Programma van Eisen

Juridische kennisbank

Hof van Twente | 2026

Referentie	Eis
A	**Algemeen**
1	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de uitvoering van de opdracht aan opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst en zolang de verplichtingen van opdrachtnemer op basis daarvan voortduren.
2	Wanneer de opdrachtnemer (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de aan hem door de gemeente gevraagde capaciteit is de gemeente gerechtigd om de betreffende dienstverlening bij een derde partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie.
3	Opdrachtnemer zorgt gedurende de contractperiode voor doorontwikkeling van de oplossing en het beschikbaar blijven van de aangeboden functionaliteiten. De opdrachtnemer informeert de gemeente proactief omtrent nieuwe updates. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, een product niet meer leverbaar is, of indien de opdrachtnemer een innovatief en/of vervangend product wenst te leveren, dan mag dit alleen tegen de in de inschrijving aangegeven prijzen of lager. Bovendien dient dit product kwalitatief gelijkwaardig of beter te zijn dan het product dat vervangen wordt.
B	**Contractmanagement**
1	Opdrachtgever beoordeelt de uitvoering van de overeenkomst aan de hand van overeengekomen prestatie-indicatoren (KPI's) en periodieke rapportages van opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt de benodigde informatie zodat opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening kan monitoren.
2	**KPI Beschikbaarheid** De juridische kennisbank is minimaal 99,5% beschikbaar per kalendermaand, exclusief vooraf aangekondigd onderhoudsvensters. **Meetwijze:** rapportage door opdrachtnemer. **Rapportagefrequentie:** jaarlijks of op verzoek van opdrachtgever
3	**KPI Incidentafhandeling** Opdrachtnemer handelt incidenten af conform onderstaande serviceniveaus: Kritiek • Volledige uitval van de juridische kennisbank. • Reactietijd: maximaal 4 uur. Ernstig

	• Een belangrijke functionaliteit is niet beschikbaar. • Reactietijd: maximaal 1 werkdag. Gering • Beperkte verstoring zonder wezenlijke impact op het gebruik. • Reactietijd: maximaal 3 werkdagen. **Meetwijze:** incidentregistratie van opdrachtnemer. **Rapportagefrequentie:** jaarlijks of op verzoek van opdrachtgever.
4	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks inzicht in het gebruik van de juridische kennisbank, waaronder minimaal: • aantal actieve gebruikers; • gebruik van de AI-functionaliteit; • meest geraadpleegde rechtsgebieden; • ontwikkelingen en trends in het gebruik.
C	**Communicatie en overlegstructuur**
1	Uiterlijk binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst stellen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk een communicatiematrix op. Hierin worden ten minste de contactpersonen, overlegstructuur, escalatielijnen, rapportagemomenten en verantwoordelijkheden vastgelegd. De communicatiematrix wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel gehouden.
2	Opdrachtgever vindt het van belang dat de uitvoering van contracten zodanig geschiedt zoals is afgesproken tussen partijen. Opdrachtgever stelt per contract een contractmanager voor de duur van de overeenkomst aan. In de communicatiematrix wordt opgenomen wanneer en waarover gesprekken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en specifiek contractmanagement worden uitgevoerd.
3	Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing wil opdrachtgever één aanspreekpunt op tactisch niveau, die kennis heeft van de (contract)afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (9.00-16.00 uur). Deze contactpersoon overlegt met opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit en is volledig op de hoogte van de inhoud van de overeenkomst. Bij (tijdelijke) afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen en wordt opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.
4	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen minimaal eenmaal per jaar overleg voeren
5	De opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens aanspreekpunt voor alle uitvoerende onderaannemers en/of combinanten. Bij afwezigheid van deze persoon zorgt de opdrachtnemer voor continuïteit. Daarnaast geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor één

	aanspreekpunt. De persoon dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
D	**Rapportage**
1	Opdrachtnemer dient minimaal 1 keer per jaar een rapportage te verzorgen van de totale dienstverlening van de overeenkomst en heeft hier een leidende rol in. Dit gebeurt uiterlijk 5 werkdagen na het einde van ieder half jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen: KPI's, Aantal klachten, de aard van de klachten en de oplostijd van klachten.
E	**Facturatie**
1	Opdrachtnemer stelt facturen op volgens de wettelijke voorschriften.
2	U kunt uw factuur op verschillende manieren naar de gemeente Hof van Twente versturen: als e-factuur; als PDF-factuur; per post.
3	Op elke factuur dient – naast de wettelijke eisen - het volgende vermeld te worden: Verplichtingnummer, indien niet aanwezig het routenummer of eventueel het grootboekrekeningnummer; Een herleidbare omschrijving of betalingskenmerk, met minimaal naam en kenmerk van de geleverde dienst, product of (inhuur)functionaris. Deze gegevens worden kenbaar gemaakt bij de opdrachtverlening.
4	Indien na verificatie van een factuur blijkt dat het factuurbedrag onjuist is of wanneer een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet stelt de gemeente opdrachtnemer hiervan in kennis.
5	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de gemeente tijdens de looptijd van de overeenkomst (al dan niet op basis van wetswijzigingen) wijzigingen van de facturatie kan doorvoeren. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen, factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringswijze van opdrachtnemer aan de gemeente. Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen en voert deze door binnen een termijn van 30 dagen zonder kosten hiervoor in rekening te brengen. Opdrachtnemer kan tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen doorvoeren na schriftelijke afstemming en toestemming van de gemeente.
E1	**Vereisten e-factuur**
1	Als u een e-factuur verstuurt, verstuur deze factuur niet nog een keer per post en/of als PDF via de mail.
2	Een e-factuur is een digitaal (XML-)bestand met een vaste structuur. Een e-factuur is vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch te

	verwerken in het andere systeem. Een e-mail met pdf-factuur als bijlage is geen e-factuur.
3	U kunt een e-factuur op verschillende manieren naar de gemeente Hof van Twente sturen: geautomatiseerd vanuit uw eigen (boekhoud)softwarepakket via het netwerk van Simplerinvoicing; handmatig via factuurportalen binnen het Simplerinvoicing netwerk. In het netwerk van Simplerinvoicing kunt u ons vinden via het organisatie-identificatienummer (OIN) 00000001809250901000
4	Er wordt géén bevestigingsbericht verstuurd van de ontvangst van een e-factuur
5	Een e-factuur, die niet via het netwerk van Simplerinvoicing is verstuurd wordt niet verwerkt
F	**Eisen aan de opdracht**
1	De oplossing bevat juridische content die toepasbaar is binnen de gemeentelijke praktijk en bevat minimaal informatie over: • bestuursrecht; • gemeenterecht; • omgevingsrecht; • openbare orde en veiligheid; • privacyrecht; • Wet open overheid; • arbeidsrecht overheid; • sociale zekerheid; • grondzaken en gebiedsontwikkeling.
2	De rechtsgebieden zijn gedurende de volledige looptijd beschikbaar, inclusief: • actuele en historische wetgeving; • jurisprudentie; • vakliteratuur; • artikelsgewijs commentaar; • praktijkinformatie.
3	De kennisbank bevat modellen en sjablonen die bruikbaar zijn binnen de gemeentelijke praktijk.
4	Nieuwe wetgeving en jurisprudentie worden zo spoedig mogelijk verwerkt en beschikbaar gesteld binnen de kennisbank.
5	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende juridische content, vakliteratuur of tijdschriften afnemen. Opdrachtnemer faciliteert, voor zover technisch en auteursrechtelijk mogelijk, de integratie, ontsluiting of raadpleging van deze content binnen de aangeboden juridische kennisbank.
6	Voor zover deze titels onderdeel uitmaken van het aangeboden platform dient opdrachtnemer bestaande abonnementen hierin te integreren zodat dubbele abonnementen zoveel mogelijk worden voorkomen.
7	Verwijzingen naar aanleiding van zoekopdrachten binnen de kennisbank hebben betrekking op voor Nederland relevante nationale en Europese wet- en regelgeving.

8	Opdrachtnemer levert generatieve AI-ondersteuning waarmee juridisch onderzoek kan worden uitgevoerd op basis van de binnen de kennisbank beschikbare content. De AI-functionaliteit ondersteunt ten minste: • het beantwoorden van juridische kennisvragen; • het samenvatten van juridische documenten; • het analyseren van juridische documenten; • het verwijzen naar relevante juridische bronnen. • functies voor citeren, kopiëren en exporteren.
9	Zoekresultaten kunnen worden gesorteerd op ten minste: • relevantie; • publicatiedatum (oud naar nieuw en nieuw naar oud); • documenttype of categorisering.
10	De kennisbank biedt minimaal de mogelijkheid om te zoeken en te filteren op: • ECLI; • instantie; • datum uitspraak; • artikelnummer of wetsartikel; • rechtsgebied; • zaaknummer; • titel van wet- en regelgeving.
11	De kennisbank ondersteunt semantisch zoeken en natuurlijke taalzoekopdrachten, waarbij gebruikers juridische vragen in gewone taal kunnen invoeren en relevante wetgeving, jurisprudentie, vakliteratuur en commentaren als resultaat ontvangen.
12	Zoekresultaten bevatten koppelingen naar gerelateerde juridische bronnen, waaronder wetgeving, jurisprudentie, vakliteratuur en commentaren, voor zover deze binnen de kennisbank beschikbaar zijn.
13	Gebruikers kunnen vanuit AI-antwoorden direct doorklikken naar de onderliggende juridische bronnen waarop het antwoord is gebaseerd.
14	De generatieve AI kan samenvattingen genereren van juridische documenten en jurisprudentie. De output bevat ten minste een verwijzing naar de geraadpleegde bron, waaronder ECLI, instantie en datum van de uitspraak.
F2	**Gebruikersbeheer en gebruiksvriendelijkheid**
1	Het gebruikersbeheer vindt plaats via een beheermodule van opdrachtnemer, Microsoft Entra ID-provisioning of een vergelijkbare gecontroleerde beheeromgeving.
2	Gebruikers kunnen persoonlijke notities, favorieten en attenderingen vastleggen en beheren binnen de kennisbank.
3	De toepassing is gebruiksvriendelijk, leesbaar, toegankelijk en schaalbaar op meerdere apparaten, waaronder ten minste telefoon, tablet en laptop. De interface past zich automatisch aan verschillende schermformaten aan zodat alle functionaliteiten bruikbaar blijven. De oplossing voldoet minimaal aan WCAG 2.1 niveau AA
4	De webinterface functioneert volledig in de op het moment van gebruik ondersteunde versies van Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Safari, zonder aanvullende plug-ins of lokale installaties.

5	Opdrachtnemer levert een onboardingmodule binnen de juridische kennisbank en stelt actuele Nederlandstalige handleidingen, tutorials en instructiemateriaal beschikbaar. Dit geldt tevens voor eventuele AI-functionaliteiten die onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing.
F3	**Toegang en authenticatie**
1	Opdrachtnemer borgt dat gebruikersaccounts uitsluitend gecontroleerd kunnen worden aangemaakt, gewijzigd en verwijderd door geautoriseerde beheerders.
2	Opdrachtgever behoudt te allen tijde inzicht in de geautoriseerde gebruikers van de kennisbank.
3	De oplossing ondersteunt Single Sign-On (SSO) via Microsoft Entra ID op basis van SAML 2.0 en/of OpenID Connect. Multi-factor authenticatie (MFA) dient via de Identity Provider (IdP) afdwingbaar te zijn.
4	De oplossing ondersteunt aanvullende toegangsbeveiliging door middel van IP-herkenning en/of IP-filtering, waarmee opdrachtgever de toegang tot de kennisbank kan beperken tot vooraf geautoriseerde locaties en netwerken.
F4	**Beschikbaarheid en updates**
1	Gepland onderhoud en software-updates worden minimaal zeven kalenderdagen vooraf aangekondigd en zoveel mogelijk buiten kantoortijden uitgevoerd.
2	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over wijzigingen die gevolgen hebben voor de functionaliteit, beveiliging, gebruikerservaring of beschikbaarheid van de kennisbank.
3	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief over nieuwe functionaliteiten, relevante productontwikkelingen en uitbreidingen van de kennisbank, waaronder eventuele AI-functionaliteiten.
F5	**Privacy en informatiebeveiliging**
1	Data wordt verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
2	Opdrachtnemer beschikt over een actuele ISO 27001-certificering of een aantoonbaar gelijkwaardig informatiebeveiligingsniveau.
3	Opdrachtnemer beschikt over logging ten behoeve van beveiliging, auditdoeleinden en incidentonderzoek. Op verzoek van opdrachtgever kan relevante logging beschikbaar worden gesteld voor zover dit noodzakelijk is voor onderzoek naar beveiligingsincidenten of misbruik.
4	Alle data wordt versleuteld tijdens transport en opslag met gebruikmaking van gangbare en actuele beveiligingsstandaarden.
5	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en datalekken die betrekking hebben op de dienstverlening onverwijld aan opdrachtgever conform de geldende wet- en regelgeving.
6	Door gebruikers ingevoerde gegevens, documenten, prompts en zoekopdrachten worden niet gebruikt voor het trainen, verbeteren of verrijken van AI-modellen.
F8	**Support**
1	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor technische en functionele ondersteuning.

2	Opdrachtnemer hanteert minimaal de volgende serviceniveaus voor storingen: **Kritiek** • De kennisbank is niet beschikbaar voor gebruikers. • Reactietijd: maximaal 4 uur. **Ernstig** • Een belangrijke functionaliteit van de kennisbank is niet beschikbaar. • Reactietijd: maximaal 1 werkdag. **Gering** • Een beperkte functionaliteit is niet beschikbaar of werkt niet naar behoren. • Reactietijd: maximaal 3 werkdagen.
G	**Implementatie**
1	Opdrachtnemer verzorgt een starttraining voor circa 40 gebruikers en levert actuele Nederlandstalige documentatie. Indien de oplossing beschikt over AI-functionaliteiten, omvat de training tevens instructies voor het verantwoord gebruik van deze functionaliteiten.
2	De oplossing biedt exportmogelijkheden naar gangbare bestandsformaten, waaronder ten minste Microsoft Office-formaten en PDF.
H	**Exit**
1	Na overdracht verwijdert opdrachtnemer alle data van opdrachtgever en levert een verwijderverklaring.