moet worden ontwikkeld binnen de kaders van de aanbesteding of specifiek ontwikkeld zou moeten worden, bijv. als gevolg van een wijziging in de wet- en regelgeving, dient deze in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit.

NIG03: Gegevenshuishouding

De Oplossing houdt een logging bij van alle transacties. De logbestanden zijn voor opdrachtgever beschikbaar en bruikbaar.

NIU04: Gegevensuitwisseling

Bij datacommunicatie voor gegevensuitwisseling en voor de user interface gebruikt de Oplossing de gangbare versie van TLS en cliënt- en servercertificaat technologie:

User → SaaS TLS en enkelvoudig geldig certificaat;

LAN ↔ SaaS: Tweezijdig authenticatie (mTLS) middels certificaten.

9. Privacy

NPR01: Privacy

De Opdrachtnemer mag de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de Opdrachtgever verwerken. Persoonsgegevens mogen bovendien alleen worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de oplossing. De Opdrachtnemer mag persoonsgegevens dus niet voor eigen doeleinden gebruiken.

NPR02: Privacy

De Opdrachtnemer heeft een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd op de Oplossing of is in staat om bijstand te verlenen aan het uitvoeren van een (pre)-DPIA (artikel 28 lid 3 of onder artikel 35 AVG).

NPR03: Privacy

De (persoons)gegevens die in opdracht van gemeente Almere (verantwoordelijke) worden verwerkt zullen te allen tijde worden opgeslagen op servers die zich fysiek binnen de EER bevinden.

NPR04: Privacy

De Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk om de clouddiensten (Oplossing) aan de gemeente te leveren. De opdrachtnemer moet garanderen en aantonen dat de gegevens na beëindiging van de overeenkomst worden vernietigd. Dit wordt vastgelegd in het Exitplan.

NPR05: Privacy

Met de Privacy Officer van Almere wordt een procedure afgesproken inzake rechtmatige inzageverzoeken van bevoegde autoriteiten.

NPR06: Privacy

De Opdrachtnemer heeft een datalekkenprotocol, datalekkenregister en is in staat om de opdrachtgever binnen 24 uur na het ontstaan van een datalek op de hoogte te stellen van de benodigde informatie over het datalek en mee te nemen in de afhandeling (artikel 28 lid 3 onder artikel 33 AVG).

NPR07: Privacy

De Opdrachtnemer is verplicht de persoonsgegevens adequaat te beveiligen. De Opdrachtnemer maakt expliciet welke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens worden genomen. Bij de beveiligingsmaatregelen moet worden gedacht aan de eisen die hierboven onder Informatieveiligheid zijn omschreven. Tevens moet een actuele en volledige beschrijving van het gehanteerde beveiligingsbeleid beschikbaar zijn voor de gemeente.

NPR08: Privacy

Opdrachtnemers gebruiken steeds vaker AI en algoritmische systemen. Om deze algoritmen op een veilige en verantwoorde wijze te gebruiken, heeft de opdrachtgever inzicht nodig in het proces dat tijdens het ontwikkelen en toepassen van het algoritme gevolgd is. Want alleen met dat inzicht kan de gemeente Almere ook transparant zijn naar de burgers. Voor algoritmen die de gemeente Almere bij leveranciers afneemt, gelden contractvoorwaarden waarin staat welke informatie de gemeente Almere van hen nodig heeft.

10. Informatiebeheer

NIB01: Informatiebeheer

De Opdrachtnemer moet tijdige en volledige medewerking verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de opdrachtgever of andere daartoe bevoegde partijen.

11. Implementatie

NIM01: Implementatie

Kwaliteitssysteem Opdrachtnemer

Opdrachtnemer beschrijft kort welk kwaliteitssysteem men hanteert voor implementatie/migratie van de Oplossing waarmee inzicht wordt verkregen welke onderdelen voor deze uitvraag ingezet worden.

NIM02: Implementatie

Plan van Aanpak implementatie/ migratie

Opdrachtnemer draagt zorg voor de inrichting van de Oplossing (accounts, rechten, codetabellen, en overige organisatie specifieke zaken), en test de correcte werking, incl. koppelingen en verbindingen, zodat de Oplossing door eindgebruikers van Opdrachtgever in gebruik kan worden genomen, na acceptatie. Beschrijf dit in een Plan van Aanpak voor de implementatie van de Oplossing.

NIM03: Implementatie

Plan van Aanpak datamigratie (indien van toepassing)

De conversie van gegevens dient een volledige controle, uit te voeren door de dienstverlener, van alle gegevens te bevatten. De gegevens worden overgenomen van huidige dienstverlener.

Opdrachtgever wil een plan van aanpak ontvangen, waarin inzicht wordt verkregen hoe Opdrachtnemer de datamigratie wordt geborgd, dit vanaf het moment van de contractondertekening.

Maak hierbij gebruik van de procedure voor conversie en migreren zoals beschreven in de Richtlijn Overdragen en Migreren van de gemeente Almere

NIM04: Implementatie

De opdrachtnemer gebruikt Nederlands als voertaal in woord en geschrift tijdens de implementatie en biedt de trainingen (voor gebruikers en Functioneel Beheerders) aan in het Nederlands.

NIM05: Implementatie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van werkende koppelingen en draagt zorg voor afstemming met derde partijen indien de te koppelen Applicatie/Data bron niet door Opdrachtnemer zelf wordt geleverd.

12. Functioneel beheer

NFB0:1 Functioneel beheer

Opdrachtnemer dient bekend te zijn met marktconforme beheerprocessen zoals ITIL Servicemanagement, hanteert deze, past ze toe en zorgt ervoor dat deze aansluiten op de beheerprocessen van de opdrachtgever.

NFB02: Functioneel beheer

De opdrachtnemer biedt een Nederlandstalige servicedesk waar medewerkers van opdrachtgever aanbestedende dienst contact kunnen opnemen voor ondersteuning. Ondersteuning, het verlenen van telefonische assistentie bij gebreken, evenals het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de programmatuur.

NFB03: Functioneel beheer

De helpdesk van de Opdrachtnemer werkt samen met de servicedesk van Opdrachtgever, afdeling ICTAR, m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.

NFB04: Functioneel beheer

Onderhoudswerkzaamheden worden altijd in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd op voor beide partijen geschikte momenten.

Opdrachtgever verstaat onder het onderhoud: Correctief, preventief, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning.

NFB05: Functioneel beheer

Er worden minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de opdrachtgever te benaderen.

NFB06: Functioneel beheer

De Opdrachtgever wordt in staat gesteld nieuwe functionaliteit te testen voordat deze functionaliteit in productie wordt aangeboden aan de gebruikers.

NFB08: Functioneel beheer

De functioneel beheerder kan in de Oplossing zelf het autorisatiebeheer op basis van verschillende rechten (raadpleeg en muteerrechten) en rollen regelen en op een eenvoudige wijze autoriseren. Er is een functiescheiding tussen functioneel applicatiebeheer, superuser en gewone gebruikers. De autorisaties kunnen door een functioneel beheerder per administratie op een centrale plek worden bijgehouden.

NFB09: Functioneel beheer

De Oplossing biedt de beheerder van de Opdrachtgever de mogelijkheid om een overzicht te genereren met alle autorisaties van de gebruikers met bijbehorende functies.

NIG04: Gegevenshuishouding

De Oplossing waarborgt bij storing en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens.

NFB10 Functioneel beheer

De Oplossing ondersteunt integratie met de bestaande BI/BA-omgeving van de Opdrachtgever en biedt mogelijkheden voor het genereren van operationele rapportages en N managementinformatie.

NFB11 Functioneel beheer

De Opdrachtnemer levert actueel, Nederlandstalig trainingsmateriaal (inclusief handleidingen, instructies en e-learning) voor eindgebruikers en key users en houdt dit gedurende de contractperiode up-to-date.

13. CLM

NCC01: Contract

De gemeente Almere hanteert binnen inkooptrajecten van ICT (gerelateerde) producten en/of diensten de GIBIT. GIBIT staat voor Gemeentelijke Inkoop bij IT. Deze uniforme inkoopvoorwaarden zijn door de afdeling Inkoop/ Contract- en leveranciersmanagement van de gemeente Almere onverkort van toepassing verklaard en in het gemeentelijk inkoopbeleid opgenomen. Aan de opdrachtnemer/ externe dienstverlener worden de relevante artikelen in de hoofdstukken II en III van de GIBIT, t.w. Privacy, beveiliging en archivering en Hosting onverkort van toepassing verklaard en opgelegd.

NCC02: Contract

Er is een Service Level Agreement (SLA) voor klanten voor het in stand houden van de dienstverlening. Deze SLA maakt deel uit van de offerte.

1. De helpdesk van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

2. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Dit met als uitgangspunt de impact op gebruikers en dienstverlening van de Opdrachtgever en wordt vastgelegd in DAP.

3. Opdrachtnemer maakt voor Opdrachtgevers inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is.

4. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

5. De Opdrachtnemer werkt een concept SLA uit die minimaal de volgende onderdelen adresseert:

- Wat de Servicewindow en Onderhoudwindow is
- Beschikbaarheid tijdens het Servicewindow
- Incidenten en hun prioriteiten (op basis van urgentie en impact)
- Changes en service requests
- Releaseproces en service improvement processen
- KPI's en PI's
- Rapportages

- Overlegstructuur en governance (operationeel, tactisch, strategisch)"

NCC03: Contract

De Opdrachtnemer is als Hoofdaannemer hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering. De Hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele Wederpartij van de aanbestedende dienst. Met de Onderaannemers heeft de Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.

NCC04: Contract

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren minimaal de in bijlage Communicatiematrix en contractoverlegstructuur genoemde governance structuur waarbij de agenda en frequentie in overleg met Opdrachtnemer wordt vastgesteld.

NCC05: Contract

De gemeente sluit met de opdrachtnemer een schriftelijke overeenkomst ('de Verwerkersovereenkomst') met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens conform vigerende wetgeving van de AVG. Daarbij wordt het meest recente model Verwerkersovereenkomst gehanteerd. Het model Verwerkersovereenkomst wordt periodiek geüpdatet aan de hand van de richtlijnen VNG/IBD.

Beide partijen verplichten zich om actief deze richtlijn te actualiseren.

NCC06: Contract

De Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen op basis van dezelfde voorwaarden zijn opgenomen als in de Verwerkersovereenkomst.

NCD01: Dienstverlening

Opdrachtnemer dient alle afspraken en procedures met betrekking tot beheerprocessen vast te leggen in een separaat document genaamd Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP is van toepassing tijdens de levering van de diensten.

Het DAP omvat alle afspraken die een strategisch, tactisch en operationeel karakter hebben en omvat minimaal de actuele contact gegevens van de betrokkenen van beide partijen die een rol spelen bij het operationeel en wellicht tactische beheer, inclusief een procedure om wijzigingen in het DAP aan te brengen.

NCD03: Dienstverlening

De opdrachtnemer geeft aan welke performance-aspecten als basis van beschikbaarheid KPI's gebruikt worden. Geef inzicht in hoe deze beheerd worden.

NCD04: Dienstverlening

De opdrachtnemer beschrijft in het Business Continuity Plan (BCP) hoe wordt omgegaan met crisissituaties door te beschrijven welke uitwijkprocedures beschikbaar zijn.

NCD05: Dienstverlening

De opdrachtnemer beschrijft de procedure voor systeemwijzigingen die impact (kunnen) hebben voor de levering aan de opdrachtgever.

NCB01: Beschikbaarheid

De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing en het deel van de functionaliteit die Opdrachtgever afneemt beschikbaar is, binnen de aangegeven werktijden van de scanauto 99,5% uptime.

NCB02: Beschikbaarheid

De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing en het deel van de functionaliteit die Opdrachtgever nodig heeft om haar deel van de werkzaamheden uit te gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen als SaaS voor gebruik beschikbaar is en ondersteund wordt.

NCB03: Beschikbaarheid

De Oplossing blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe landelijke relevante wet- en regelgeving en het relevant lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.

NCB04: Beschikbaarheid

Opdrachtnemer hanteert onderstaande normen ten aanzien van Recovery Point Objective, Recovery Time Objective en Beschikbaarheid die noodzakelijk zijn om de informatievoorziening richting aanbestedende dienst en ketenpartijen tijdig uit te voeren:

- maximaal 1 uur dataverlies;
- maximaal 4 uur hersteltijd tot dienstverlening weer op niveau.

NCK01: Kwaliteit

De opdrachtnemer beschrijft hoe compensatie in de vorm van een verbeterplan (op eigen kosten) voor downtime plaats vindt, inclusief eventuele limieten die hierbij worden gehanteerd.

NCW01: Kosten

Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Overeenkomst (waaronder Programma van Eisen en de Nota's van inlichtingen) dienen verdisconteerd te zijn in de Prijs. Alle kosten en eventuele kortingen zijn door Opdrachtnemer in de aanbieding verwerkt en zichtbaar voor Opdrachtgever.

NCW05: Kosten

Nieuwe functionaliteit, binnen context van de dienstverlening, welke beschikbaar komen middels updates en/of upgrades worden niet apart in rekening gebracht.

NCE01: Beëindiging contract

De Opdrachtnemer is verplicht verhuizing naar een andere leverancier mogelijk te maken en in redelijkheid te ondersteunen. Hiervoor is een jaarlijks bij te werken Exitplan/re-transitie de basis voor de beschrijving van de overdracht activiteiten en informatie die het betreft.

De Opdrachtnemer levert een concept Exitplan op beschrijft b.v. hoe hij een migratie naar andere leveranciers ondersteunt door een beschrijving van de formaten waarin gegevens beschikbaar worden gesteld en welke vorm van documentatie hierbij hoort.

De Opdrachtnemer moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. De Opdrachtnemer verwijdt daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Het Exitplan wordt door Opdrachtnemer als bijlage toegevoegd.

NCE02: Beëindiging contract

Data in de Cloud zijn en blijven eigendom van de gemeente. De opdrachtnemer beschrijft hoe gegevens-eigenaarschap en continuïteit van dienstverlening is geregeld in de situatie dat de dienstverlener onverwacht zijn activiteiten moet staken.

NCE03: Beëindiging contract

De Opdrachtnemer beschrijft de voorwaarden waaronder bepaalde diensten kunnen worden stopgezet en welke procedures daarop van toepassing zijn.



Gemeente Almere

