Programma van Eisen

Plansoftware Omgevingswet

Gemeente Rijswijk

Gebaseerd op: VNG Referentiecomponenten (Omgevingsbeleidcomponent v1.5.1)

Versie 1.0

Datum: 6 oktober 2026

1. Functionele eisen – Omgevingsdocumenten (plan)

Aanleveren besluiten en documenten

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
1.	OBC01	Knockout	Kunnen exporteren van een ter besluitvorming voor te leggen wijzigingsbesluit in pdf-formaat, inclusief renvooiweergave bij wijzigingen. Dit geldt ook voor omvangrijke wijzigingsbesluiten (enkele honderden pagina's).
2.	OBP01	Knockout	Kunnen genereren van was/wordt instructies.
3.	OBP05	Knockout	Kunnen valideren van omgevingsdocumenten ten behoeve van aanlevering, conform geldende STOP/TPOD-standaard. De validatie, inclusief de controle van annotaties, kan ook voorafgaand aan de besluitvorming worden uitgevoerd.
4.	OBP10	Knockout	Kunnen aanleveren aan de Landelijke Voorziening Bekendmaken en Beschikbaarstellen (LVBB): het besluit en alle bijbehorende bestanden (GIO's, motivering, OW-objecten, afbeeldingen, bijlagen, etc.) worden gecombineerd tot één correcte levering (ZIP) en verzonden. De procedure-informatie (waaronder de publicatiedatum en het begin en einde van de inzagetermijn) wordt meegeleverd, zodat deze in het DSO-LV wordt getoond.
5.	—	Knockout	De applicatie biedt de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen aan kennisgevingen, zoals het ontwerpbesluit en het vaststellingsbesluit.
6.	—	Knockout	Een omgevingsdocument dient zowel op de Pre-productieomgeving als de Productieomgeving te kunnen worden gepubliceerd, zonder handmatige invoer van tekst of annotaties. Opdrachtnemer ondersteunt beide omgevingen met separate softwareomgevingen. Het overzetten van de Pre-productie- naar de productieomgeving en vice versa wordt door de software ondersteund.
7.	—	Knockout	Kunnen opstellen en aanleveren van een rectificatie van een gepubliceerd (ontwerp)besluit via de LVBB, conform STOP/TPOD.
8.	—	Knockout	Kunnen publiceren van ontwerpbesluiten en kennisgevingen conform STOP/TPOD. Het gaat ten minste om de kennisgeving van het voornemen om het omgevingsplan te wijzigen, de kennisgeving van de terinzagelegging van een ontwerpbesluit en de kennisgeving van de terinzagelegging van een vastgesteld besluit ten behoeve van de beroepsprocedure. Kennisgevingen worden via de LVBB bekendgemaakt in het Gemeenteblad en verwijzen naar het betreffende (ontwerp)besluit.
9.	—	Knockout	Kunnen ontvangen, begrijpelijk tonen en leveren van ondersteuning bij het verwerken van terugkoppelingen van de LVBB en het DSO-LV (statusnotificaties, validatie- en foutmeldingen). Een geweigerde levering kan na correctie opnieuw worden aangeboden.

Beheren van regelingen

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
10.	OB03	Knockout	Kunnen onderhouden van regelingen conform STOP-TPOD, op basis van de meest actuele release. De software ondersteunt de standaarden STOP en TPOD

			voor alle relevante omgevingsdocumenten: omgevingsvisie, programma, omgevingsplan en voorbereidingsbesluit.
11.	OBG01	**Knockout**	Kunnen onderhouden van geometrieen.
12.	OBG02	**Knockout**	Kunnen importeren van geometrie vanuit externe bestanden en via GeoJSON-koppeling; ondersteuning van CAD-formaten (DGN, DWG, DXF) en GIS-formaten (Shape, GML).
13.	OBR04a	**Eis**	Kunnen ondersteunen van meerdere parallelle wijzigingsbesluiten en -procedures.
14.	OBR10	**Knockout**	Kunnen verwerken van een aangeboden regelingversie.
15.	OBR11	**Knockout**	Kunnen ophalen van geconsolideerde regeling (voor o.a. uitvalsituaties, wijziging door externe bureaus, backup bij leverancierswissel, inlezen bruidsschat).
16.	OBR12	**Knockout**	Kunnen valideren van een regelingversie op consistentie van de structuur.
17.	OBR13	**Eis**	Kunnen aanbieden van een regelingversie aan een andere organisatie (waaronder een ketenpartners, adviesbureau of interne collega's).
18.	OBT01	**Knockout**	Kunnen opstellen, wijzigen en intrekken van juridische regels en waarden.
19.	OBT05	**Knockout**	Kunnen leggen van een relatie met geometrie.
20.	OBT08	**Eis**	Kunnen navigeren in tekst.
21.	OBT09	**Eis**	Kunnen afnemen van (meta)gegevens uit de Stelselcatalogus.
22.	OBT10	**Knockout**	Kunnen annoteren van juridische regels. In het omgevingsplan en in voorbeschermingsregels worden de volgende annotaties ondersteund: Regeltype, Thema, Activiteit/activiteitregelkwalificatie/activiteitlocatie, Locaties, Gebiedengroep, Gebiedsaanwijzing, Omgevingsnorm, Omgevingswaarde, Idealisatie. Voor annotaties met een vaste waardelijst gebruikt de software de actuele landelijke waardelijsten; Opdrachtnemer houdt deze actueel.
23.	OBV04	**Eis**	Kunnen plaatsen van opmerkingen bij tekst dan wel kaart in een versie die ter review aan anderen kan worden voorgelegd. Opmerkingen maken geen deel uit van het besluit of de publicatie.
24.	OBWP08	**Knockout**	Kunnen ondersteunen van separate processen voor verschillende tegelijkertijd onderhanden wijzigingen; (delen van) wijzigingen kunnen worden vergeleken en indien gewenst samengevoegd. Wijzigingen die nog niet besluitrijp zijn, blijven in de software behouden en worden niet meegepubliceerd.
25.	—	**Knockout**	De software dient versiebeheer te voeren. Alle officiële en gepubliceerde versies moeten in volledigheid beschikbaar blijven in STOP/TPOD-formaat, inclusief publicatiemomenten. Naamgeving van de versies in de Preproductieomgeving zou gewijzigd moeten kunnen worden
26.	—	**Knockout**	De software dient alle omgevingsdocumenten te kunnen opstellen en wijzigen in STOP-XML conform de actuele standaard. Het aanleverbestand dient als een ZIP te kunnen worden geëxporteerd, zonder wachtwoordbeveiliging of toegangsrechten.
27.	—	**Knockout**	Kunnen afstemmen van lopende procedures wijziging omgevingsplan op (nieuwe) vigerende regeling (Parallel wijzigen).
28.	—	**Knockout**	Bij het wijzigen van een omgevingsdocument toont de software altijd een renvooiweergave waarin ondubbelzinnig zichtbaar is welke onderdelen worden toegevoegd en welke worden verwijderd.
29.	—	**Knockout**	De software beschikt over volwaardige kopieer-/plakfunctionaliteit voor regels en teksten (inclusief een kopieerknop). Het handmatig overtypen van regels, of het tweemaal invoeren van regels voor de Preproductieomgeving mag in geen enkel scenario noodzakelijk zijn.
30.	—	**Wens**	Het inlezen en importeren van bestaande regelsets — uit omgevingsplannen van andere gemeenten of uit eerdere versies — is eenvoudig mogelijk.
31.	—	**Wens**	De software biedt een sjabloonfunctie voor veelgebruikte teksten en documenten (bijvoorbeeld standaard invoervelden voor een kennisgeving).
32.	—	**Wens**	De software maakt het mogelijk om tekst naar Microsoft Word te exporteren.
33.	—	**Knockout**	De software ondersteunt het parallel wijzigen van het omgevingsplan: meerdere wijzigingsprocedures kunnen gelijktijdig worden doorlopen. Het niet kunnen parallel wijzigen is uitdrukkelijk niet acceptabel.
34.	—	**Knockout**	Publicatie vanuit de software is op elk door Opdrachtgever gewenst moment mogelijk en is niet afhankelijk van de beschikbare capaciteit of planning aan de zijde van Opdrachtnemer. Wachttijden voor publicatie door beperkte leverancierscapaciteit zijn niet acceptabel.
35.	—	**Knockout**	Kunnen wijzigen en intrekken van bruidsschatregels.
36.	—	**Eis**	Kunnen doorvoeren van wijzigingen in een ontwerpbesluit naar aanleiding van zienswijzen en van ambtshalve wijzigingen. Het ontwerp dient daarbij als basis voor het vast te stellen besluit, zonder dat regels of annotaties opnieuw moeten worden ingevoerd.
37.	—	**Eis**	Per (ontwerp)besluit is instelbaar welk bestuursorgaan het besluit neemt: de gemeenteraad of, bij delegatie, het college van burgemeester en wethouders.

38.	—	Eis	De software ondersteunt de gefaseerde overgang van het tijdelijk deel naar het nieuwe deel van het omgevingsplan: het opnemen van voorrangsregels en het per locatie laten vervallen van de regels uit het tijdelijk deel (voormalige bestemmingsplannen) met het objecttype Pons conform het TPOD Omgevingsplan.

Inzien regelingen

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
39.	OBR02	Knockout	Kunnen inzien van historische en toekomstige regelingversies in de software (eerder gepubliceerde versies en onderhanden wijzigingen).
40.	OBR07	Eis	Kunnen bieden van inzicht in de inhoud van een regeling.
41.	OBV01	Knockout	Kunnen tonen van regelingen en wijzigingen op een kaart.
42.	OBV02	Knockout	Kunnen tonen van regelingen en wijzigingen als tekst.
43.	—	Eis	Het is mogelijk omgevingsdocumenten te bekijken in een viewer zonder in te loggen in de plansoftware (bijv. via hyperlink). De viewer toont een preview van wijzigingen ten behoeve van interne bespreking en bestuurlijke besluitvorming.

Generieke OB-functionaliteit

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
44.	OB05	Knockout	Kunnen borgen van duurzame toegankelijkheid. De applicatie past automatisch versiebeheer toe; oude versies blijven toegankelijk zonder verlies van inhoud, structuur of functionaliteit.
45.	—	Eis	De software toont per lopende wijzigingsprocedure op welke versie van de vigerende regeling deze is gebaseerd.
46.	—	Eis	De software ondersteunt het instellen van annotaties voor programma's en omgevingsvisie op divisietekstniveau: Locatie, Hoofdlijn, Gebiedsaanwijzing, Thema.
47.	—	Knockout	De software functioneert aantoonbaar stabiel. Verlies van reeds ingevoerd werk door instabiliteit van de applicatie is niet acceptabel. De software voorziet in automatische tussentijdse opslag zodat ingevoerd werk bij een storing behouden blijft.
48.	—	Eis	Het validatieproces geeft de bevindingen in samenhang weer en verloopt niet uitsluitend regel-voor-regel. De gebruiker krijgt een volledig overzicht van alle validatiebevindingen in één keer alsmede aanwijzingen voor het herstel ervan.
49.	—	Knockout	Het validatierapport geeft in begrijpelijke taal en eenduidig aan waar in het document en om welke reden een validatiefout optreedt. Een rapport waaruit niet blijkt waar het probleem zit, is niet acceptabel.
50.	—	Eis	de renvooiweergave moet exporteerbaar zijn naar een formaat waarin opmerkingen kunnen worden geplaatst (bijv. Word/PDF).
51.	—	Eis	Het overzetten (verplaatsen) van een regeling van de PRE- naar de PRODUCTIE-omgeving moet in één handeling mogelijk zijn, zonder onderdelen afzonderlijk te moeten kopiëren.
52.	—	Wens	De Oplossing ondersteunt Opdrachtgever bij het per ontwikkeling of wijzigingsbesluit duurzaam beschikbaar stellen van de op het besluit betrekking hebbende stukken (waaronder toelichting, motivering en bijlagen), bijvoorbeeld met een overzicht per besluit met permanente links naar de gepubliceerde stukken.

2. Functionele eisen – Ruimtelijke plannen (Wro/IMRO) en manifest

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
53.	—	Knockout	De Oplossing ondersteunt het beheren van het manifest van Opdrachtgever met ruimtelijke plannen op grond van de Wet ruimtelijke ordening (waaronder bestemmingsplannen), conform de geldende RO Standaarden (waaronder STRI2012), zodat deze plannen raadpleegbaar blijven via Ruimtelijkeplannen.nl en de overbruggingsfunctie van het DSO-LV zolang deze voorzieningen beschikbaar zijn.

54.	—	**Knockout**	Kunnen bijwerken van de status van een ruimtelijk plan in het manifest (dossierstatus en waar van toepassing planstatus), bijvoorbeeld naar onherroepelijk naar aanleiding van een uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, inclusief het opnieuw waarmerken en beschikbaar stellen van het manifest.
55.	—	**Eis**	Opdrachtnemer verzorgt de hosting van het manifest en de bijbehorende planbestanden op een weblocatie, dan wel ondersteunt de plaatsing daarvan op een door Opdrachtgever aangewezen weblocatie. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de aanbieding.
56.	—	**Wens**	De Oplossing biedt de mogelijkheid om ruimtelijke plannen ook na het vervallen van de overbruggingsfunctie van het DSO-LV digitaal raadpleegbaar te houden.

3. GEO-eisen

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
57.	OBG	**Knockout**	De software kan een relatie leggen van tekst naar één of meer geometrieën en heeft een interface waarin deze relatie (incl. de juridische regel en de bijhorende locatie op een kaart) getoond wordt.
58.	OBG	**Knockout**	De software ondersteunt een locatie, gebied, gebiedengroep, lijn, lijnengroep, punt, puntengroep en ambtsgebied conform STOP/TPOD.
59.	OBG	**Wens**	De software hanteert een logische structuur bij het omgaan, beheren en toevoegen van locaties, werkingsgebieden, gebiedengroepen en geometrieen.
60.	OBG	**Knockout**	De software dient geometrie te kunnen exporteren en importeren van en naar externe GIS- en CAD-systemen: minimaal XML/JSON, GeoJSON-koppeling, CAD (DGN, DWG, DXF) en GIS (Shape, GML). Reguliere geobestandsformaten converteerbaar naar/van gangbare GIS-formaten (Shape, GML, GeoJSON)
61.	OBG	**Eis**	Het moet mogelijk zijn een export te maken van bijbehorende metadata van geo-bestanden naar CSV of Excel.
62.	—	**Eis**	Het moet mogelijk zijn andere kaartlagen vanuit interne en externe bronnen toe te voegen via webservices (WMS, WFS, WMTS) aan de kaartviewer (bijv. eigen luchtfoto's, PDOK).
63.	—	**Wens**	De software ondersteunt (indien van toepassing voor de migratie) het inlezen en tonen van IMRO-geometrie naast STOP/TPOD-geometrie.
64.	—	**Knockout**	De software ondersteunt het samenstellen, versioneren en wijzigen van Geografische Informatieobjecten (GIO's) conform STOP/TPOD, inclusief het aanleveren van GIO-wijzigingen als onderdeel van een besluit.

4. Implementatie en migratie

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
65.	—	**Knockout**	Tijdens de implementatiefase maakt Opdrachtnemer de eerder door Opdrachtgever gepubliceerde omgevingsdocumenten (PRE en PROD) beschikbaar in de software. Tijdstip in samenspraak bepaald.
66.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever volledig bij technische publicaties die nodig zijn om de overstap naar de software te voltooien, zodat bestaande omgevingsdocumenten geheel vanuit de software gewijzigd kunnen worden.
67.	—	**Knockout**	De migratie voldoet aan de eisen van het migratieplan/protocol van de gemeente. Leverancier en opdrachtgever stellen gezamenlijk een plan van aanpak op voor migratie van plannen uit de huidige software.
68.	—	**Knockout**	De applicatie past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten; oude versies blijven toegankelijk zonder verandering van inhoud, structuur of verlies van functionaliteit.
69.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer stelt een exitplan op tijdens de designfase, dat voorziet in correcte afronding en overdracht bij afloop of stopzetting van de overeenkomst, inclusief overdracht van data, exports en documentatie, en waar van toepassing overdracht of tijdelijke voortzetting van gebruiksrechten t.b.v. de transitie aan Opdrachtgever.

70.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer ondersteunt de omzetting van eventuele IMRO-plannen van Opdrachtgever naar STOP/TPOD (wettelijk vereist uiterlijk 1 januari 2032), inclusief het inlezen van IMRO-bestanden en begeleiding bij benodigde omzettingspublicaties.
71.	—	**Knockout**	Tijdens de implementatiefase neemt Opdrachtnemer het bestaande manifest met ruimtelijke plannen van Opdrachtgever, inclusief de bijbehorende planbestanden, over uit de huidige omgeving. De raadpleegbaarheid van deze plannen via Ruimtelijkeplannen.nl en het DSO-LV wordt daarbij niet onderbroken.

5. Gebruiksvriendelijkheid en opleiding

Functioneel gebruiksgemak

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
72.	—	**Knockout**	De software dient de gebruiker te ondersteunen met het consistent maken en houden van de juridische regels in het omgevingsdocument en de annotaties.
73.	—	**Knockout**	De software biedt duidelijke foutmeldingen, hulpopties en documentatie wanneer de gebruiker vastloopt.
74.	—	**Knockout**	De software biedt mogelijkheden om afbeeldingen en externe links in te voegen in tekst (o.a. in de motivering bij een wijzigingsbesluit).
75.	—	**Knockout**	Het is mogelijk omgevingsdocumenten in word- en PDF-formaat te genereren, waarbij bij wijzigingen de renvooiweergave worden getoond.
76.	—	**Eis**	Voor standaard systeemmeldingen zijn standaard oplossingen beschreven (FAQ).
77.	—	**Knockout**	Voor de eindgebruiker is de norm dat binnen de Oplossing de resultaten van minimaal 99 van de 100 gebruikshandelingen binnen 2 seconden plaatsvinden en worden weergegeven. In de implementatiefase werken opdrachtgever en opdrachtnemer samen om te komen tot een performance benchmark/nulmeting.
78.	—	**Eis**	Als alternatief voor het gebruik van de muis kunnen sneltoetscombinaties of het eenduidig gebruiken van functietoetsen worden toegepast.
79.	—	**Eis**	De Applicatie geeft de gebruiker de mogelijkheid om ongewenste veranderingen ongedaan te maken (undo-functionaliteit).
80.	—	**Eis**	De Oplossing toont op het scherm altijd (real-time) de actuele informatie zoals deze is vastgelegd.
81.	—	**Eis**	De Oplossing heeft een zoekfunctie om alle opgeslagen documenten in de database (full text) te doorzoeken.
82.	—	**Eis**	De letters en tekens moeten goed zichtbaar zijn, conform richtlijnen van het ARBO-besluit Afdeling 2 (Beeldschermwerk).
83.	—	**Knockout**	Foutmeldingen zijn zelfverklarend in terminologie die begrijpelijk is voor de gebruiker.
84.	—	**Eis**	De gebruiker kan naar aanleiding van een waarschuwing de gegevens aanpassen zonder deze geheel opnieuw in te vullen.
85.	—	**Eis**	Van elk 'veld' kan worden aangegeven of dit, al dan niet in combinatie met andere velden, verplicht is.
86.	—	**Knockout**	De oplossing voldoet aan de eisen van digitale toegankelijkheid conform het Besluit digitale toegankelijkheid overheid: WCAG 2.2 niveau AA (EN 301 549). Opdrachtnemer stelt een actuele toegankelijkheidsverklaring beschikbaar.
87.	—	**Eis**	Binnen de Oplossing is het mogelijk om op een gebruiksvriendelijke manier gebruikerstemplates aan te maken en aan te passen.
88.	—	**Eis**	De Oplossing biedt de gebruiker de mogelijkheid om clientonafhankelijk (op verschillende apparaten) zijn persoonlijke settings te krijgen. De Oplossing mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en vereist geen lokaal opgeslagen software/bestanden. Dit laat onverlet dat gebruikers documenten kunnen up- en downloaden; een downloadfunctie voor toegevoegde documenten/bijlagen is vereist.

Opleiding en documentatie

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
89.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer biedt een (in-company) opleidingstraject aan om gebruikers en functioneel beheerders op te leiden (uitgangspunt: max. 4 functioneel beheerders en 10 eindgebruikers).

90.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer stelt een Nederlandstalige handleiding beschikbaar voor de verschillende onderdelen van de oplossing; medewerkers van leverancier bieden ondersteuning in de Nederlandse taal.
91.	—	**Knockout**	De helpfunctie is gevuld bij levering en wordt door Opdrachtnemer onderhouden bij updates. De helpfunctie is contextgevoelig en wordt bij elke release/update bijgewerkt.
92.	—	**Knockout**	De Oplossing en alle documentatie (gebruik én beheer) zijn volledig Nederlandstalig. De documentatie bevat minimaal een gegevenswoordenboek met beschrijving van het logische en technische datamodel, en handleidingen voor eindgebruikers en beheerders.
93.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer biedt actieve, proactieve begeleiding gedurende het gehele publicatieproces — niet uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever — met bijzondere aandacht voor medewerkers die niet frequent publiceren en voor de eerste publicaties van (verschillende typen) omgevingsdocumenten. Het uitblijven van begeleiding, waardoor Opdrachtgever afhankelijk raakt van derden of tips pas achteraf ontvangt, is niet acceptabel.

6. IT-eisen, beveiliging, architectuur en koppelingen

Beschikbaarheid en leveringsmodel

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
94.	—	**Knockout**	Het systeem is aantoonbaar direct leverbaar en beschikbaar als een standaard ICT-oplossing (SaaS) zonder maatwerk op het moment van inschrijven. De applicatie draait volledig in een datacenter onder beheer van Opdrachtnemer.
95.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer garandeert dat het systeem gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlenging beschikbaar, onderhouden en ondersteund is.
96.	—	**Knockout**	De beschikbaarheid van de applicatie is minimaal 99,8%, gemeten over een 24/7 - 365 dagen per jaar termijn. Gepland onderhoud wordt daarbij niet meegerekend. Opdrachtnemer garandeert recoverability binnen deze beschikbaarheidsnorm.
97.	—	**Knockout**	Er wordt minimaal een test/acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. De omgevingen zijn visueel van elkaar onderscheidbaar. De testomgeving geeft te allen tijde een representatie (niet ouder dan 1 maand) van de productieomgeving en bevat fictieve data; zowel beheerder als gebruikers kunnen deze vrij gebruiken.
98.	—	**Knockout**	De applicatie functioneert met een 'zero footprint' op de werkplek; geen lokale installatie vereist. De service is webbased en benaderbaar via een moderne webbrowser (Google Chrome, MS Edge Chromium, Mozilla Firefox).
99.	—	**Knockout**	De applicatie maakt geen gebruik van webbrowser plug-ins (Adobe Flash, Shockwave, Java Runtime Environments, Silverlight, etc.). Het gebruik van JAVA, OpenGL en DirectX is niet toegestaan; volledige HTML5-ondersteuning is vereist.
100.	—	**Eis**	De interface van de applicatie is responsive. De applicatie ondersteunt minimaal de laatste twee major versies van de vereiste browsers (Chrome, Edge Chromium, Firefox, Safari).
101.	—	**Eis**	Onderhoud wordt bij voorkeur uitgevoerd buiten kantooruren (weekend, feestdagen, werkdagen 20:00-07:00). Andere momenten alleen na toestemming van Opdrachtgever.
102.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden ICT-oplossing niet meer dan één major versie achterloopt op de landelijke standaarden (STOP/TPOD, DSO).
103.	—	**Knockout**	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes, nieuwe functionaliteiten en installatie zijn opgenomen in de aanbieding, inclusief wijzigingen naar aanleiding van wetswijzigingen.
104.	—	**Knockout**	De Oplossing draait als SaaS. Bij een cloudapplicatie zijn op het gebruikersdevice geen verdere instellingen of installaties benodigd, ook niet in de browser.
105.	—	**Knockout**	De Inschrijver draagt zorg voor voldoende prestaties voor de eindgebruiker, uitgaande van circa 50 concurrent eindgebruikers (back-office). De Oplossing kent geen beperking op het aantal gebruikers (minimaal 100).

Authenticatie en autorisatie

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
106.	—	Knockout	Authenticatie verloopt op basis van Single Sign-On (SSO) via de Microsoft Entra ID / Azure Active Directory van Aanbestedende Dienst. De applicatie ondersteunt SAML 2.0 en/of OpenID Connect en/of OAuth 2.0, en het ophalen van gebruikers en groepen.
107.	—	Knockout	Tweefactor-authenticatie (MFA) is beschikbaar voor toegang tot de applicatie, bij voorkeur via Microsoft Authenticator. Inschrijver levert binnen 4 weken na gunning een implementatieconcept met de password policies en MFA-eisen van Aanbestedende Dienst.
108.	—	Knockout	Autorisatie vindt plaats binnen het systeem. Er wordt minimaal onderscheid gemaakt in admin-, creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten.
109.	—	Knockout	Het systeem biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Autorisaties zijn mogelijk op rol- en medewerkerniveau. Het rollen- en rechtenmodel is op één plek configureerbaar; configuraties kunnen worden gestapeld, overerfd, gekopieerd en gedelegeerd.
110.	—	Eis	Autorisaties kunnen via een beheerinterface eenvoudig inzichtelijk worden gemaakt. De autorisatiematrix kan worden geëxporteerd naar een leesbaar bestandsformaat.
111.	—	Knockout	Op geen enkele manier kan worden ingelogd met niet-persoonlijke (groeps-)accounts. Alle gebruikers zijn 'named users' en opgenomen in de applicatielogging.
112.	—	Knockout	Voor het uitvoeren van functioneel beheer is geen programmeerkennis vereist (principe 'klikken, niet tikken'); de functioneel beheerder kan zelf autorisaties, stamtabellen en helpteksten inrichten en beheren.
113.	—	Knockout	Nadat een gebruiker is ingelogd vergrendelt de applicatie zichzelf na een door Opdrachtgever instelbare termijn van inactiviteit.
114.	—	Knockout	De applicatie geeft gebruikers en beheerders de mogelijkheid het wachtwoord te wijzigen. Beheerders kunnen accounts resetten. Formaat en geldigheidsduur van wachtwoorden zijn door de beheerorganisatie instelbaar. Bij opslag van wachtwoorden worden hashing en salting toegepast.

Beveiliging en dataprotectie

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
115.	—	Knockout	Alle web-gebaseerde applicatie-interactie verloopt via HTTPS (poort 443). TLS 1.2 is minimaal vereist; Inschrijver is bereid en in staat te migreren naar TLS 1.3. Opdrachtnemer past de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor TLS toe. Aanbestedende Dienst maakt gebruik van PKIoverheid-certificaten.
116.	—	Knockout	Gegevens binnen het webplatform van Opdrachtnemer worden versleuteld opgeslagen met minimaal AES-256 (ten minste 256-bits encryptie).
117.	—	Knockout	Applicaties worden ontwikkeld en getest op basis van de richtlijnen voor beveiliging van webapplicaties en getest op de OWASP top 10. De oplossing voldoet aan de actuele NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (en, bij mobiele apps, de NCSC-richtlijn voor mobiele apps).
118.	—	Knockout	Inschrijver toont aan dat de oplossing inclusief koppelingen en processen voldoet aan de AVG en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De oplossing valt onder Basisbeveiligingsniveau (BBN) 2 en wordt jaarlijks getoetst op BIO-implementatie.
119.	—	Knockout	Inschrijver heeft een ISO 27001-certificering (en beschikt bij voorkeur over ISAE 3402 / SOC 2 of gelijkwaardig). Het certificaat en een opsomming van de genomen maatregelen worden bij de Inschrijving gevoegd.
120.	—	Knockout	Leveranciers en de hostingpartij zijn gevestigd onder Nederlands of Europees recht. Hosting vindt fysiek plaats in de Europese Economische Ruimte (EER). Bij opslag buiten de EER geldt het adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, zowel voor de leverancier als sub-leveranciers.
121.	—	Knockout	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal een dagelijkse (immutable) backup buiten kantoortijd van alle data. Retentie minimaal 6 maanden (schema: 7 dagen, 4 weken, 5 maanden).
122.	—	Knockout	Bij een calamiteit buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer bedraagt het gegevensverlies maximaal 8 uur (RPO). Opdrachtnemer test de backup/restore-functionaliteit minimaal 1x per jaar.
123.	—	Knockout	De gemeente is eigenaar van alle data. Data mag niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Bij beëindiging draagt Opdrachtnemer alle data (incl. metadata, logging) kosteloos over in een origineel en duurzaam

			bestandsformaat; na bevestigde overdracht wordt alle data vernietigd met verklaring van vernietiging.
124.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer neemt een Escrowregeling op voor de duur van de overeenkomst.
125.	—	**Knockout**	De integriteit van data blijft gewaarborgd door bedrijfskritische data van Opdrachtgever aantoonbaar te scheiden van andere klanten. Netwerkverkeer tussen omgevingen kan niet worden onderschept door andere klanten binnen de systeemomgeving van Inschrijver.
126.	—	**Knockout**	Beveiligingsincidenten die de beschikbaarheid/betrouwbaarheid van de oplossing of de juistheid van gegevens kunnen aantasten worden direct gemeld aan Opdrachtgever, inclusief getroffen maatregelen en oplostermijn. (Pogingen tot) ongeautoriseerde toegang worden direct gerapporteerd en gemitigeerd.
127.	—	**Eis**	Er wordt regelmatig een kwetsbaarhedenscan uitgevoerd; nieuwe kwetsbaarheden of risico's worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met Opdrachtgever. Inschrijver voert actief controles uit op systeemlogging.
128.	—	**Knockout**	Inschrijver past een hardeningsproces toe zodat alle ICT-componenten gehard zijn tegen aanvallen (o.a. antivirus, anti-spyware, anti-ransomware, anti-phishing, tijdig patchen, uitschakelen onnodige diensten). IT-voorzieningen zijn fysiek beschermd tegen onbevoegden en storingen.
129.	—	**Knockout**	De oplossing waarborgt integriteit en volledigheid van gegevens en transacties bij het beëindigen of ongewild afbreken van gebruikerssessies.
130.	—	**Knockout**	Wachtwoorden die in de browser worden ingevoerd worden niet opgeslagen in cookies of gerelateerde gegevens en worden nooit onversleuteld over het netwerk verzonden.
131.	—	**Eis**	Als de oplossing een aparte beheeromgeving biedt, is de toegang daartoe te beperken via IP-whitelisting tot de netwerkomgeving van de gemeente en haar externe partners (uitgezonderd mobiele afhandeling op locatie).
132.	—	**Eis**	Voor veilige bestandsuitwisseling accepteert Opdrachtnemer de door Opdrachtgever geboden oplossing (thans Zorgmail, Cryptshare). Een alternatief van leverancier kan na goedkeuring dienen.
133.	—	**Knockout**	Gemeente Rijswijk zet Enable-U in voor de beveiliging van gegevensverbindingen. Bij ontsluiting naar on-premise systemen is Enable-U vereist; bij SaaS-ontsluiting geldt: via Enable-U óf voldoend aan alle vigerende securityvereisten (ISO 27001/2, NCSC-richtlijnen, versleuteling en authenticatie volgens laatste standaard).
134.	—	**Knockout**	Bij een calamiteit bedraagt de maximale hersteltijd (RTO) 24 uur. De RTO wordt, naast de RPO, vastgelegd in de SLA en maakt onderdeel uit van de jaarlijkse backup/restore- en uitwijktest.
135.	—	**Knockout**	Inschrijver laat minimaal jaarlijks een penetratietest uitvoeren op de oplossing door een onafhankelijke, gecertificeerde partij. De rapportage (ten minste een managementsamenvatting met bevindingen en opvolging) wordt gedeeld met Opdrachtgever; geconstateerde kwetsbaarheden worden binnen een met Opdrachtgever afgesproken termijn opgelost.
136.	—	**Eis**	Opdrachtnemer beschikt over een gepubliceerd responsible disclosure-/Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD)-beleid conform de NCSC-leidraad.

Logging en audit

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
137.	—	**Knockout**	Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam/ID, de gebeurtenis, identiteit werkstation/locatie, het object waarop gehandeld werd, het resultaat, datum en tijdstip. De totale oplossing logt alle handelingen met gebruikers-ID.
138.	—	**Knockout**	De systeemlogging is voor een periode van minimaal 3 jaar beschikbaar. De logging is alleen beschikbaar voor geautoriseerde medewerkers, is read-only en kan niet worden gemuteerd of verwijderd.
139.	—	**Eis**	De functioneel beheerder kan zelf de logging en audittrail (rapportages) instellen en inzien en daaruit rapporten genereren (niet-muteerbare audit-trail).
140.	—	**Knockout**	Alle beheeractiviteiten, toegangspogingen en verwerkingen worden gelogd, zodanig dat elke activiteit herleidbaar is naar een persoon en specifiek tijdstip.

Beheer

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
141.	—	Knockout	In geval van een cloudapplicatie verzorgt Inschrijver het volledige technisch beheer, inclusief het continu en actief monitoren van beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit, back-up, beveiliging en data-integriteit.
142.	—	Knockout	De oplossing voorziet in een scheiding tussen systeembeheer, technisch beheer en functioneel beheer. De Inschrijver maakt zelf geen gebruikers aan; dit gebeurt alleen na autorisatie door de functioneel beheerder van Opdrachtgever.
143.	—	Eis	Binnen de Oplossing is het mogelijk behandelgroepen (teams) aan te maken, gebruikers daaraan toe te voegen en meerdere behandelgroepen aan een gebruiker te koppelen. Functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd.
144.	—	Eis	Binnen de Oplossing kan Functioneel Beheer zelf categorieën aanpassen of toevoegen, en stamtabellen/helpteksten met begin- en einddatum inrichten en beheren.

Architectuur en interoperabiliteit

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
145.	—	Knockout	In beginsel wordt uitgegaan van StUF-koppelvlakken of API's; indien niet gedefinieerd, van landelijke standaarden; in het uiterste geval van andere bewezen standaarden. Inschrijver volgt de ontwikkeling van StUF/API's en implementeert deze na overleg.
146.	—	Knockout	De oplossing is gebaseerd op open standaarden en waar mogelijk open source, conform de Common Ground-principes (componenten via API's gekoppeld, data bij de bron ontsloten). Kan de oplossing hier niet aan voldoen, dan levert leverancier een plan van aanpak (max. 24 maanden) en een 'architectuurschuld'-document (reden, impact, risico's, tijdpad).
147.	—	Knockout	De oplossing voldoet aan de NORA- en GEMMA-architectuurprincipes en de verplichte standaarden van de pas-toe-of-leg-uit-lijst van Forum Standaardisatie.
148.	—	Wens	De oplossing slaat gegevens éénmalig op en ontsluit deze via API's voor hergebruik. De software voorkomt onbedoeld overschrijven bij gelijktijdig bewerken en ondersteunt tegelijk meerdere wijzigingssporen op hetzelfde artikel, met identificatie en samenvoeging van die wijzigingen.
149.	—	Knockout	Opdrachtnemer houdt het systeem en de koppelingen (API's, webservices) actueel t.a.v. wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen zijn onderdeel van het onderhoud en leiden niet tot separate kosten.
150.	—	Knockout	Bij een release/update blijven bestaande koppelingen en eigen scripts functioneren. Wijzigingen die koppelingen of scripts kunnen beïnvloeden worden minimaal 4 weken vooraf gecommuniceerd in release notes. Bij wijzigingen die impact hebben op koppelingen, scripts of werkwijze biedt Opdrachtnemer actieve ondersteuning bij de benodigde aanpassingen (niet alleen aankondiging).
151.	—	Eis	Het is mogelijk andere kaartlagen vanuit interne en externe bronnen toe te voegen via webservices (WMS, WFS, WMTS).
152.	—	Eis	De gemeente kan te allen tijde op geautomatiseerde wijze (ETL-proces) over de gewenste data beschikken. Inschrijver geeft inzicht in het datamodel en/of de voor ETL beschikbare velden. t.b.v. eigen rapportages/analyses en dataportabiliteit'
153.	—	Knockout	Leverancier levert en actualiseert documentatie over koppelingen met andere systemen en over de architectuur van de applicatie (technische architectuurplaat met componenten, koppelvlakken, disaster recovery en uitwijk).
154.	—	Eis	De oplossing maakt gebruik van NLX of vergelijkbare infrastructuur voor veilige gegevensuitwisseling. Voor koppelingen met privacygevoelige informatie wordt de centrale ESB van gemeente Rijswijk (Enable-U Managed Integrations) gebruikt.
155.	—	Knockout	Indien de oplossing mailt namens gemeente Rijswijk of haar klanten, wordt voldaan aan DKIM, SPF, DMARC, STARTTLS en DANE. Er is geen gedeelde mailserver; een 1:1-relatie tussen maildomein en hosting-mailserver is vereist.
156.	—	Eis	Indien gebruik wordt gemaakt van containertechnologie is de oplossing HAVEN-compliant. In geval van een cloudapplicatie voldoet de oplossing aan de 'Cloud Readiness' Checklist (CRC).

157.	—	**Eis**	De oplossing ondersteunt minimaal Microsoft Office 365 (Word-export vereist, Excel/CSV alleen waar zinvol (bijv. geo-metadata)) en de e-mailfunctie van Outlook 365 (Exchange Online). Alle gangbare uitwisselformaten worden ondersteund (XML, TXT, CSV, PDF/A, StUF, JSON).
158.	—	**Eis**	De oplossing dient gebruik te maken van de Haal Centraal API's voor het ontsluiten van basisregistraties via de gemeentelijke API-gateway. Is dit (nog) niet mogelijk, dan ondersteunt de oplossing StUF-BG 3.10 met schriftelijke toezegging Haal Centraal binnen 12 maanden na gunning te implementeren.
159.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer verzorgt en onderhoudt de aansluiting op de LVBB en het DSO-LV via Digikoppeling, inclusief de benodigde (PKIoverheid-)certificaten en het certificaatbeheer. Alle bijbehorende kosten zijn inbegrepen in de aanbieding.

Werkplek

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
160.	—	**Knockout**	De weboplossing is toegankelijk en compatibel met de meest recente Microsoft Edge (Chromium), Mozilla Firefox en Safari, en maximaal twee versies lager.
161.	—	**Wens**	Als de functionaliteit gebruikmaakt van printers, gebeurt de aansturing via de instellingen van de werkplekomgeving; deze mogen niet worden gewijzigd.

Hosting en connectiviteit

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
162.	—	**Knockout**	Inschrijver verzorgt de complete hosting, beveiliging, back-up, technisch applicatiebeheer en licenties. Alle bijbehorende kosten zijn inbegrepen in de prijsopgave.
163.	—	**Knockout**	Hosting betreft een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving (incl. virtualisatiesoftware, firewalls, beheertooling, back-upsoftware, serverapparatuur, opslag en netwerken), inclusief het technisch beheer daarvan.
164.	—	**Knockout**	Onderdeel van de hosting is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) richting Opdrachtgever, inclusief het opzetten van beveiligde verbindingen t.b.v. koppelingen.
165.	—	**Eis**	De applicatie is volledig logisch gescheiden van andere klanten en wordt op geen enkel niveau (logisch) gedeeld met andere partijen.

Website en webinterface

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
166.	—	**Knockout**	De website/webinterface wordt ontsloten met HTTPS via poort 443 en is voorzien van een geldig, vertrouwd, niet-ingetrokken certificaat, uitgegeven door een vertrouwde CA die in een DNS CAA-record is opgenomen.
167.	—	**Eis**	De Content Security Policy (CSP) wordt afgestemd op wat exact in de website/webinterface wordt gebruikt. De website voldoet aan de Europese cookierichtlijn.
168.	—	**Eis**	In gedeelten en pagina's die alleen met authenticatie beschikbaar zijn wordt geen gebruik gemaakt van derde-partij-analytics of -trackers. Er worden geen advertenties ingevoegd in pagina's/diensten gekoppeld aan de kerntaken van gemeentelijke dienstverlening.
169.	—	**Eis**	De website/webinterface waarmee de SaaS-applicatie wordt aangeboden voldoet aan minimaal een A-rating bij zowel Qualys SSL Labs als Securityheaders.com.

7. Support en Service Level Agreement

Service Level Agreement

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis

170.	—	**Knockout**	Inschrijver stuurt bij inschrijving een concept-SLA mee. Het SLA bevat minimaal: aantal releases per jaar, werkwijze bij een release, invloed van Opdrachtgever op releases, recoveryprocedure, rapportagewijze, responsetijden, uptime, RPO, RTO, bereikbaarheid helpdesk, maximale reactie- en oplostijden per incidentniveau, en de consequenties bij het niet (tijdig) leveren. Het SLA omvat tevens het wijzigingsbeheer en de service & support.
171.	—	**Knockout**	De beschikbaarheid van de applicatie is minimaal 99,8%, gemeten over een 24/7 - 365 dagen per jaar termijn (gepland onderhoud niet meegerekend). Inschrijver rapporteert maandelijks over functioneren, prestaties, beschikbaarheid en SLA-compliance.
172.	—	**Knockout**	De kosten van nieuwe releases, updates, patches, fixes en installatie zijn opgenomen in de aanbieding, inclusief wijzigingen naar aanleiding van wetswijzigingen. (a) 'Opdrachtnemer voert tijdig de aanpassingen door die nodig zijn n.a.v. wijzigingen in de landelijke standaarden/het stelsel (STOP/TPOD, DSO), ook wanneer die van buiten de leverancier worden opgelegd'; (b) 'Opdrachtnemer ondersteunt gebruikers bij nieuwe releases (release notes, uitleg en waar nodig instructie).'
173.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele contractperiode de beschikbaarheid van onderhoud. Klantspecifieke configuratie wordt ook bij nieuwe releases onderhouden en blijft behouden.
174.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer voorziet alle componenten binnen maximaal 10 werkdagen van de laatste beveiligingspatches. Installatie van updates wordt altijd minimaal 10 werkdagen vooraf met Opdrachtgever afgestemd.
175.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer neemt een Third Party Mededeling (TPM/SOC 2, ISAE 3000/3402) conform ISO/IEC 27001 en 27002 (of gelijkwaardig) op en stelt deze jaarlijks bij. Er worden geen aparte kosten voor de TPM/verklaring berekend.
176.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciete compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners aan de overeengekomen afspraken.
177.	—	**Knockout**	Reguliere en geplande werkzaamheden worden minimaal 30 werkdagen van tevoren gecommuniceerd. Wijzigingen die van invloed kunnen zijn op data-integriteit, informatieveiligheid, privacy, beschikbaarheid, koppelvlakken e.d. worden vooraf besproken en goedgekeurd door Opdrachtgever, eerst getest, en via wijzigingsprocedure doorgevoerd. Bij spoedeisende wijzigingen (bijv. beveiligings-/AVG-incidenten of wettelijk verplichte spoedaanpassingen) kan in overleg worden afgeweken van de aankondigingstermijn, mits vooraf gemeld en achteraf gedocumenteerd.
178.	—	**Eis**	Opdrachtgever kan elke nieuwe release of fix eerst testen in een testomgeving alvorens productiename. een actueel, doorlopend bijgewerkt release-overzicht (release notes/roadmap), proactief gedeeld met functioneel beheer.
179.	—	**Eis**	De Inschrijver is verantwoordelijk voor een jaarlijkse uitwijktest; de rapportage wordt gedeeld met Opdrachtgever.
180.	—	**Eis**	Opdrachtgever krijgt periodiek een rapportage met behaalde service levels, afhandeling van storingen/wijzigingen en beveiligingsincidenten, besproken in een periodiek overleg.
181.	—	**Knockout**	Bij uitval en storingen met een impact op de dienstverlening wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk gemeld met moment, tijdsduur, gevolg voor gebruikers en de actie om herhaling te voorkomen.

Helpdesk en ondersteuning

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
182.	—	**Knockout**	Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor technische én functionele ondersteuning, telefonisch en per e-mail/webportaal bereikbaar op werkdagen (ma t/m vr) van 08:00 tot 18:00 uur. alle vragen en incidenten over het gebruik en functioneren van de oplossing, inclusief hulp bij validatie- en foutmeldingen bij het opstellen/aanleveren van omgevingsdocumenten, vallen onder de reguliere (kosteloze) ondersteuning
183.	—	**Eis**	Buiten kantoortijden (ma t/m vr 18:00-00:00 en za/zo) stelt Inschrijver voor kritieke/hoge prioriteit een piketnummer beschikbaar, ook op feestdagen, verlof-/vakantieperioden.
184.	—	**Knockout**	De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, stellen van vragen en indienen van wijzigingsvoorstellen; inzicht in de afhandeling en

			status wordt gegeven. Opdrachtgever heeft continu toegang tot een overzicht van alle meldingen.
185.	—	**Knockout**	Aan alle meldingen wordt een prioriteit toegekend (Kritisch / Groot / Klein / Vraag). Opdrachtgever geeft de prioriteit aan; bij verschil van inzicht is Opdrachtgever leidend. Reactie- en oplostijden per categorie worden in de SLA vastgelegd (o.a. Categorie 1: reactie 0-½ uur 24/7, work-around binnen 4 uur, oplossing binnen 8 uur).
186.	—	**Knockout**	Bij het niet behalen van afgesproken service levels meldt Inschrijver dit direct en gemotiveerd (incl. plan van aanpak en verwachte oplossingstijd). Bij dreigende onderschrijding wordt direct geëscaleerd volgens de escalatieprocedure, opgesteld door de Opdrachtnemer in de SLA.
187.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer wijst vanaf de start van de overeenkomst een vast aanspreekpunt/accountmanager (en vervanger) toe, met voldoende mandaat om de dienstverlening bij te sturen.
188.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer heeft de beheer- en supportprocessen ingericht conform ITIL of vergelijkbaar.
189.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer hanteert een adequaat en proactief incident-/ticketproces. Meldingen worden binnen de afgesproken reactietijden opgepakt en niet zonder reactie of oplossing laten liggen; de status van een melding is te allen tijde inzichtelijk voor Opdrachtgever.
190.	—	**Eis**	Indien de oplossing bestaat uit componenten van verschillende (onder)leveranciers, kunnen de afzonderlijke helpdesks rechtstreeks door Opdrachtgever benaderd worden. Inschrijver gaat een ketenverantwoordelijkheid aan en brengt daarbij geen extra kosten in rekening.
191.	—	**Eis**	Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met de gemeente Rijswijk, daarna jaarlijks. Inschrijver verricht minimaal jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder betrokken medewerkers en levert de resultaten kosteloos aan.

Exit en overdracht

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
192.	—	**Knockout**	Drie maanden voor afloop van het contract stelt Inschrijver kosteloos een exit-plan op. Na afloop draagt Inschrijver binnen 3 maanden de volledige, correcte gearchiveerde administratie over in een door Opdrachtgever goedgekeurd, digitaal bewerkbaar formaat.
193.	—	**Knockout**	Opdrachtgever behoudt na afloop nog 12 maanden toegang en inzage in de historische informatie. Bij beëindiging of faillissement behoudt Opdrachtgever het gebruiksrecht en levert Inschrijver direct een volledige datadump.
194.	—	**Knockout**	Inschrijver stelt de data via interoperabele (open standaarden) exportformaten beschikbaar, dan wel werkt mee aan migratie naar een nieuwe oplossing, met garantie op volledigheid. Na migratie/levering wordt de data op verzoek verwijderd en vernietigd (incl. persoonsgegevens).

8. Rapportages, informatiebeheer, privacy en facturatie

Rapportages

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
195.	—	**Knockout**	De Inschrijver levert via de Oplossing een rapportage- en dashboardtool voor de operationele sturing, met een overzicht van de standaard mee te leveren rapportages die bij oplevering worden geaccepteerd.
196.	—	**Eis**	De rapportagetool beschikt over dynamische filters. Opdrachtgever kan zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver) overzichten en tellingen genereren en samenstellen.
197.	—	**Eis**	De rapportagetool beschikt over view- en exportmogelijkheid in Excel of CSV en PDF.

Privacy

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis

198.	—	**Knockout**	Opdrachtnemer houdt zich aan alle Nederlandse en Europese wet- en regelgeving inzake privacybescherming (GDPR/AVG leidend bij tegenstrijdigheden). Na gunning wordt een verwerkersovereenkomst van gemeente Rijswijk gesloten.
199.	—	**Eis**	De oplossing biedt de mogelijkheid (beleids)informatie te onttrekken zonder herleidbaarheid tot een individueel persoon, persoonsgegevens te verwijderen zodra niet langer nodig, en bewaartermijnen conform de selectielijst toe te kennen.
200.	—	**Eis**	Met de oplossing kan eenvoudig worden voldaan aan de rechten van betrokkenen: bij een inzageverzoek kan een overzicht van alle verwerkte gegevens van een persoon eenvoudig worden gegenereerd.
201.	—	**Eis**	Opdrachtnemer werkt op verzoek van Opdrachtgever kosteloos mee aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en levert daarvoor tijdig de benodigde informatie aan.

Informatiebeheer en archivering

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
202.	—	**Knockout**	Archiefbescheiden worden eenmalig opgeslagen. De Oplossing borgt dat wordt voldaan aan de Archiefwet (duurzaam, geordend en toegankelijk beheren en bewaren gedurende de volledige levenscyclus) en aan de minimale verplichte metagegevens volgens de MDTO.
203.	—	**Knockout**	De Oplossing biedt functionaliteit voor het opschonen van archiefbescheiden (incl. data) na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn (EZA 03), met ondersteuning voor identificatie, selectie en geautomatiseerde of handmatige vernietiging. Documenten worden opgeslagen in een duurzaam bestandsformaat (PDF/PDF-A).
204.	—	**Eis**	De Oplossing maakt het mogelijk de documenten die bij de voorbereiding en vaststelling van een besluit ontstaan (waaronder het renvooibesluit en de kennisgeving) te exporteren in een duurzaam bestandsformaat (PDF/A), zodat Opdrachtgever deze zelf in het eigen DMS kan registreren. Een geautomatiseerde koppeling met het zaaksysteem/DMS is niet vereist.

Zoeken

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
205.	—	**Eis**	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal gezocht kan worden, en ondersteunt zoeken op metadata en op de inhoud van documenten (fulltext search).

Facturatie en contractueel

Nr.	Code	Prioriteit	Omschrijving van de eis
206.	—	**Knockout**	Facturen die aan de contractuele voorwaarden voldoen hebben, conform artikel 10 van de Overeenkomst, een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige factuur. Opdrachtnemer factureert achteraf. Facturen worden digitaal in PDF verzonden aan facturen@rijswijk.nl.
207.	—	**Knockout**	Facturen vermelden minimaal: inkoopordernummer (bij ontbreken vindt geen betaling plaats), projectnummer/-omschrijving, geleverde aantallen en soorten, afzonderlijke bedragen en totaalbedrag, leverdatum, BTW-bedrag en -nummer, KvK-nummer en bankrekeningnummer van Opdrachtnemer.
208.	—	**Knockout**	Uiterlijk twee maanden na acceptatie is de oplossing in productie. De GIBIT 2025 en de concept ICT-overeenkomst worden door Inschrijver geheel en zonder voorbehoud geaccepteerd. Inschrijver levert een plan van aanpak voor implementatie en migratie aan onder subgunningscriterium G1.3.
209.	—	**Eis**	De geleverde oplossing geeft gebruiksrecht aan alle medewerkers van Opdrachtgever en uitvoeringsorganisaties die taken voor Opdrachtgever uitvoeren. Na ingebruikname van productie blijft de acceptatieomgeving als testomgeving beschikbaar zonder extra kosten.
210.	—	**Wens**	De gemeente Rijswijk kan functionele wensen indienen; Opdrachtnemer beoordeelt deze periodiek (bijv. via een gebruikers-/roadmapoverleg) en geeft gemotiveerd aan of/wanneer implementatie mogelijk is, mede afhankelijk van landelijke stelselontwikkelingen.

211.	—	**Eis**	Externe (stedenbouwkundige) bureaus die in opdracht van Opdrachtgever werken, kunnen onder eigen persoonlijke accounts in de software werken, zonder aanvullende licentiekosten.
212.	—	**Eis**	Het aantal publicaties, wijzigingsprocedures en omgevingsdocumenten is ongelimiteerd en valt binnen de vaste prijs; er worden geen kosten per publicatie of per plan in rekening gebracht.