Bijlage 3.A Lijst van Eisen

1.	De aan te besteden Opdracht betreft ten minste de volgende producten en/of diensten: • het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT Prestatie; • het technisch implementeren van de ICT Prestatie inclusief de benodigde koppelingen; • het organisatorisch implementeren van de ICT Prestatie in samenwerking met Opdrachtgever; • het initieel opleiden en/of instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever; • het migreren van de gegevens vanuit de momenteel in gebruik zijnde applicaties; • het technisch beheren en technisch en functioneel onderhouden van de ICT Prestatie; • het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever.
Gebruikersinterface & gebruiksvriendelijkheid	
2.	Het systeem ondersteunt het gelijktijdig openen en bewerken van meerdere registraties, zodat de medewerkers tegelijkertijd aan verschillende registraties kunnen werken zonder risico op gegevensverlies.
3.	Gebruikers kunnen hun werkzaamheden tussentijds opslaan of een scherm open laten staan en later hervatten, zonder verlies van ingevoerde gegevens.
4.	Gegevens die al bekend zijn binnen de ICT-oplossing worden automatisch vooraf ingevuld bij nieuwe registraties, in alle relevante omgevingen voor burger en gebruiker. Deze gegevens kunnen nog worden aangepast. Dit geldt ook voor Landcodes en standaardwaarden.
5.	De ICT-oplossing ondersteunt het gebruik van diakrieten (accenttekens) op alle invoer- en uitvoerlocaties. De oplossing sluit aan bij de diakrieten zoals gehanteerd in de Basisregistratie Personen (BRP), en voorkomt invoer van diakrieten die niet geschikt zijn voor gegevensuitwisseling.
6.	De ICT-oplossing is volledig bedienbaar met zowel toetsenbord als muis. De tab-volgorde is consistent en logisch afgestemd op de volgorde van invoervelden. Alle processen kunnen zonder gebruik van de muis worden uitgevoerd.
7.	De ICT-oplossing is responsive.
8.	De ICT-oplossing toont uitsluitend functies waartoe de ingelogde gebruiker is geautoriseerd.
9.	Alle interfaces binnen de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig
10.	Het self-service-webportaal is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van Opdrachtgever.
11.	Functiescheiding voor rijbewijzen en reisdocumenten is verplicht en aantoonbaar ingericht.
12.	De ICT oplossing toont waarschuwingen in geval niet voldaan wordt aan eisen uit de wet BRP of aan ingestelde parameters.
13.	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om documenten te uploaden.
14.	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om zelf te bepalen welke leveranciers gebruik mogen maken van de eDiensten met eherkenning.
15.	Bij Overlijden moet aangegeven kunnen worden of het lijkvinding of niet-natuurlijke dood betreft.
16.	Bij Adresonderzoek wordt gewerkt met een duidelijke dossieropbouw. Alle contactmomenten worden chronologisch en per contactmoment herleidbaar vastgelegd in het dossier.
17.	Bij het actualiseren en corrigeren van de PL biedt de ICT-oplossing een gestructureerde workflow/checklist.
18.	Inzake verkiezingen worden inwoners op basis van BRP-persoonsgegevens en hun geregistreerd kiesrecht, aangevuld met het in bulk kunnen toekennen en wijzigen van een stemdistrictsindeling om het meest passende stembureau per stempas te kunnen bepalen, is het mogelijk om vanuit de aangeboden ICT Prestatie een kiezersregister aan te maken, te onderhouden en de opdracht voor een drukker voor bulk-vervaardiging van stempassen te maken. Eveneens kunnen vervangende stempassen, kiezerspassen en schriftelijke volmachten in aanvulling hierop vanuit de aangeboden ICT Prestatie worden vervaardigd. Tot slot kan het hieraan gerelateerde Register Ongeldige Stempassen worden bijgehouden en aangemaakt. Het Register Ongeldige Stempassen wordt (ook met terugwerkende kracht) automatisch bijgewerkt op basis van overlijdens of migraties. Ter informatie:

	Opdrachtgever heeft reeds een ICT Prestatie in gebruik om het verkiezingen- en stembureau-management te ondersteunen (te weten: Procura Verkiezingen), waardoor deze onderdelen voor deze Opdracht buiten scope zijn.
Selfservice inwoner	
19.	De ICT Prestatie heeft een selfservice-webportaal en selfservice-processen die ter beschikking kunnen worden gesteld aan burgers, organisaties en instellingen met betrekking tot ten minste de mogelijkheid voor het aanbieden van ondergenoemde selfservice-processen voor Opdrachtgever: • Aangifte geboorte (inclusief digitale ondertekening door medisch specialisten, verpleegkundige en/of kraammedewerkers); • Aangifte huwelijk/partnerschap (inclusief digitale ondertekening door 2 inwoners met DigiD); • Aangifte overlijden (voor en door begrafenisondernemers); • Wijziging naamgebruik; • Aangifte binnen- en intergemeentelijke verhuizing a. inclusief ontvangst toekomstige verhuizing met latere verwerking b. inclusief eventueel toepasselijke toestemming hoofdbewoner); • Aangifte vertrek buitenland; • Aanvraag reisdocument (inclusief toestemmingsverklaring minderjarig kind); • Vermissing reisdocument; • Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand; • Aanvraag uittreksel BRP; • Aanvraag bewijs van in leven zijn; • Aanvraag bewijs van Nederlanderschap; • Wijziging verstrekkingsbeperking; • Aanvraag (vervangende) stempas; • Aanvraag kiezerspas; • Aanvraag volmachtbewijs; • Aanvraag verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners van andere EU-landen; • Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag; • Aanvraag opstarten adresonderzoek. Daarnaast kan de ICT Prestatie kan – gebruikmakend van een selfservice-webportaal in voorkomende selfservice-processen - aan inwoners aanvullende digitale informatie en/of documenten opvragen die benodigd zijn voor een correcte verwerking van digitale aangiften, aanvragen en verzoeken.
20.	De ICT Prestatie kan de volgende digitale processen, die voldoen aan de hiervoor geldende en/of geconfigureerde condities, eveneens automatisch verwerken (inclusief een correcte bijbehorende communicatie naar de inwoner, organisatie of instelling) zonder tussenkomst van een medewerker: • Wijziging naamgebruik; • Aangifte binnen- en intergemeentelijk verhuizing; • Toestemmingsverklaring hoofdbewoner bij een aangifte verhuizing; • Toestemmingsverklaring minderjarig kind bij aanvraag reisdocument; • Vermissing reisdocument; • Wijziging verstrekkingsbeperking; • Aanvraag verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners van andere EU-landen.
Workflow Het uitvoeren van proces door de ambtenaar aan de balie is een aaneenschakeling van activiteiten, een workflow. Eemsdelta heeft de volgende eisen rondom de workflow	
21.	De applicatie moet het mogelijk maken om een workflow ‘on hold’, waarbij deze niet zichtbaar is op de reguliere werklijst, zonder dat de workflow wordt verwijderd of de voortgang verloren gaat. En op een aan te geven tijdstip weer op de werklijst zichtbaar wordt.
22.	De applicatie moet het mogelijk maken om een workflow op te slaan, waarbij de verdere verwerking wordt gepauzeerd en de workflow op een later moment kan worden hervat.
23.	Een workflow kunnen overdragen aan een andere behandelaar.

Documenten	
24.	De ICT-oplossing bevat landelijke standaard-modeldocumenten (voorgeschreven akten, (internationale) uittreksels en overige documenten, zoals voor naturalisatie en optie, etc.) conform het actueel geldende Modellenboek Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB), waarvoor Inschrijver automatisch en tijdig onderhoud pleegt in geval van wijzigingen in wet- en regelgeving. Deze modeldocumenten kunnen nadien aangepast worden aan de behoeften van Opdrachtgever op basis van onderstaand gestelde eisen.
25.	De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma. Voor het eventuele gebruik hiervan is geen aparte instructie benodigd en functioneel worden gelijkwaardige mogelijkheden geboden voor documentverwerkingen en -bewerkingen, spellingscontrole, opmaak en lay-out. De output dient een gangbaar, toegestaan bestandsformaat te zijn.
26.	Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, de persoonslijst en de zaak- en procesgegevens volledig en correct op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Gegenereerde / vervaardigde (output)documenten kunnen nadien nog handmatig gewijzigd worden voor het 'op maat maken' van correspondentie met algemene toelichtingen of aanvullende relevante inhoudelijke en / of proceskeuzes of het verrichten van kleine tekstuele correcties. De definitieve versie van deze documenten (inclusief gedane wijzigingen) wordt correct bewaard en verwerkt
27.	Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat (en niet de tussenresultaten) hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing.
28.	Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten, zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief) toe te voegen.
29.	ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot het creëren van taalvarianten van verschillende documentsjablonen, waarbij minimaal Engels wordt geëist.
30.	De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor het terugvinden van aktenummers (ook wel: de klapper) op datum rechtsfeit, aktenummer en geslachtsnaam. De oplossing maakt automatisch een klapper aan op grond van bestaande wet- en regelgeving ten aanzien van de akten Burgerlijke Stand.
31.	De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor het opslaan en ontsluiten van (bron)documenten op persoonsniveau, onderverdeeld naar categorieën van de persoonslijst. Daarbij kan een document betrekking hebben op meerdere personen. Bij iedere raadpleegactie moet worden gelogd wat de zoekresultaten zijn geweest en welke documenten daadwerkelijk zijn ingezien door de medewerker. Deze functionaliteit is tevens beschikbaar voor personen die (nog) niet opgenomen zijn in de BRP of in de RNI.
32.	Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF, XLS en XLSX kunnen direct in de ICT-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een bijbehorende lokale- of webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte gebruikershandelingen voor nodig zijn zoals downloaden en opslaan op eigen netwerklocaties om nadien offline te kunnen openen, etc.
33.	De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van een emailadres op zaakniveau en biedt de functionaliteit om direct vanuit de ICT-oplossing veilig te mailen (waarbij de ontvanger zich dient te identificeren aan de hand van two-factor-authentication) dan wel geautomatiseerd door te leiden naar een specifieke mailapplicatie die op deze wijze veilig kan mailen, gebruikmakend van gebruikersmailaccounts van Opdrachtgever, waarna deze email automatisch in de ICT-oplossing wordt opgeslagen. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Het emailadres wordt zaakgericht opgeslagen en aldus alleen gebruikt voor communicatie rondom de desbetreffende zaak (met expliciete toestemming van de betrokkene), zodat doelbinding in het kader van AVG is geborgd.
Security	
34.	Inschrijver dient jaarlijks voor het ICT-informatiebeveiligingsassessment ten aanzien van DigiD een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen ‘niet voldoen’. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn.

35.	Door Inschrijving bevestigt Inschrijver tevens zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment wordt, enkel bij gerede aanleiding dan wel wanneer een Third Party Mededeling (TPM) voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door Opdrachtgever ingeschakelde auditor
36.	Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan inwoners, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
37.	Bovenstaande Eisen gelden voor alle portalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande portalen) aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.
Archiveren Opslaan en Vernietigen	
38.	De ICT Prestatie koppelt voor de archiefwaardigheid van zaken en/of documenten met het in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem maar bevat eveneens zelf de minimale functionaliteit voor een correct archiefbeheer en de vernietiging van zaken en/of documenten in de aangeboden ICT Prestatie.
39.	Het is vereist dat de ICT Prestatie alle registraties, processen, dossiers en documenten op een zaakgerichte en archiefwaardige wijze opslaat; Dit dient te gebeuren volgens de MDTO standaard . Voor de opdrachtgever is MDTO de organisatiebrede standaard, waardoor de MDTO richtlijnen gevolgd dienen te worden.
40.	De ICT-oplossing 1). bevat functionaliteit voor genereren van vernietigingslijsten, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en/of metagegevens over bewaartermijnen, grondslag voor bewaring en archiefdatum en functionaliteit voor daadwerkelijke vernietiging van informatieobjecten of 2). ondersteunt automatische vernietiging op basis van een automatische koppeling op basis van Zaak- en DocumentServices.
Koppelingen	
41.	Inschrijver is op eigen initiatief en anders op eerste verzoek van Opdrachtgever,bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde ICT-oplossingen en -standaarden, waaronder de ZGW-, MijnServices- en HaalCentraal-API's. API-aanbieders en -afnemers die een VNG-standaard implementeren ondersteunen alle in de bijbehorende specificaties beschreven operaties, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Inschrijver heeft het Groeipact Common Ground van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hiertoe ondertekend. Let op: het betreft hier een zogenaamde uitvoeringseis van de Opdrachtscope. Het Groeipact Common Ground van VNG dient uiterlijk aan het slot van de initiële implementatie en voor daadwerkelijke in gebruik name van de ICT-oplossing op de hiervoor gestelde fatale implementatiedatum getekend te zijn.
42.	Het distribueren van BRP-gegevens via het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde datadistributiesysteem Makelaarsuite van PinkRoccade Local Government. De gegevens uit de BRP kunnen hierbij door binnengemeentelijke afnemers worden ingezien, overgenomen en in de eigen applicaties worden onderhouden in geval van mutaties op basis van binnengemeentelijk berichtenverkeer (STUF-BG, conform de meest actuele versie) voor binnengemeentelijk (her-)gebruik van gegevens.
43.	Aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening BRP-V voor het bevragen, ontvangen en overnemen van BRP-gegevens. De ICT-oplossing moet ten minste alle (buitengemeentelijke) persoons- en adresgegevens kunnen raadplegen en overnemen in de ICT-oplossing, conform de actueel daarvoor geldende standaarden.
44.	Aansluiting op de Persoonsinformatievoorziening Nederlandse Antillen en Aruba Verstrekkingen (PIVA-V) voor het in de ICT-oplossing bevragen, ontvangen en overnemen van persoonsgegevens uit deze regio's, conform de daarvoor actueel geldende standaarden.
45.	Aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening LV-BAG voor het bevragen, ontvangen en overnemen van BAG-gegevens en -mutaties. De ICT-oplossing moet ten minste gegevens uit deze basisregistratie kunnen raadplegen en overnemen zoals ten minste adresgegevens en gebruiksdoeleinden, conform de actueel daarvoor geldende standaarden. Ook dient de ICT-oplossing verblijfsobjectmutaties (adresmutaties) uit de Landelijke Voorziening LV-BAG door te geven aan de Basisregistratie Personen van de aangeboden ICT-oplossing ter correcte verwerking.
46.	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie DigiD én eIDAS
47.	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie e-Herkenning voor authenticatie van organisaties en instellingen. De toepasselijkheid hiervan binnen de ICT-oplossing bestaat ten minste

	voor begrafenis-ondernemers die hiermee een overlijden digitaal kunnen aangeven. Indien aanvullende digitale processen aan organisaties en instellingen op deze self-service-webportalen beschikbaar kunnen worden gesteld, geschiedt dit eveneens altijd met e-Herkenning.
48.	De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie met Worldline (voorheen: Ingenico) voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.
49.	Integratie en connectiviteit met balieprinters en backofficeprinters: er geldt dat deze printers van Ricoh met een mee aan te bieden en te leveren printserver vanuit de aangeboden ICT-oplossing aangestuurd moeten kunnen worden. Hierbij is door functioneel beheer in te stellen dat de vereiste printlade- en papieraansturing per documentsoort direct juist wordt toegepast.
50.	Aansluiting op Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS), waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform Logisch Ontwerp BRP op één van de volgende beveiligde verbindingswijzen: GemNet, Digikoppeling, VPN of Enterprise ServiceBus
51.	Aansluiting op ReIS AanvraagPortaal (RAP) en ReIS ReisDocumentenModule (RDM) ten behoeve van het minimaal bevragen van ReiS tijdens het aanvraag- en uitreikproces van reisdocumenten conform specificaties van AU&S release 2.0. Ook nieuwe functionaliteiten conform specificaties van volgende ReIS AU&S-releases maken onderdeel uit van de Opdracht en zijn inbegrepen in het aanbod.
52.	Aansluiting op RijksDienst voor het Wegverkeer (RDW-station), waarbij ten minste standaard-functionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform koppelingsspecificaties van het RDW.
53.	Aansluiting op COVOG (Verklaringen Omtrent Gedrag), het doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
54.	Aansluiting op BSN-beheervoorziening, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling conform Logisch Ontwerp BRP en het aanvragen en verkrijgen van de nummervoorraden BSN's en A-nummers worden ondersteund.
55.	Aansluiting op het BRP-berichtenverkeer en de BRP-berichten(in)box (ook wel BRP-berichtendienst) van RvIG, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO BRP. Alle relevante verwerkingen in de ICT-oplossing worden met het BRP-berichtenverkeer correct doorgegeven aan de BRP-V. De ICT- oplossing ondersteunt het raadplegen, controleren, intrekken, ophalen, verwerken en versturen van berichten door middel van de RvIG mailbox. Van alle gerelateerde mutaties wordt eveneens een bericht gestuurd aan de BRP-V. Deze vereiste functionaliteit van de aansluiting op de BRP-berichten(in)box mag aangevuld/vervangen worden met een aansluiting op de opvolgers webservice StuurGBAbericht en/of BRP Berichten API van RvIG.
56.	Aansluiting op het Register PaspoortSignaleringen (RPS) waarmee bij aanvragen voor een nieuw reisdocument met behulp van een in de ICT-oplossing geïntegreerde en geautomatiseerde signaleringscontrole wordt gecontroleerd of de aanvrager gesignaleerd staat.
57.	Aansluiting op de terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0) waarmee afnemers van de BRP o.a. meldingen kunnen maken van vermoedelijke fouten.
58.	Een aansluiting op het in gebruik zijnde betaal- en kassasysteem JCC Betalen van JCC Software, waarmee betaalopdrachten worden geregistreerd en afgehandeld en financiële kasverantwoording plaatsvindt. Hiermee worden tevens de aanwezige pin- en cashterminals aangestuurd. Opdrachtgever eist ten minste dat de koppeling gegevens van het product, het gerelateerde bedrag en de tenaamstelling aan dit betaal- en kassasysteem doorgeeft voor financiële afwikkeling, en verwacht een zo optimaal mogelijke integratie tussen de ICT-oplossing en het voorgenoemde systeem.
59.	Een aansluiting op het in gebruik zijnde afspraak- en klantgeleidingssysteem JCC Afspraken van JCC Software; een afspraak- en klantgeleidingssysteem waarmee fysieke afspraken worden gereserveerd, geregistreerd, gewijzigd en afgehandeld. Opdrachtgever eist ten minste dat met de koppeling benodigde afspraken voor producten en diensten van Burgerzaken in dit afspraak- en klantgeleidingssysteem kunnen worden gereserveerd
60.	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot genereren van en uitwisseling van gegevens voor kwaliteitsmonitoring en -beheersing op basis van de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor van het Ministerie van Binnenlandse Zaken
61.	De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Microsoft Entra ID via OpenId Connect (OIDC). De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie van gebruikers op basis een gebruikersaccount van Microsoft Entra ID
62.	De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan OneGov voor archivering.
Autorisaties	

63.	De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/of documenten te ondersteunen voor binnen- en buitengemeentelijke personen. Let op: het betreft hier aldus ook een raadpleegvoorziening voor raadplegers buiten het Burgerzaken-domein.
64.	De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (bijvoorbeeld toezichthouders, accountants, auditors of anderzijds.
65.	De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing/logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing/logging dient zonder tussenkomst van Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
Functioneel Beheer	
66.	Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Opdrachtgever zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van Inschrijver - uitgevoerd kan worden.
67.	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.
68.	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
69.	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de ICT-oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen organisatie-werkwijzen, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking (zoals ten minste het aanbrengen van toetsmomenten, bepalen van werkverdelingen en -toewijzingen, etc.).
70.	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten. Hierbij is door functioneel beheer tevens in te stellen dat de vereiste printer-, printlade- en papieraansturing per akte-/documentsoort direct juist voor de eindgebruikers van de ICT-oplossing wordt toegepast.
71.	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de ICT-oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen (zoals ten minste trouwlocaties, BABS-functionarissen, door inwoner(s) te kiezen aanvullende trouwproducten, etc.).
72.	Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen behoeften met betrekking tot toegangsafscherming voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen gebruikersautorisaties voor het wel/niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties, processen en documenten.
73.	Functioneel beheer kan de bestands- en berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver) opstarten, monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren. Dit geldt ten minste voor het BRP-berichtenverkeer van RvIG, versturen van VOG-aanvragen aan COVOG, aanmaken van kiezersbestanden, communicatie met Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS), NRD- actualisatie van RDW-aanvragen, etc.
74.	De ICT-oplossing waarschuwt als de voorraad A-nummers en BSN's onder een vooringesteld volume komt. Aanvulling van A-nummers dan wel BSN's kan door functioneel beheer geautomatiseerd in de ICT-oplossing worden opgestart om de voorraden aan te vullen.
75.	Functioneel beheer kan voor die gevallen waarvoor een koppeling is gerealiseerd op basis van gebruiker- en wachtwoordverificatie, deze wachtwoorden in de configuratie van de ICT-oplossing aanpassen (ten minste RDW, BSN-beheervoorziening, BRP-V, etc.).

76.	De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld de testomgeving of anderzijds) zijn gemaakt, eventueel met kosteloze hulp van de serviceorganisatie van Inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit of anderzijds).
Managementinformatie en rapportages	
77.	De ICT-oplossing moet voor management rapportages voorzien in een geïntegreerde rapportage- en analysemogelijkheid waarmee de gemeente inzicht krijgt in de werkvoorraad, productie, doorlooptijden en benodigde personele capaciteit. De applicatie moet minimaal de volgende gegevens kunnen rapporteren: • aantallen aangevraagde en afgehandelde producten en diensten; • aantallen afgegeven reisdocumenten, rijbewijzen en andere burgerzakenproducten; • aantallen zaken per product, periode en locatie; • aantallen zaken per medewerker/team, indien toegestaan; • openstaande werkvoorraad; • doorlooptijden van zaken; • gemiddelde, minimale en maximale doorlooptijd; • aantal zaken dat binnen de wettelijke of gemeentelijke norm is afgehandeld; • aantal zaken dat de norm heeft overschreden.
78.	De applicatie moet de doorlooptijd van zaken gedurende het volledige proces kunnen registreren en analyseren. Het moet mogelijk zijn om doorlooptijden te analyseren per product, proces, periode, locatie en andere relevante kenmerken. Daarbij moet minimaal inzichtelijk zijn: • datum en tijdstip van ontvangst/aanvraag; • datum en tijdstip van behandeling; • datum en tijdstip van afronding; • wachttijd tussen processtappen; • totale doorlooptijd; • actuele ouderdom van openstaande zaken; • werkvoorraad per proces/product; • ontwikkeling van de werkvoorraad over de tijd.
79.	De applicatie moet historische gegevens beschikbaar kunnen stellen voor het maken van prognoses en capaciteitsanalyses. De gemeente moet op basis van historische en actuele gegevens kunnen analyseren: • verwachte aantallen aanvragen; • seizoensinvloeden en piekbelasting; • ontwikkeling van de werkvoorraad; • benodigde personele capaciteit; • verwachte toekomstige belasting van de balie; • effecten van wijzigingen in openingstijden, dienstverlening of procesinrichting. • De gegevens moeten exporteerbaar zijn naar gangbare analyse- en rapportagetools.
80.	De applicatie moet beschikken over een flexibel dashboard en rapportagefunctionaliteit. De minimale eisen hiervoor zijn: • rapportages moeten door geautoriseerde gebruikers zelf kunnen worden samengesteld; • gebruikers moeten kunnen filteren en doorklikken naar onderliggende gegevens; • rapportages moeten beschikbaar zijn op dag-, week-, maand-, kwartaal- en jaarbasis; • historische gegevens moeten beschikbaar blijven voor trendanalyses; • rapportages moeten kunnen worden geëxporteerd, bijvoorbeeld naar Excel en Power BI • dashboards moeten geschikt zijn voor zowel operationele als managementinformatie; • rapportages moeten automatisch kunnen worden gegenereerd en/of periodiek worden verstrekt.
81.	De applicatie moet de voor managementinformatie relevante gegevens via een gedocumenteerde API of andere gestandaardiseerde interface beschikbaar kunnen stellen aan gemeentelijke BI-/rapportageomgevingen.
82.	De inschrijver dient inzichtelijk te maken welke brongegevens, definities en berekeningsmethoden ten grondslag liggen aan de aangeboden managementrapportages. De gemeente dient de relevante

	brongegevens zelfstandig te kunnen ontsluiten en te kunnen gebruiken voor eigen analyses, dashboards en capaciteitsberekeningen.
Exitstrategie en Continuïteit van Dienstverlening	
83.	**Exitplan:** De leverancier dient een gedetailleerd Concept-Exitplan aan te leveren. De eerste versie van dit plan wordt uiterlijk 12 maanden na het sluiten van de overeenkomst opgeleverd en voorgelegd ter goedkeuring aan de gemeente. 12 maanden voor het einde van de overeenkomst of bij tussentijdse beëindiging wordt het plan geactualiseerd en ter goedkeuring aan de gemeente voorgelegd.
84.	**Medewerkingsplicht:** Bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden dan ook) is de leverancier verplicht om actieve medewerking te verlenen aan een gecontroleerde en zorgvuldige overstapperiode naar de gemeente of een door de gemeente aangewezen opvolgende leverancier.
85.	**Continuïteit:** De leverancier garandeert dat het burgerzakensysteem en de bijbehorende dienstverlening gedurende de gehele exitperiode volledig operationeel en beschikbaar blijven, totdat de overstap naar het nieuwe systeem succesvol is afgerond.
Data-eigendom, Dataportabiliteit en Data-overdracht	
86.	**Eigendom van data:** Alle in het systeem opgeslagen en gegenereerde data (inclusief historische gegevens, audit logs, documenten en bijbehorende metadata) zijn en blijven onvoorwaardelijk eigendom van de gemeente.
Exportformaat & Toegankelijkheid	
87.	- De leverancier levert bij de exit alle data op in een door de gemeente goedgekeurd, open en standaard bestandsformaat (bijv. XML, JSON, CSV of een relationele database-dump). - De data dient inclusief volledige documentatie van het datamodel te worden aangeleverd, zodat de relaties tussen entiteiten behouden blijven. - Documenten/bijlagen (zoals gescande akten van de burgerlijke stand) dienen in hun originele formaat (bijv. PDF/A, TIFF) inclusief de bijbehorende indexering te worden geleverd.
Compleetheid & Integriteit	
88.	- De leverancier garandeert dat de opgeleverde dataset volledig, correct en consistent is. - De leverancier voert voorafgaand aan de definitieve overdracht samen met de gemeente een controle/proefmigratie uit om de integriteit en compleetheid te verifiëren.
Vernietiging van data	
89.	Na schriftelijke decharge door de gemeente is de leverancier verplicht om alle bij hem aanwezige data van de gemeente (inclusief back-ups en schaduwkopieën) binnen 30 dagen aantoonbaar en gecertificeerd te vernietigen, conform de vereisten van de AVG.
Kostentransparantie en Tarieven Exit-ondersteuning	
90.	**Inbegrepen basisdienstverlening:** Het standaard aanleveren van de volledige data-export maakt onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en hiervoor mogen geen aanvullende licentie- of uittredingskosten in rekening worden gebracht, met uitzondering van de vooraf afgesproken uren voor specifieke exit-ondersteuning.
Privacy	
91.	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Opdrachtgever met de Oplossing kan voldoen aan de (U)AVG en de "Baseline Informatiebeveiliging Overheid" (BIO). Daarnaast maakt een verwerkersovereenkomst, conform de meest actuele versie van de Model Standaard Verwerkersovereenkomst van de VNG, onderdeel uit van de opdracht. Tevens zijn de GIBIT 2025 van toepassing op deze overeenkomst.
92.	Data, inclusief persoonsgegevens, is te allen tijde binnen de Europese Economische Ruimte opgeslagen, dit geldt ook voor back-up en continuïteitskopieën. 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.
93.	Parallel aan de implementatie dient er een Data Protection Impact Assessment (DPIA) te worden uitgevoerd. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond.
94.	Rechten van betrokkenen: Ingebouwde functies om eenvoudig te voldoen Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier (ten minste de mogelijkheid voor een volledige uitdraai van de gegevens van een persoonslijst voor wat betreft alle categorieën) uit de ICT-

	oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan AVG-verzoeken van burgers, zoals het recht op inzage, rectificatie of het exporteren van data in een gestructureerd formaat.
95.	Gegevensminimalisatie en Anonimisering: Mogelijkheden om test- en acceptatieomgevingen te voorzien van gefingeerde of geanonimiseerde data. Het gebruik van echte burgergegevens in testomgevingen is strikt verboden.
96.	Privacy by Design is aantoonbaar toegepast bij ontwikkeling en beheer. Standaardinstellingen zijn privacyvriendelijk ingericht volgens Privacy by Default.
97.	Bewaartermijnen en vernietiging: De Oplossing ondersteunt per gegevens- en documentcategorie configureerbare bewaartermijnen, bewaarbeperkingen en vernietigingsregels. Na het verstrijken van een termijn kan Opdrachtgever gegevens, documenten, versies, metadata en afgeleide kopieën gecontroleerd en onomkeerbaar vernietigen, tenzij een aantoonbare wettelijke blokkade geldt. Vernietiging wordt vooraf autoriseerbaar, volledig gelogd en achteraf met een vernietigingsrapport aantoonbaar gemaakt. Verwijderde gegevens verdwijnen uiterlijk binnen de vastgestelde back-upretentie ook uit back-ups.
98.	Medewerkingsplicht bij datalekken: De leverancier is verplicht om elk (vermoeden van een) datalek direct, maar uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, schriftelijk te melden aan de verwerkingsverantwoordelijke, inclusief alle informatie die de gemeente nodig heeft om aan haar wettelijke meldplicht (Meldplicht Datalekken AP) te voldoen.
99.	Verwerkers en subverwerkers: Leverancier verstrekt een actueel overzicht van alle subverwerkers. Wijzigingen in subverwerkers worden vooraf gemeld. De verwerkingsverantwoordelijke heeft bezwaarrecht tegen nieuwe sub verwerkers.