

Programma van eisen VTH- systeem Bijlage A

Dossiernummer : 000009601
Datum : 22 oktober 2026



**Veiligheidsregio
Utrecht**

vru.nl



De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de voorwaarden genoemd in het aanbestedingsdocument. Door een Inschrijving in te dienen verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het programma van eisen. Daar waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

Functioneel

Locatiedossier en objecten

Nr.	Omschrijving eis
1.	Een daartoe geautoriseerde gebruiker kan een locatiedossier aanmaken en beheren.
2.	Een locatiedossier moet in de Oplossing kunnen worden gerelateerd aan één object en aan meerdere objecten.
3.	Objecten dienen in de Oplossing gekoppeld te kunnen worden aan de relevante BAG ID's, één of meerdere BAG-adressen zodat ook objecten die meerdere BAG-adressen omvatten correct kunnen worden geregistreerd. Ook moet het mogelijk zijn te koppelen aan de kadastrale aanduiding: kadastrale gemeente, sectie en perceelnummer.
4.	De volgende type BAG ID's moeten tenminste overgenomen kunnen worden: • Pand-ID • Verblijfsobject-ID • Standplaats-ID • Ligplaats-ID • Nummeraanduiding-ID
5.	Een bedrijf, activiteit of zaak kan betrekking hebben op meerdere locaties. De Oplossing laat zien wat de hoofdlocatie is en kan meerdere adressen en geolocaties koppelen aan een locatiedossier. Activiteiten die op de adressen gelden zijn raadpleegbaar in het locatiedossier.
6.	Naast gestructureerde registratie, moet de locatie (van bijvoorbeeld een evenement of bouwwerk) als vrije tekst ingevoerd kunnen worden. Dit is nodig als er (nog) geen registratie te koppelen is en/of om verdere duiding te geven aan de locatie.
7.	De Oplossing dient het mogelijk te maken om objecten en activiteiten te registreren en te beheren. De Oplossing ondersteunt daarbij een onderscheid tussen gebieden, locaties/inrichtingen, objecten/bouwwerken, functies en activiteiten en maakt het mogelijk om deze onderling aan elkaar te relateren. De Opdrachtgever dient ten minste gegevens te kunnen registreren en beheren met betrekking tot: • gebieden, waaronder gebieden waarop een omgevingsplan betrekking heeft; • locaties en inrichtingen, waaronder recreatieterreinen, campings, jachthavens, standplaatsen en Seveso-inrichtingen;



	• objecten en bouwwerken; • functies van gebouwen en/of objecten; • activiteiten, waaronder milieubelastende activiteiten en evenementen. Elk registratieobject moet eigen kenmerken kunnen hebben. De Functioneel Beheerder van de Opdrachtgever dient de inrichting gedurende de looptijd van de overeenkomst zelfstandig te kunnen uitbreiden en beheren, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer. Bovenstaande lijst is door de functioneel beheerder van de Opdrachtgever kosteloos uit te breiden.
8.	Naast standaard velden kunnen in de Oplossing ten behoeve van het locatiedossier velden flexibel gedefinieerd worden door de functioneel beheerder van de Opdrachtgever, waarmee extra gegevens voor locaties en activiteiten vastgelegd en ontsloten kunnen worden en niet relevante gegevens kunnen worden verborgen.
9.	Het is voor de behandelaar mogelijk om te zien wat er allemaal speelt op een locatie. Het is mogelijk om kenmerken, zaken, activiteiten, besluiten, documenten en vigerende vergunningen te koppelen aan of registeren bij de locatie.
10.	N:N object relaties moeten mogelijk zijn tussen registratie-objecten. Elk registratie-object moet koppeling met meerdere objecten kunnen hebben (ook met meerdere van hetzelfde type). Voor een verdere toelichting van zie richtinggevende bijlage A.1.

Subjecten

Nr.	Omschrijving eis
11.	De Oplossing biedt een integratie met het handelsregister van de Kamer van Koophandel, die het zoeken, raadplegen en vastleggen van organisaties en vestigingen mogelijk maakt op basis van relevante identificerende gegevens, waaronder KVK-nummer, RSIN, vestigingsnummer en naam.
12.	De Oplossing is in staat om één subject en ook meerdere subjecten aan objecten en zaken te relateren, bijvoorbeeld een architect die optreedt namens een aanvrager.
13.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij niet-natuurlijke personen contactpersonen, rollen en contactgegevens vast te leggen. Daarbij kan aangegeven worden wat de rol is van de contactpersoon bij het subject.
14.	De Oplossing ondersteunt het registreren van een natuurlijk persoon als contactpersoon bij een zaak of object, zonder dat hiervoor raadpleging van een basisregistratie vereist is en zonder dat het BSN als verplicht gegeven hoeft te worden vastgelegd.

Geografische informatie

Nr.	Omschrijving eis
15.	De Oplossing ondersteunt het vastleggen en beheren van geografische informatie bij zaken, objecten, activiteiten en locaties, tenminste in de vorm van een punt, lijn vlak of



	polygoon. De Oplossing moet meerdere van deze geometrieën (een punt, lijn vlak of polygoon) kunnen koppelen.
16.	De Oplossing ondersteunt het gebruik van geografische brongegevens, waaronder BAG-gegevens en buurt- en wijkindelingen.
17.	De Oplossing ondersteunt het presenteren van objecten, activiteiten, locaties, zaken en relevante geografische brongegevens in een kaartviewer.
18.	De Oplossing moet het mogelijk maken om de geografische begrenzing van bouwwerken die nog niet in de BAG zijn geregistreerd, bijvoorbeeld in het kader van een aanvraag voor nieuwbouw, op de kaart in te tekenen, te wijzigen en als gestructureerde geografische informatie te registreren en te tonen binnen de objectregistratie.
19.	Alle geregistreerde geometrie moet beschikbaar zijn vanuit de gegevens van het betreffende object en kunnen worden gebruikt voor raadpleging, kaartweergave, gegevensuitwisseling en rapportages.
20.	De Oplossing maakt gebruik van een interne kaartviewer. Het benaderen van de kaartviewer van de Oplossing kan zonder hiervoor separate software op te starten.
21.	Vanuit de zaak kan direct naar de juiste locatie in de kaartviewer van de Oplossing worden genavigeerd, zonder dat de gebruiker hiervoor extra handelingen, het overnemen van gegevens van de activiteit, etc. hoeft uit te voeren.
22.	De Oplossing kan via de geïntegreerde geoviewer externe kaartlagen tonen via Web Map Services (WMS) en/of Web Feature Service (WFS), zodat de gebruiker een combinatie van informatielagen kan maken. Hierbij is de transparantie van de kaartlagen instelbaar. De gebruiker kan dit stapsgewijs instellen met fade in en fade out.
23.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om WMS- en/of WFS-kaartlagen aan te bieden aan andere systemen.

Procesondersteuning

Nr.	Omschrijving eis
24.	De Oplossing wordt geleverd als applicatie die ondersteuning biedt bij tenminste de uitvoering van de processen advies en toezicht op het gebied van brandveiligheid en externe veiligheid bij bouwwerken (nieuwbouw en bestaande bouw), milieuactiviteiten, evenementen en omgevingsplannen.
25.	De Oplossing ondersteunt het zaakgericht werken in het VTH-domein. Activiteiten waarop advies en toezicht-processen van de Opdrachtgever betrekking hebben, worden aangevraagd door subjecten (bedrijven, instellingen etc.) en hebben een relatie met objecten (gebouwen, bomen, etc.) op een locatie (percelen, adressen, coördinaten, contouren etc.). De Oplossing ondersteunt het vastleggen van deze relaties. Voor een



	object/locatie is inzichtelijk welke activiteiten van toepassing zijn, en welke voorzieningen (brandmeldinstallatie e.d.) aanwezig zijn. Alle processen die worden uitgevoerd moeten kunnen worden geregistreerd als zaken en moeten kunnen worden gerelateerd aan objecten, subjecten en locaties.
26.	De Oplossing ondersteunt de Opdrachtgever in de uitvoering van de Omgevingswet, Wet veiligheidsregio's en APV/ Bijzondere wetten.
27.	De Opdrachtgever maakt gebruik van de ImZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet en gemeentelijke selectielijst voor APV-processen. De Opdrachtnemer levert in de Oplossing een standaard procesinrichting (content) waarin zaaksgewijze behandeling van de zaken conform deze standaarden ondersteund wordt, rekening houdend met wettelijke termijnen conform de Algemene Wet Bestuursrecht. Naast wettelijke termijnen kunnen eigen, interne servicetermijnen gebruikt worden (ook op delen van het proces).
28.	De Oplossing biedt functionaliteit voor het behandelen van zaken, waaronder de mogelijkheid om: • De mogelijkheid om start- en gereedmelddatum van de bouw en sloop te registreren; of over te nemen uit de BAG • Te werken met checklists voor ondersteuning van het behandelen van een zaak; • Termijnen te kunnen vastleggen per zaaktype en te bewaken binnen de werkvoorraad; • Het uitzetten van één of meerdere taken/ verzoeken richting een collega binnen de Oplossing, waarbij de behandelaar van de zaak ongewijzigd blijft. • Te werken met deelzaken en gerelateerde zaken voor verschillende activiteiten. • Processtappen, acties, registreren van velden verplicht te stellen of over te slaan. • Aangemaakte zaken om te zetten naar een ander zaaktype waarbij de reeds ingevulde gegevens worden overgenomen.
29.	Indien een standaard-zaaktype (door bijvoorbeeld een wetswijziging) verandert, moeten lopende zaken nog met het voorgaande zaaktype, dat gebaseerd is op de oude wetgeving, afgehandeld kunnen worden.
30.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast. Daarnaast zijn de termijnen door een gebruiker, mits geautoriseerd, nog handmatig aan te passen.



31.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de werkvoorraad van medewerkers te beheren: • Het is voor de geautoriseerde werkverdelers mogelijk de werkvoorraad in de Oplossing te verdelen over verschillende medewerkers. • De Oplossing biedt geautoriseerde medewerkers de mogelijkheid om de afhandeling van een zaak over te dragen aan een andere medewerker. • De Oplossing kan een overzicht geven van de openstaande taken (werkvoorraad) van individuele medewerkers en van teams van medewerkers. • De Oplossing kan de doorlooptijd van processen bewaken. Bij naderende en daadwerkelijke overschrijding van een (wettelijke) fatale termijn geeft het systeem een signalering aan de medewerker. • Gebruikers kunnen in het scherm van de werkvoorraad tenminste zien: ○ in welke fase (procedurestap) van het werkproces een zaak zit. ○ welke activiteit van toepassing is. ○ de locatie van de zaak. ○ Startdatum en geplande einddatum en einddatum van de zaak. ○ het zaaknummer.
32.	De Oplossing ondersteunt verzenden en ontvangen van e-mails vanuit een zaak. E-mails worden verzonden vanaf een door de Opdrachtgever gekozen e-mailadres binnen het VRU.nl-domein en kunnen bijlagen uit de betreffende zaak bevatten. Verzonden e-mails, ontvangen reacties en bijlagen worden automatisch en herleidbaar aan de betreffende zaak gekoppeld en binnen de Oplossing geregistreerd. Voor verzonden en ontvangen e-mails en de bijbehorende bijlagen moet hetzelfde informatiebeheerregime zijn toe te passen als voor de overige informatieobjecten binnen de Oplossing.
33.	Het systeem ondersteunt goedkeurings- en fiattingprocessen: er kan worden geconfigureerd in welke processtap goedkeuring vereist is door een aangewezen gebruiker. De goedkeurende gebruiker kan goedkeuren, afwijzen of terugsturen met een toelichting, waarna het proces wordt vervolgd. Een processtap waarvoor goedkeuring of fiatting verplicht is, pas kan worden afgerond nadat deze is verleend.



34.	De Oplossing biedt mogelijkheden tot het versturen notificaties. Het moet mogelijk zijn notificaties in te stellen of te (de)activeren (bij standaard meegeleverde notificaties). Minimaal bij de volgende gebeurtenissen: • Herinneringen (configureerbaar) • Waarschuwing bij verlopen termijnen • Behandeling deelzaak/ proces/ taak bij een andere als de zaakbehandelaar • Aanvullingen in de zaak door een ander dan de behandelaar • Nieuw document, bericht of e-mail
35.	De notificaties moeten tenminste zichtbaar zijn binnen de Oplossing voor de betreffende gebruiker.
36.	De oplossing ondersteunt het signaleren van nieuwe of gewijzigde documenten die vanuit het DSO of andere gekoppelde bron beschikbaar komen en maakt deze signalen inzichtelijk voor de behandelaar
37.	De oplossing realiseert een koppeling met het klant contact systeem op basis van de ZGW API's van de Opdrachtgever en ondersteunt in ieder geval: • Het aanmaken van nieuwe zaken. • Het aanvullen van bestaande zaken met ○ Documenten ○ Contactgegevens ○ Contactmomenten • Het opvragen van zaakgegevens.



Documentmanagement en recordmanagement

Nr.	Omschrijving eis
38.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één document en ook meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
39.	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk in de Oplossing.
40.	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
41.	De Opdrachtgever ondertekent jaarlijks in totaal zo'n 10.000 brieven en toezichtrapporten. De Oplossing levert een koppeling en de dienstverlening in combinatie met een ondertekenapplicatie voor het digitaal ondertekenen van documenten. De ondertekening ondersteunt een gewone elektronische handtekening, waarbij de ondertekenaar door een expliciete handeling bevestigt het betreffende document te ondertekenen. De functionaliteit moet het tenminste mogelijk maken om: • een document vanuit de zaak, dossier- of documentweergave binnen de Oplossing, te selecteren en ter ondertekening te kunnen aanbieden aan een daartoe bevoegde medewerker, zonder het document handmatig te downloaden en te uploaden; • De ontvanger van het ondertekenverzoek te notificeren over het aangeboden ondertekenverzoek, tenminste per e-mail; • het document door een ondertekenbevoegde medewerker te laten inzien en digitaal te laten ondertekenen door het plaatsen van de datum van ondertekening, een handtekening van de ondertekenaar, waaronder ten minste een vooraf vastgelegde of gescande handtekening, een handgeschreven handtekening via muis, touchscreen en de naam en functie van de ondertekenaar; • De Oplossing toont per ondertekenverzoek de voortgang en het resultaat, waaronder ondertekend, geweigerd of verlopen of vergelijkbare benamingen. • Na ondertekening wordt automatisch een definitieve, niet-muteerbare versie van het getekende document gecreëerd, bijvoorbeeld in PDF-formaat. De conversie naar dit formaat mag niet leiden tot wijzigingen in de opmaak of lay-out van het ter ondertekening aangeboden document, waaronder begrepen wijzigingen in lettertype, lettergrootte, regel- en alinea-afstanden, marges, uitlijning, positionering van tekst en afbeeldingen, pagina-indeling en paginering; • de definitieve, getekende versie als nieuw document te registreren in de zaak waaruit het verzoek afkomstig is. Het concept-document dat ter ondertekening aangeboden is, mag niet worden overschreven.; • de ondertekening en de daarbij behorende gebeurtenis, waaronder ten minste het e-mail adres van de ondertekenaar en datum/tijd van ondertekening, vast te



	leggen in een akte van ondertekening en op te slaan bij de zaak waaruit het verzoek afkomstig is.
42.	Zodra de zaak is gesloten, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.
43.	De oplossing ondersteunt object- en zaakgerichte bewaartermijnen op basis van de combinatie afhandeldatum zaak en zaakresultaat en waarvan de aanvang van de bewaartermijn afhankelijk kan zijn van een externe gebeurtenis ("vervallen van het belang"). De oplossing ondersteunt het registreren van deze gebeurtenis op basis van signalen en het opnemen van deze informatie in rapporten. De signalen kunnen afkomstig zijn uit bronregistraties, ketensystemen of door een geautoriseerde gebruiker.
44.	De oplossing beschikt over een recordmanagement functionaliteit voor het digitaal archiveren van documenten/dossiers volgens NEN-ISO 16175 en NEN-ISO 15489-1. Op verzoek van de Opdrachtgever kan dit worden aangetoond.
45.	De aangeboden oplossing kan automatisch een overzicht genereren van dossiers en zaken die op basis van de geldende bewaartermijnen voor vernietiging in aanmerking komen (de zogenoemde vernietigingslijst). Naast de zaak- en dossierinformatie, moet tenminste de gebruikte selectielijstcategorie, bewaartermijn en vernietigingsgrondslag in het overzicht zijn opgenomen.
46.	De vernietigingslijst, zoals bedoeld onder eis 45 moet geëxporteerd kunnen worden. Export moet minimaal mogelijk zijn in de formaten CSV en XLSX.
47.	Informatieobjecten (zaken, locatiedossiers en objecten) en bijbehorende metadata dienen onherstelbaar vernietigd te kunnen worden op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven bewaartermijn en procestermijn. Dit moet met een workflow of vergelijkbare functionaliteit ondersteund worden en in bulk (tenminste 10.000 records per vernietiging) kunnen worden uitgevoerd.
48.	Na uitvoering van de vernietigingsactie dient de Oplossing een bewijs van vernietiging te kunnen genereren.

Handhaving

Nr.	Omschrijving eis
49.	De Oplossing dient overtredingen te kunnen registreren conform de handhavingsstrategie van de organisatie. Tenminste moet de ernst van de overtreding vastgelegd kunnen worden in minimaal 3 gradaties en het advies aan het bevoegd gezag voor het vervolg te kunnen registreren.

Toezicht

Nr.	Omschrijving eis
50.	De Oplossing moet nieuwe toezichtszaken kunnen plannen op basis van: • een afgegeven vergunning;



	• een eerdere controle, waaronder het plannen van hercontroles; • een startmelding; • specifieke toezichtthema's; • parameters uit de toezichtstrategie. Deze parameters kunnen door de Opdrachtgever worden ingericht en kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op kenmerken van objecten, zoals gebruiksfunctie, brandveiligheidsrisico, doelgroep en andere voor het toezicht relevante kenmerken.
51.	De Oplossing biedt functionaliteit voor het op locatie uitvoeren van controles op basis van het zaakdossier. Deze functionaliteit maakt tenminste het volgende mogelijk: • Het uitvoeren van een controle, het registreren van waarnemingen en het afhandelen van de controle op locatie op mobiele apparaten (tablets, telefoons). • Het wijzigen van object- en subjectgegevens. • De uitvoering van controles op basis van standaard in de Oplossing aanwezige controlelijsten. Er is hiervoor een standaard vulling beschikbaar op basis van wet- en regelgeving. Deze controlelijsten kunnen door de Opdrachtgever zelf worden aangepast. • Het raadplegen van het dossier. • Het invoeren van eigen constatering (klacht/melding).
52.	Er dient naar aanleiding van een eerste controle een hercontrole aangemaakt te kunnen worden. Bij een hercontrole is de relatie met de eerste controle vastgelegd en zijn bevindingen vanuit de eerste controle automatisch herbruikbaar in de hercontrole.
53.	De Inschrijver is vrij om de mobiele toezicht applicatie zelf aan te bieden of via een gekoppelde mobiele toezicht applicatie van een derde partij. In beide situaties geldt dat de toezichtapplicatie zich moet gedragen als geïntegreerde Oplossing met de zaakafhandel component en de objectdossier component. De integratie levert daarbij ten minste: • het vanuit de zaakafhandel- en objectdossier componenten beschikbaar stellen van voor het toezicht relevante zaak-, object-, locatie- en documentgegevens aan de toezichtapplicatie; • het vanuit de toezichtapplicatie terugleveren en registreren van tijdens het toezicht vastgelegde zaakresultaten en documenten aan de zaakafhandelcomponent; • het leggen en behouden van de relatie tussen de toezichtinformatie en de betreffende zaak, het object en/of de locatie; • het geautomatiseerd synchroniseren van wijzigingen die tijdens het toezicht en/ of tijdens latere administratieve verwerkingen worden vastgelegd; • het loggen van de status en herkomst van uitgewisselde gegevens en documenten, zodat de uitwisseling en verwerking aantoonbaar en herleidbaar zijn.
54.	De mobiele toezicht applicatie is als native app beschikbaar op mobiele apparaten. Alle essentiële functies voor het uitvoeren van toezicht zijn in deze mobiele applicatie volledig beschikbaar en bedienbaar.
55.	De mobiele toezicht applicatie moet probleemloos functioneren op alle gangbare mobiele platformen.
56.	De mobiele toezichtapplicatie moet het mogelijk maken om bevindingen ruimtelijk vast te leggen op een aan het object of de zaak gekoppeld document, zoals een plattegrond of



	tekening. Een bevinding moet daarbij door middel van een visuele annotatie op de relevante locatie kunnen worden gemarkeerd. De oplossing moet daarbij inzichtelijk houden welke bevinding oorspronkelijk is vastgelegd en welke wijzigingen in de annotatie en de status daarvan hebben plaatsgevonden.
57.	De mobiele toezicht applicatie moet volledig offline te gebruiken zijn. Dit houdt in dat alle noodzakelijke functionaliteiten beschikbaar blijven zonder internetverbinding en dat lokaal ingevoerde gegevens automatisch, foutloos en zonder conflicten synchroniseren zodra de verbinding wordt hersteld. De Opdrachtnemer borgt dat offline gebruik niet leidt tot dataverlies, dubbele registraties of synchronisatieproblemen.

Ketenportaal

Nr.	Omschrijving eis
58.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een samenwerking te starten, stoppen, wijzigen en verwijderen in de samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
59.	De Oplossing kan een inkomend samenwerkingsverzoek ontvangen en vanuit dit verzoek een zaak aanmaken in de Oplossing. Gegevens en documenten uit het samenwerkingsverzoek worden overgenomen in de zaak.
60.	De Oplossing kan actieverzoeken uitzetten en ontvangen via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
61.	De Oplossing kan documenten opslaan en opvragen vanuit de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
62.	De oplossing kan zowel een triggerbericht als een kopie-triggerbericht vanuit het DSO-LV ontvangen in de Oplossing.
63.	De Oplossing biedt functionaliteit om gegevens over objecten/locaties en daaraan gerelateerde zaken en daarin opgenomen documenten veilig te delen met derden die niet aangesloten zijn op de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO. Daaronder verstaan wij: derden in de brede zin zoals andere overheidsinstellingen, interne en externe adviseurs en andere betrokken partijen, personen en belangenorganisaties

Data-export en rapportages

Nr.	Omschrijving eis
64.	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan. De rapportages kunnen worden hergebruikt en blijven beschikbaar voor gebruikers.
65.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle beschikbare data te exporteren in open data-standaarden (zoals JSON, XML, CSV, SQL), zodat zij voor gangbare BI-tools te verwerken zijn; minimaal voor PowerBI.
66.	Naast de mogelijkheid tot gegevensexport biedt de Oplossing een gedocumenteerde ontsluiting waarmee de Opdrachtgever datasets uit de Oplossing in Microsoft Power BI kan inlezen en periodiek automatisch kan verversen, zonder handmatige



	exporthandelingen of tussenkomst van de Opdrachtnemer. De toegang tot deze gegevens is geautoriseerd en uitsluitend lezend. Deze ontsluiting kan worden gerealiseerd via een databaseview, API of een voor automatische verwerking in Power BI geschikte gegevensverzameling.
67.	De oplossing dient ondersteuning te bieden voor incrementele data-opvragingen (delta loads) om verwerkingstijd en resources te beperken. Het gaat hier specifiek om de reguliere (dagelijkse) verwerkingen.
68.	De oplossing biedt logging en monitoring van data-opvragingen en extracties. Logging is direct na een opvraging raadpleegbaar door de Opdrachtgever.
69.	Fouten of afwijkingen in datalevering zijn detecteerbaar en herleidbaar en zijn direct na optreden toegankelijk voor de Opdrachtgever
70.	Er is metadata of documentatie beschikbaar om data te kunnen interpreteren en koppelen.
71.	De oplossing moet ondersteuning bieden voor paging bij gebruik van API's, zodat grote datasets gestructureerd opgehaald kunnen worden.
72.	De Oplossing waarborgt dat wijzigingen in het datamodel, codetabellen en de inrichting van de Oplossing geen invloed hebben op de betekenis, interpretatie en raadpleegbaarheid van reeds vastgelegde historische gegevens.

Documentcreatie

Nr.	Omschrijving eis
73.	De Oplossing biedt een documentgenerator om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
74.	De documentgenerator moet alle beschikbare data in de applicatie kunnen gebruiken bij het genereren van documenten
75.	De Oplossing ondersteunt het opstellen, configureren en wijzigen van documentsjablonen door de functioneel beheerder van Opdrachtgever op basis van het zero-codingprincipe, zonder toepassing van scripting, programmeertalen of andere vormen van code.
76.	Sjablonen en gegenereerde documenten moeten volledig compatibel zijn met de Microsoft Word 365 app. Dat wil zeggen dat er tijdens creatie en tijdens nabewerking van documenten geen opmaakverschillen ontstaan, zoals uitlijning, afstanden, kleurgebruik, etc.

Zoeken en raadplegen

Nr.	Omschrijving eis
77.	De Oplossing beschikt over een centrale zoekfunctie waarmee gebruikers op basis van vrij ingevoerde tekst kunnen zoeken in de binnen de Oplossing geregistreerde gegevens en documenten. De zoekfunctie ondersteunt het zoeken op tekst die geheel of gedeeltelijk overeenkomt met de ingevoerde zoekterm en toont de resultaten op een voor de gebruiker overzichtelijke wijze.



78.	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, subjecten, objecten en locaties.
79.	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten, waarbij er meerdere filters toegepast kunnen worden (stapelfilters).
80.	De Oplossing maakt het mogelijk om zoekopdrachten, inclusief de daarbij ingestelde zoekcriteria en filters, op te slaan en opnieuw uit te voeren. Opgeslagen zoekopdrachten kunnen met andere gebruikers worden gedeeld.
81.	Het moet mogelijk zijn om op elk type object te zoeken, filteren en rapporteren.
82.	De Oplossing biedt een totaalbeeld te kunnen verkrijgen van de locatie, objecten en activiteiten in de fysieke leefomgeving waarover de Opdrachtgever adviseert, waarop de Opdrachtgever toezicht houdt of waarover de Opdrachtgever anderszins informatie wil beheren. In het totaalbeeld moet tenminste inzichtelijk zijn: • De besluiten die zijn genomen en afspraken die voortkomen uit besluiten. • Relevante documenten (documenten behorende bij geplande en uitgevoerde controles, volledigheidsbrieven, meldingen etc.). • Historie van de locatie.

Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving eis
83.	Autorisaties zijn in te richten voor gebruikersgroepen en/of organisatieonderdeel. Dit moet mogelijk zijn door groepen gebruikers rollen toe te kennen en rolautorisaties te configureren. Indien de oplossing gebruik maakt van standaard autorisatirollen levert de opdrachtnemer een autorisatiematrix op, met daarin de standaardrollen en welke functies die rol mag uitvoeren. Bijvoorbeeld invoeren, muteren, publiceren en verwijderen.
84.	De Oplossing ondersteunt het metadateren van informatieobjecten op basis van de actuele versie van Metagegevens Duurzame Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO).
85.	Binnen de Oplossing kan het gehele functioneel beheer (zoals onder andere: nieuwe zaaktypen, objecttypen, rollen, autorisaties en processen) zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer op basis van zero-coding volledig worden ingericht.
86.	In de Oplossing kan per status van een zaak een andere behandelaar of groep behandelaren worden geconfigureerd, waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De toewijzing van de behandelaar of groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een conditie.
87.	In de Oplossing kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij automatisch of handmatig als vervolg- of deelzaak aangemaakt moeten c.q. kunnen worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.
88.	In de Oplossing kan per fase van een zaaktype een andere behandelaar worden geconfigureerd, waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar



	automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
89.	In de Oplossing is het mogelijk om de zaaktypen vanuit de IMZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet en gemeentelijke selectielijst voor de APV-processen aan te passen en aan te vullen met andere zaaktypen.
90.	In de Oplossing is het mogelijk om bij elke status van een zaaktype te definiëren aan welke voorwaarden moet zijn voldaan voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet. Ten minste de volgende voorwaarden zijn toepasbaar: • Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • Welke checklistitems doorlopen moeten worden; • Welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.

Techniek

Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving eis
91.	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • onderhoud van de software: correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches; • technisch applicatiebeheer: installeren updates, releases, patches, het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; • Informatiebeveiliging: het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
92.	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing een acceptabele performance voor circa 80 concurrent gebruikers heeft. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: • Het starten van een nieuwe zaak. • Het tonen van een zaak. • Het zetten van een nieuwe status.



	• Het toevoegen van een document (maximale grootte 8MB). • Het afronden van een zaak. • Het tonen van een zaak in zoekresultaten. • Het tonen van een adres, subject of object in zoekresultaten. • Het tonen van de werkvoorraad. • Een locatie toevoegen • Een locatie muteren • Een locatiedossier maken • Een locatiedossier raadplegen • Het aanpassen van een objectregistratie
93.	Het ophalen van data zoals beschreven in de eisen 64 t/m 72 heeft geen gevolgen voor de performance en het dagelijks gebruik van de applicatie
94.	De Opdrachtnemer stelt minimaal een acceptatie- en een productieomgeving beschikbaar. De configuratie kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer van de acceptatieomgeving naar productieomgeving overgebracht worden.
95.	De Oplossing beschikt over een webbased user interface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar en bruikbaar is, door de laatste twee enterprise versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van hulpsoftware of plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
96.	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”.
97.	Binnen de Oplossing worden de (actuele) versies van de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 3.0 • Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 2.0 • Informatiemodel Zaaktype Catalogus (ImZTC) versie 2.1 • Berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10, StUF-BG 3.10, en StUF LVO • Standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2. • Zaakgericht werken (ZGW) API's • Berichtenstandaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet zoals DSO LV, STAM, REST API's en stelselcatalogus. • Referentie Informatiemodel Handhaving (RiHa) 2.0 • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3.
98.	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.



99.	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst en met behoud van functionaliteit.
100.	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl .
101.	Opdrachtnemer levert een digitaal toegankelijke Oplossing die voldoet aan de toepasselijke eisen van de Europese norm EN 301 549, waaronder de succescriteria van WCAG 2.1 op niveau A en AA. Opdrachtnemer borgt deze toegankelijkheid bij ontwerp, realisatie en oplevering en gedurende het beheer en de doorontwikkeling van de Oplossing. Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever aan dat de Oplossing aan deze eisen voldoet, door middel van een actueel toegankelijkheidsonderzoeksrapport van een onafhankelijke, deskundige partij.

Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving eis
102.	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
103.	Opdrachtnemer licht op verzoek toe welke organisatorische, menselijke, fysieke en technologische beveiligingsmaatregelen zijn ingericht. De toelichting moet naar het oordeel van de Opdrachtgever voldoende aantonen dat passende maatregelen zijn getroffen ter bescherming van informatie. Indien Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardige certificering, kan dit als bewijs worden overgelegd.
104.	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig over wijzigingen in de dienstverlening die impact kunnen hebben op het gebruik of de beveiliging van de oplossing of dienst.
105.	Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met alle door de Opdrachtgever verstrekte informatie, gebruikt deze uitsluitend voor het uitvoeren van de dienstverlening en waarborgt dat onderaannemers contractueel zijn gebonden aan passende geheimhoudings- en informatiebeveiligingsverplichtingen.



106.	Opdrachtnemer beoordeelt kwetsbaarheden en beveiligingsupdates tijdig op relevantie voor de dienstverlening en voert, afhankelijk van de aard en het risico, herstel-, patch- of mitigerende maatregelen binnen een passende termijn door.
107.	Opdrachtnemer beschikt over passende continuïteits-, back-up- en herstelvoorzieningen voor de dienstverlening en kan op verzoek aantonen hoe verstoringen worden beheerst en hoe de herstelbaarheid van gegevens en systemen die betrekking hebben op de dienstverlening periodiek wordt getoetst.
108.	Bij uitval van de Oplossing als gevolg van een calamiteit garandeert de Opdrachtnemer: • Maximale hersteltijd (RTO): de Oplossing is uiterlijk 48 uur na het ontstaan van de uitval weer beschikbaar voor gebruik met de overeengekomen functionaliteit. • Maximaal gegevensverlies (RPO): de gegevens worden hersteld naar een herstelpunt van maximaal 24 uur vóór het ontstaan van de uitval, waarbij de samenhang tussen de gegevens, documenten en bijbehorende verwijzingen behouden blijft. De genoemde termijnen betreffen aaneengesloten klokuren, ook buiten kantooruren en tijdens weekenden en feestdagen.
109.	De Opdrachtgever levert voor de Oplossing integratie met Microsoft Entra ID voor authenticatie en toegangsbeheer, inclusief Single Sign-On. Dit geldt ook voor de geïntegreerde applicaties van onderaannemers. Opdrachtnemer maakt gebruik van MFA voor eigen medewerkers en beheerders die toegang hebben tot de oplossing, beheeromgevingen of gegevens van de Opdrachtgever.
110.	Toegangsrechten tot de oplossing worden rolgebaseerd ingericht volgens het least-privilege principe. Opdrachtnemer kan op verzoek aantonen dat gebruikers en beheerders uitsluitend toegang hebben tot functionaliteiten en gegevens die noodzakelijk zijn voor hun rol. Toegangsrechten worden periodiek beoordeeld op actualiteit en noodzaak.
111.	De Oplossing genereert logbestanden waarin minimaal gebruikersidentiteit, datum en tijd van geslaagde en mislukte inlogpogingen, herkomst van de toegangspoging en toegangs- en systeemactiviteiten worden vastgelegd.
112.	De Oplossing ondersteunt automatische sessiebeëindiging bij inactiviteit van de gebruiker (idle timeout) en na een vooraf ingestelde maximale sessieduur (session timeout). De termijnen zijn configureerbaar of worden in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.
113.	Gegevens die door of namens de Opdrachtgever binnen de dienstverlening worden verwerkt, blijven onder zeggenschap van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt deze



	gegevens bij beëindiging van de dienstverlening binnen een overeengekomen termijn beschikbaar in een gangbaar en bruikbaar formaat en verwijdert resterende gegevens aantoonbaar en veilig, tenzij wettelijke bewaarplichten anders vereisen.
114.	Opdrachtnemer treft passende maatregelen om bij een security incident verlies of onbeschikbaarheid van data te voorkomen en te beperken. Indien relevant voor de aard en het risiconiveau van de dienstverlening, stelt opdrachtnemer op verzoek gegevens en logbestanden beschikbaar voor onderzoek naar security incidenten. Indien onderzoek door een derde partij noodzakelijk is, werkt opdrachtnemer hieraan mee.
115.	De opslag en verwerking van gegevens vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij de Opdrachtgever vooraf schriftelijk akkoord gaat met een gemotiveerde uitzondering.
116.	Bij doorontwikkeling van de Oplossing (zelf of via onderaannemers), hanteert Opdrachtnemer aantoonbaar het principe 'security by design' en 'privacy by design', ondersteund door een secure software development proces waarin ten minste wijzigingsbeheer, secure coding, code-analyse en passende toegangsbeperking tot broncode en het beheersen van kwetsbaarheden in gebruikte open source-componenten en libraries zijn geborgd.
117.	Opdrachtnemer verleent de Opdrachtgever toestemming om, voor zover relevant voor de dienstverlening en na redelijke afstemming, componenten en diensten die onderdeel uitmaken van de dienstverlening op te nemen in de kwetsbaarheidsscans van de Opdrachtgever, voor zover dit de dienstverlening niet onnodig verstoort.
118.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over geconstateerde of verwachte kwetsbaarheden met betrekking tot de dienstverlening die gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever. Daarbij vermeldt Opdrachtnemer ten minste de aard en omvang van de kwetsbaarheid, de (verwachte) impact voor de Opdrachtgever en de getroffen of nog te treffen maatregelen.
119.	Opdrachtnemer hanteert beveiligde configuraties en hardeningmaatregelen voor de systemen, applicaties, netwerkcomponenten en platformdiensten die voor de dienstverlening worden gebruikt, en houdt deze actueel.
120.	De Oplossing en eventuele mobiele applicaties ondersteunen het zero footprint-principe, waarbij bedrijfsinformatie en gevoelige gegevens niet of slechts tijdelijk lokaal worden opgeslagen en uitsluitend via een beveiligde verbinding toegankelijk zijn.
121.	Opdrachtnemer maakt op verzoek van de Opdrachtgever aantoonbaar welke relevante onderaannemers, subleveranciers en clouddienstverleners betrokken zijn bij de dienstverlening en informeert de Opdrachtgever tijdig over wijzigingen daarin die



	impact kunnen hebben op de informatiebeveiliging, gegevensverwerking of continuïteit van de dienstverlening.
122.	Logbestanden worden minimaal 90 dagen bewaard, op verzoek in leesbaar formaat aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld voor analyse- en auditdoeleinden en beschermd tegen ongeautoriseerde toegang, wijziging of verwijdering.
123.	Opdrachtnemer ondersteunt de export van beveiligingsgebeurtenissen in een gangbaar en machineleesbaar formaat, zodat integratie met de SIEM-voorziening van de Opdrachtgever mogelijk is.
124.	Opdrachtnemer accepteert dat de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik kan maken van een third-party risk management-oplossing om het beveiligingsniveau van opdrachtnemer doorlopend te monitoren. Deze monitoring vindt uitsluitend plaats op basis van externe waarnemingen en algemeen toegankelijke openbare bronnen en omvat geen toegang tot interne systemen van Opdrachtnemer.
125.	Opdrachtnemer beoordeelt door de Opdrachtgever gemelde monitoringbevindingen binnen een redelijke termijn, communiceert hierover transparant en treft waar nodig passende corrigerende of mitigerende maatregelen. Herstel- en mitigatietermijnen worden risicogebaseerd vastgesteld op basis van aard, ernst en impact van de bevinding.
126.	Opdrachtnemer beschermt vertrouwelijke en gevoelige gegevens tijdens opslag (data at rest) en overdracht (data in transit) met passende cryptografische maatregelen, waaronder versleuteling van gegevensopslag en beveiligde verbindingen voor gegevensoverdracht.
127.	Opdrachtnemer zorgt voor scheiding tussen ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen, waardoor productiegegevens niet in een test- of acceptatieomgeving kunnen belanden. Beheer- en supporttoegang tot de dienstverlening is gescheiden ingericht, beperkt tot noodzakelijke rechten en duur, en wordt afzonderlijk gelogd.
128.	Indien de dienstverlening gebruikmaakt van een multi-tenant cloud- of hostingomgeving, waarborgt opdrachtnemer dat gegevens en omgevingen van de Opdrachtgever aantoonbaar logisch en/of technisch zijn gescheiden van die van andere klanten. Op verzoek toont opdrachtnemer aan hoe deze tenant-segmentatie is ingericht en periodiek wordt gecontroleerd.
129.	Indien door de Opdrachtgever relevant geacht, overlegt Opdrachtnemer vóór aanvang van de dienstverlening een recente, onafhankelijke A&P-test (attack en penetratie) op de relevante onderdelen van de voorziening. Bevindingen met een hoog of kritiek risico zijn



	vóór aanvang aantoonbaar opgelost. Indien naar aanleiding hiervan herstelmaatregelen zijn getroffen, wordt zo nodig een hertest uitgevoerd.
130.	Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks een pentest uit op de aangeboden omgevingen. Een aanvullende test wordt uitgevoerd na significante wijzigingen met mogelijke impact op de beveiliging van de dienstverlening. Opdrachtnemer verschaft over de uitvoering en resultaten rapportage aan de Opdrachtgever.
131.	De Opdrachtgever heeft, na redelijke voorafgaande aankondiging, het recht op een onafhankelijke externe audit op het gebied van informatiebeveiliging, voor zover deze betrekking heeft op de dienstverlening aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan ook een recent onafhankelijk auditrapport overleggen, mits dit naar het oordeel van de Opdrachtgever voldoende inzicht geeft in de relevante beveiligingsmaatregelen. Bevindingen, opvolgmaatregelen en termijnen worden transparant met de Opdrachtgever gedeeld.
132.	Opdrachtnemer en de oplossing voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) en andere relevante wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming.
133.	Voor het vastleggen van de afspraken met betrekking tot de verwerking van gegevens wordt gebruik gemaakt van de verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever. Deze verwerkersovereenkomst is ook van toepassing op eventuele onderaannemers van opdrachtnemer indien dit nodig mocht zijn als verwerker van vertrouwelijke (w.o. persoons-)gegevens. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van de verwerkersovereenkomst door haar onderaannemers.
134.	De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA). Van opdrachtnemer wordt verwacht dat alle technische en organisatorische maatregelen genomen worden die naar de stand der techniek verwacht mogen worden, gebaseerd op de aard van de gegevens en de verwerking.
135.	Opdrachtnemer heeft een actieve procedure "meldplicht datalekken". Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever hierover onmiddellijk na constateren en geeft aan welke eisen opdrachtnemer aan de Opdrachtgever hierover stelt. Wanneer er sprake is van een datalek vanuit de oplossing door een lek in de software/programmatuur dan dient de opdrachtnemer hier direct actie op te ondernemen en de Opdrachtgever hierop te attenderen. Indien de oorsprong van de oorzaak betrekking heeft op de infrastructuur van Opdrachtgever dan zal de opdrachtnemer de Opdrachtgever daarop direct moeten attenderen alsmede te adviseren wat de Opdrachtgever daaraan kan doen.
136.	Opdrachtnemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audit trail in geval een melding gemaakt moet



	worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit in overeenstemming met de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 en de BIO.
--	---

Integraties

Nr.	Omschrijving eis		
137.	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen, registraties en voorzieningen:		
	Integratie	Standaard/ koppelvlak	Minimale functionaliteit
	BAG	BAG Landelijke Voorziening API (Haal Centraal)	Eis 3 en 4
	BRK	PDOK via OGC API Features	Eis 3
	Handelsregister	API KvK	Eis 11
	DSO LV samenwerken	REST API DSO	Eisen 58 t/m 63
	DSO LV verzoeken	STAM koppelvlak DSO	Eisen 58 t/m 63
	Klant contact systeem	Relevante en actuele API's uit ZGW API	Eis 37
	PowerBI	Databaseview, API of een voor automatische verwerking in Power BI geschikte gegevensverzameling	Eis 66
	Digitaal ondertekenen	Gestandaardiseerde en gedocumenteerde API's	Eis 41
E-mail	Microsoft Graph API, SMTP in combinatie met IMAP, of een ander door de Microsoft 365-omgeving van de Opdrachtgever ondersteund en toegestaan koppelvlak. Het toegepaste koppelvlak voldoet aan de toepasselijke beveiligingseisen in eis 100	Eis 32	
138.	Indien de Opdrachtnemer functionaliteit voor de mobiele toezichtsapplicatie levert via een koppeling met derdenprogrammatuur, geldt hiervoor de volgende integratie vereiste:		
	Integratie	Standaard	Minimale functionaliteit
	Mobiele toezichtsapplicatie	Gestandaardiseerde en gedocumenteerde API's	Eis 53



	Indien andere componenten van de oplossing door een derde worden geleverd, dient de integratie te worden opgeleverd inclusief documentatie van de gebruikte integratietechniek en gegevensuitwisseling.
139.	De Oplossing moet de gegevens die binnen de Oplossing worden vastgelegd geautomatiseerd kunnen synchroniseren met het datawarehouse, zodat wijzigingen in deze gegevens beschikbaar kunnen worden gesteld in het datawarehouse.
140.	De Oplossing moet wijzigingen in de aangewezen gegevens geautomatiseerd kunnen synchroniseren met het datawarehouse, waarbij de gegevens maximaal 24 uur na wijziging beschikbaar zijn in het datawarehouse.

Dienstverlening

Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving eis
141.	De Opdrachtnemer verzorgt de technische implementatie van de Oplossing (inclusief vereiste koppelingen) en de functionele ingerichte processen op basis van de ImZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet. De doelarchitectuur en het actuele zaaktype overzicht van de Opdrachtgever, zoals respectievelijk opgenomen in bijlage A.2 en bijlage A.3, dienen hierbij als richtinggevend te worden beschouwd.
142.	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch en functioneel geïmplementeerd en de trainingen zijn afgerond uiterlijk voor 11 november 2027 en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.
143.	De Opdrachtnemer leidt een groep van 7 functioneel beheerders en key-users op en in totaal 110 eindgebruikers op. Voorafgaand aan en/ of direct na de betreffende training worden beheerders voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Voor eindgebruikers dient een algemene knoppentraining te worden gegeven voor 15 gebruikers, een training met de nadruk op registratietaken voor 10 gebruikers, een training met de nadruk op adviestaken voor 50 medewerkers en een training met de nadruk op toezichttaken voor 50 medewerkers. In de trainingen voor advies en toezicht komt ook de generieke functionaliteit aan bod, zoals zoeken, organiseren van de werkvoorraad, etc. Trainingen vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen. Afhankelijk van de ervaren trainingsbehoefte van de medewerkers, kunnen extra trainingen worden afgenomen tegen de aangeboden prijs per eenheid, zoals opgenomen in het prijzenblad.
144.	De voorbereiding en technische uitvoering van de datamigratie maken geen onderdeel uit van de voorliggende uitvraag. De Opdrachtgever laat deze werkzaamheden uitvoeren door een afzonderlijk gecontracteerde migratiespecialist. De Opdrachtnemer stelt de benodigde technische voorzieningen, informatie en capaciteit beschikbaar om de migratiespecialist in staat te stellen de datamigratie naar de Oplossing uit te voeren. De Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de datamigratie de technische randvoorwaarden voor de uitvoering van de migratie aan en beoordeelt het migratieplan op haalbaarheid. Daarnaast werkt de Opdrachtnemer mee aan het testen en realiseren van benodigde verbindingen en importvoorzieningen, het beschikbaar stellen van benodigde



	bandbreedte, advisering over good practices voor inrichting van de doelomgeving en het monitoren en oplossen van technische verstoringen tijdens de migratie.
145.	De Opdrachtnemer dient binnen vier weken na definitieve gunning een concept-implementatieplan op te leveren aan de projectleider van de Opdrachtgever. In het plan dienen tenminste de onderdelen zijn opgenomen: activiteitenplanning inclusief benodigde resources van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gedetailleerde beschrijving van de aanpak voor technische installatie en functionele inrichting, trainingen en ondersteuning. Het plan wordt na overleg met de Opdrachtgever zo nodig aangepast en vastgesteld als leidraad voor implementatie.
146.	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
147.	De Oplossing moet voorzien in Nederlandstalige gebruikersbegeleiding en ondersteuning, zoals tooltips, helpdocumentatie en trainingsmateriaal, om gebruikers te helpen bij het effectief gebruik van het systeem.
148.	De opdrachtnemer biedt Nederlandstalige opleidingen en Nederlandstalige opleidingsdocumentatie aan. Deze zijn actueel en gebaseerd op de door de opdrachtnemer aangeboden versie van de oplossing. Dit geldt ook bij updates van de oplossing.
149.	De Opdrachtnemer levert Nederlandstalige instructies en handleidingen aan de functioneel beheerder van de Opdrachtgever vóór de start van de implementatie.
150.	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gegevensstromendiagram van de te realiseren informatieketen, waarin tenminste opgenomen zijn: de componenten van de Oplossing, de te realiseren integraties en per integratie de gehanteerde uitwisselingsstandaard, welke gegevens worden uitgewisseld, in welke richting en met welke frequentie.

Service level agreement

Nr.	Omschrijving eis
151.	De Opdrachtnemer levert binnen 7 kalenderdagen na de voorlopige gunning, zoals vermeld in het aanbestedingsdocument, een concept Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit Programma van Eisen, aan de contractmanager van de Opdrachtgever. De aangeboden prijs in het prijzenblad is ook gebaseerd op de eisen uit dit Programma van Eisen.
152.	Er kan 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de Oplossing. De beschikbaarheid van de oplossing is minimaal 99,9% op werkdagen van 07:00 uur tot 18:00 uur en minimaal 99,0% voor de overige uren tijdens de werkweek en het weekend, gemeten per maand, buiten geplande onderhoudstijden, gegarandeerd. Leg in de SLA vast welke methodiek wordt gebruikt om dit te meten.



153.	De opdrachtnemer van de oplossing verzorgt zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen een Nederlandstalige helpdesk, welke als ‘single point of contact’ dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning bij incidenten en problemen wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).	4	Gebruikers / beheerdersvraag.					
Categorie	Omschrijving															
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).															
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).															
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).															
4	Gebruikers / beheerdersvraag.															
154.	De helpdesk draagt zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. Ten aanzien van de beheersing van de incidenten worden de volgende reactie- en oplossingstijden gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)</td><td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)</td></tr><tr><td>2</td><td>4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00)</td><td>Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.</td></tr><tr><td>3</td><td>Binnen één werkdag</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.</td></tr><tr><td>4</td><td>Binnen één werkdag</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)	2	4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00)	Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.	3	Binnen één werkdag	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.	4	Binnen één werkdag	Antwoord binnen 1 week
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen														
1	0-1 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)														
2	4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00)	Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.														
3	Binnen één werkdag	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.														
4	Binnen één werkdag	Antwoord binnen 1 week														



155.	Van iedere melding is de prioriteit en voortgang zichtbaar of opvraagbaar. Een melding wordt alleen in overleg met de Opdrachtgever gesloten.
156.	Regulier gepland onderhoud in de vorm van releases wordt minimaal twee weken van tevoren aangekondigd. Hierbij worden ook de releasenotes vrijgegeven, actief bekend gemaakt aan beheerders en daarbij komt de nieuwe release beschikbaar voor gebruikers in een testomgeving.
157.	De Opdrachtnemer geeft real-time inzicht in de service levels of verstrekt uiterlijk tien (10) werkdagen na afloop van ieder kalenderkwartaal een SLA-rapportage aan de Opdrachtgever. De rapportage geeft inzicht in de gerealiseerde dienstverlening en de mate waarin gedurende het betreffende kwartaal aan alle in de SLA overeengekomen servicenormen is voldaan. De rapportage bevat ten minste: • de overeengekomen servicenormen en de per norm gerealiseerde prestaties; • beschikbaarheids- en prestatiegegevens; • een overzicht van incidenten, inclusief prioriteit, oplos- en doorlooptijden; • een overzicht van uitgevoerde en geplande onderhouds- en wijzigingsactiviteiten; • geconstateerde afwijkingen van de SLA, inclusief oorzaakanalyse, impact en getroffen of geplande verbetermaatregelen; • relevante trends ten opzichte van voorgaande rapportageperioden. In de rapportage is informatiebeveiliging een specifiek onderdeel. Hierin wordt tenminste opgenomen welke informatieveiligheidsincidenten en datalekken zijn opgetreden.
158.	Opdrachtnemer beschikt over een gemandateerd contactpunt voor de afhandeling van beveiligingsincidenten. Voor prio 1-incidenten is dit contactpunt 24/7 bereikbaar, zo nodig via een stand-by-regeling.
159.	Na plaatsvinden van categorie 1 incidenten, informatieveiligheidsincidenten, datalekken en spoedonderhoud volgt een analyse van de toedracht van het probleem. Verslag hiervan wordt opgenomen in de periodieke service rapportage.
160.	De Opdrachtnemer licht de rapportage op verzoek van de Opdrachtgever toe in een periodiek serviceoverleg.
161.	De Opdrachtnemer levert na de definitieve gunning een concept-Dossier Afspraken en Procedures op aan de contractmanager van de Opdrachtgever, met daarin tenminste de volgende onderdelen in detail uitgewerkt: • Governance en overlegstructuur, inclusief standaard agenda's voor overleggen



	• Rollen, verantwoordelijkheden en contactpersonen • Communicatie- en escalatieprocessen, inclusief het proces bij informatiebeveiligingsincidenten • Documentbeheer en onderhoud DAP Na beoordeling door en afstemming met de Opdrachtgever, wordt het document in gezamenlijkheid vastgesteld, waarna de afspraken in werking treden.
--	--

Doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving eis
162.	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld wordt zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd zodat de Opdrachtgever blijft voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving van zowel Nederland als de Europese Unie. Daarbij speelt de Oplossing in op relevante marktontwikkelingen.

Eigendom, continuïteit en beëindiging gebruik

Nr.	Omschrijving eis
163.	Alle gegevens binnen de Oplossing, dan wel ter beschikking gesteld aan de Opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht blijven te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever.
164.	De Opdrachtnemer treft voldoende maatregelen teneinde continuïteit van de oplossing te kunnen garanderen, zelfs in het geval waar normaliter een overmachtssituatie zou heersen (bijvoorbeeld bij rampen, calamiteiten, of faillissement van opdrachtnemer). In zulke situaties moet Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om zelf, of door derden, beheer, onderhoud en ontwikkeling aan de oplossing te laten plegen (mogelijk Escrow Account).