	1. Algemene Eisen
1	VERVALLEN
2	De oplossing dient geleverd, gebruikt en onderhouden te worden in de Nederlandse taal. In ieder geval voor de onderdelen die door de gebruikers worden gebruikt.
3	De oplossing voldoet aantoonbaar zoveel mogelijk aan de Europese standaard EN 301 549 met WCAG 2.1 niveau AA.
4	Bij beëindiging van de overeenkomst verleent Opdrachtnemer kosteloos volledige medewerking aan de migratie naar een opvolgende oplossing. Alle data, inclusief metadata en relaties, worden aan Opdrachtgever verstrekt in een open, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat, zodanig dat de gegevens direct bruikbaar zijn en voldoen aan alle eisen uit het Programma van Eisen. De data blijft voor een periode van 12 maanden beschikbaar en wordt pas actief gewist nadat geverifieerd is door de Opdrachtgever dat de migratie goed is doorlopen.
5	Opdrachtnemer gaat per deelnemer een eigen contract aan waarin de facturatiegegevens van die deelnemer worden opgenomen.
	2. Informatiebeveiliging en privacy
1	Verkeer met data of gegevens en/of toegang tot gegevens vindt uitsluitend plaats via een veilige verbinding via TLS 1.2 of hoger.
2	De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy van Inschrijver met wet- en regelgeving (waaronder: AVG, UAVG, Wpg, BIO2, Cyberbeveiligingswet en de AI Act), de vereiste ISO27001-certificering van Inschrijver en derden die de rekencentraservices ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing verzorgen, de toepasselijkheid van GIBIT 2025 en een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG'. In tegenstelling tot het gestelde in de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt verwerking buiten de EER niet toegestaan. Verwerker mag Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken. Ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG.
3	Opdrachtnemer gaat op eerste verzoek van Opdrachtgever akkoord met het gebruik van de Europese AI-contractvoorwaarden voor non-high risk systemen, zoals gepubliceerd op http://www.pianoo.nl/document/21644/contractvoorwaarden-voor-het-inkopen-van-artificiele-intelligentie-ai, en zal alle redelijke medewerking verlenen aan Opdrachtgever voor het vastleggen en finaliseren van de AI-contractvoorwaarden met inachtnemeing van de andere eisen binnen deze aanbesteding.
4	De Opdrachtgever mag een gehele of gedeeltelijke technische audit (laten) uitvoeren bij de Opdrachtnemer. Daarnaast verstrekt de Opdrachtnemer kosteloos een actuele ISAE3402-, SOC2, of TPM-verklaring of vergelijkbaar als de Opdrachtgever hier om vraagt en werkt het mee aan een eventuele pentest.
5	De applicatie logt op de achtergrond welke medewerkers het dossier openen, muteren en opslaan (audit trail). Alle mutaties in de applicatie worden gelogd en de Opdrachtgever heeft zelfstandig inzicht in deze logging.
6	Hosting van de dienst en de data vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte. Daarnaast minimaliseert de opdrachtnemer het risico dat gegevens toegankelijk worden voor autoriteiten van landen buiten de EER en beschrijft de getroffen maatregelen.
7	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het opstellen, uitvoeren en actualiseren van een DPIA door het tijdig aanleveren van alle benodigde informatie over de oplossing, gegevensverwerkingen, beveiligingsmaatregelen en risico's.
8	De leverancier is verplicht te melden aan Opdrachtgever indien zij gebruikmaken (en/of gebruik gaan maken) van algoritmes of artificiële Intelligentie (AI-)technologieën bij het verwerken van gegevens in de applicatie. Dit geldt eveneens voor algoritmes of artificiele intelligentie technologien die binnen de ICT-oplossing zijn toegevoegd en/of beschikbaar zijn gesteld. Het betreft hier algoritmes zoals gedefinieerd onder de Europese AI-act. Het is niet toegestaan Opdrachtgever haar data te gebruiken voor het trainen, finetunen of verbeteren van AI-modellen (van leverancier of derden), tenzij Opdrachtgever hiervoor (gedeelten van) haar dataset schriftelijk toestemming aan Opdrachtnemer heeft verleend. De inzet van AI is uitlegbaar en controleerbaar, wordt gelogd, voldoet aan dataminimalisatie en kan door Opdrachtgever worden uitgeschakeld (opt-out).
9	Opdrachtnemer & Opdrachtgever gaan een verwerkersovereenkomst aan conform GIBIT-2025.
10	Informatiebeveilgingsincidenten en datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de Opdrachtgever.
	3. Dienstverlening
1	Alle communicatie met de Opdrachtgever vindt uitsluitend plaats in het Nederlands.
2	Als onderdeel van de inschrijving wordt er een Service Level Agreement (SLA) overeengekomen tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt voor het opstellen hiervan binnen een maand na definitieve gunning van de opdrach het initiatief.
3	Opdrachtgever kan storingen 24 uur per dag en 7 dagen per week zowel telefonisch als online melden (per e-mail en/of via een online support portal van de Opdrachtnemer).
4	Opdrachtnemer levert een SLA met minimale beschikbaarheid van 99,5% (24/7/365)
5	Softwarewijzigingen worden uiterlijk 7 dagen van te voren schriftelijk aangekondigd en zijn voorzien van releasenotes.
6	Opdrachtnemer levert een heldere escalatieprocedure met contactpersonen.
7	Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van ramp of incident de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd.
	4. Technisch

1	Opdrachtnemer levert binnen een maand na definitieve gunning een actuele architectuurplaat van de aangeboden oplossing aan. Hierop zijn ten minste de belangrijkste systeemcomponenten, interfaces, gegevensstromen, koppelingen met externe systemen en de hostingomgeving weergegeven.
2	De oplossing wordt volledig als Software-as-a-Service (SaaS) geleverd. De oplossing vereist geen on-premises installatie van software, middleware, servers, databases of andere technische componenten binnen de ICT-omgeving van Opdrachtgever.
3	Het installeren van updates en/of patches wordt door de Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.
4	De oplossing beschikt over open, gedocumenteerde en ondersteunde koppelvlakken waarmee gegevens veilig kunnen worden uitgewisseld met andere applicaties.
5	De oplossing ondersteunt authenticatie via Microsoft Entra ID, inclusief Single Sing-On (SSO), Multi-Factor Authentication (MFA) en Conditional Access, zonder gebruik te maken van additionele middleware of maatwerkkoppelingen.
6	Opdrachtnemer beheert en vervangt de benodigde certificaten die eventueel nodig zijn voor de ICT-prestatie.
7	De oplossing is compatibel met Microsoft Edge, Google Chrome, en Microsoft 365.
8	De oplossing kan koppelen of verbinden met het financieel pakket (Centric Key2finance) van de gemeenten. Dit hoeft geen live verbinding/koppeling te zijn. Wel moet door de geboden oplossing mimaal één keer per 24 uur worden gesynchroniseerd met het financieel pakket zodat uitgaven gekoppeld aan contracten zichtbaar gemaakt kunnen worden.
9	De oplossing biedt de mogelijkheid om inzicht in het contractendossier te krijgen over het financieel gebruikt/uitnutting van het contract. De uitnutting van ROK's zijn inzichtelijk via de NOK's die daaronder worden afgesloten.
10	De oplossing is minimaal in staat per contractregistratie één of meerdere hyperlink(s) op te nemen naar een locatie in het zaaksysteem van de Opdrachtgever. Dit zodat de gebruiker snel kan schakelen tussen vastgelegd contract en bijbehorend zaakdossier in het zaaksysteem.
11	Indien een opdrachtgever ervoor kiest geen koppeling te realiseren naar het zaaksysteem, of indien het maken een koppeling op dat moment technisch of organisatorisch niet wenselijk of mogelijk is is, dient de aangeboden oplossing zelfstandig te voorzien in: •het uitvoeren van vernietiging conform de geldende wet- en regelgeving en ingestelde vernietigingsregels; •het registreren van uitgevoerde vernietigingshandelingen in een controleerbaar vernietigingslog;
	5. Optionele contractmanagementfunctionaliteit
1	De oplossing die wordt geboden biedt de functionaliteit om een leveranciersdossier aan te leggen en te wijzigen. Hierbij wordt bedoeld het opslaan van documenten van leveranciers, notities en beoordelingen en de mogelijkheid om deze te monitoren.