Bijlage 04
Programma van Eisen

Namens Gemeente Maassluis:

Begeleid door InnoviQ B.V.:

Onderwerp	: Bijlage 04 Programma van Eisen
Kenmerk	: MAA261130
Status	: Definitief
Datum	: 30 november 2026
Versie	: v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ B.V. 2026
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door InnoviQ B.V. verleend aan Gemeente Maassluis.

Inhoudsopgave

1 Algemene eisen 5
1.1 Geen voorbehouden 5
1.2 Inschrijvingsvereisten 5
1.3 Kerncompetentie 6
1.4 Certificeringen 6

2 Functionele eisen 8
2.1 Hoofdfunctionaliteiten 8
2.2 Wet- en regelgeving 10
2.3 Inwonerregistratie 10
2.4 Procesondersteuning 11
2.5 Werkvoorraden 11
2.6 Documenten en email 12
2.7 Aanschrijvingen 13
2.8 Portalen en self-service 13
2.9 Rapportages 14

3 Technische eisen 17
3.1 Architectuur en standaarden 17
3.2 Functioneel beheer 18
3.3 Autorisaties 19
3.4 Koppelingen en integraties 20
3.5 Beveiliging en privacy 23

4 Implementatie en migratie 24
4.1 Implementatie 24
4.2 Migratie 25
4.3 Documentatie 26

5 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels 27
5.1 Beschikbaarheid 27
5.2 Performance 27
5.3 Onderhoud 28
5.4 Support 29
5.5 Verantwoordingsrapportages 31

6 Overig/diversen 33
6.1 Exitovereenkomst 33

Inleiding

Onderstaande Eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijver geaccepteerd te worden en/of geleverd te worden met betrekking tot de Opdrachtscope. Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Eisen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

Let op: De Aanbestedingsdocumenten hanteren veelal, vooral in de formulering van Eisen en Wensen, de termen ‘Opdrachtgever’ en ‘Inschrijver’. De Opdrachtgever betreft specifiek Gemeente Maassluis, tevens in de hoedanigheid van Aanbestedende Dienst. Een Inschrijver betreft de Onderneming - dan wel een Samenwerkingsverband van Ondernemingen - die de ICT-oplossing aanbiedt. Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de ICT-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de termen ‘Opdrachtgever’ en ‘Inschrijver’ maar verwijst tevens naar deze mogelijke andere toekomstige hoedanigheden en rollen.

Let op: de onderstaande Eisen zijn weloverwogen en in de context van deze afwegingen zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Opdrachtgever aanvaardt op geen enkele wijze pogingen van Inschrijver tot opname van nieuwe Eisen dan wel verzwaring van bestaande Eisen in het onderstaande Programma van Eisen gebruikmakend van de inlichtingenronden. Het Programma van Wensen geeft voldoende mogelijkheid aan Inschrijver om op deze aspecten alsnog onderscheidend te kunnen zijn in de gunningscriteria van deze aanbesteding. Echter: indien Eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijver hieraan niet dreigt te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de Eis(en) - dan vraagt Opdrachtgever nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en/of een opmerking in de inlichtingenronden.

Deze verzoeken dienen concreet en bepaalbaar te zijn voor wat betreft hun inhoudelijke aspecten en de eventuele impact hiervan op de Overeenkomst en/of de Opdracht om deze correct in behandeling te kunnen nemen. Functionele varianten worden alleen op basis van de inlichtingenronden schriftelijk toegestaan. Opdrachtgever zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Opdrachtgever kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van deze aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is/wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van Eisen, zoals in dit Programma van Eisen gesteld.

1 Algemene eisen

1.1 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie Programma van Eisen).
2. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)Overeenkomsten en het van toepassing zijn van de GIBIT 2025 en alle bijlagen.
4. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

1.2 Inschrijvingsvereisten

5. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
6. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering. De producten en diensten van derden worden allen bekend gemaakt in de Inschrijving. De inschrijver kan dit bijvoorbeeld toonbaar maken in de inschrijvingsbrief.
7. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten bij/voor/van Opdrachtgever, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope van deze aanbesteding.
8. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (inclusief het voldoen aan alle gestelde Eisen, de uitwerkingen ten aanzien van Wensen en al het gedemonstreerde in de presentatie/demonstratie, ongeacht of dit een reeds bestaand of een toekomstig karakter heeft) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier.
9. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
10. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de ICT-oplossing die benodigd zijn om compliant te zijn aan de Eisen zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij nadrukkelijk door Opdrachtgever het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen van de Opdrachtscope en/of Eisen en/of Wensen, is beschreven en aldaar in andere leverdata en/of -termijnen is voorzien.
11. Het gebruiksrecht van de ICT-oplossing dient ‘per inwoner’ te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen, zoals gebruikers, CPU’s, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.
12. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modulen en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
13. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van ‘per productie-omgeving’ en ‘per inwoner’ gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
14. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving en operationele uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing (inclusief alle koppelingen, uiteraard voor dat deel dat tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver toebehoord).

1.3 Kerncompetentie

15. Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie/referenties. Opdrachtgever acht het van belang dat Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren, onderhouden en ondersteunen van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen Burgerzaken, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen/integraties. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s). De referentie(s) is/zijn niet ouder dan 3 jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. De ICT-oplossing is hierbij geleverd, beheerd en onderhouden in (een gedeelte van) de afgelopen drie jaar voor deze referent(en). De implementatie kan hierbij eerder hebben plaatsgevonden. Elke referent heeft de ICT-oplossing volledig geïmplementeerd (gehad) en tenminste 6 maanden operationeel in gebruik (gehad). Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in het Inschrijfformulier en kan/kunnen gecontroleerd worden door Opdrachtgever.

1.4 Certificeringen

16. Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Het certificaat of de gelijkwaardige verklaring dient van toepassing te zijn op het onderwerp en de dienstverlening waarop de Inschrijving betrekking heeft. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert het certificaat of de gelijkwaardige verklaring in geval van voorlopige gunning van de Opdracht als bewijs aan.
17. Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht of er wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

18. De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 16175-certificaat en onderliggende auditrapport van dit certificaat of toont volledige compliancy aan de Archiefwet aan met een schriftelijke uitwerking, waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn beschreven en aantoonbaar zijn ingeregeld in de ICT-oplossing: een gedetailleerde zoekfunctie naar informatieobjecten op basis van rollen en rechten, toewijzingsmethoden van unieke identificatiecodes aan elk uniek informatieobject en aan elke unieke aggregatie van informatieobjecten; ondersteuning van de TMLO en/of MDTO-standaard voor metadatering van informatieobjecten; beveiligings- en toegangsprotocollen om de inhoud van informatieobjecten en de gerelateerde metagegevens te beschermen tegen toegang, wijziging of vernietiging door onbevoegden; functionaliteit voor genereren van vernietigings- en overbrengings-lijsten en exports van informatieobjecten en bijbehorende metadata, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en/of metagegevens over bewaartermijn, grondslag voor bewaring en archiefdatum; aanwezigheid van een audit-trail/eventgeschiedenis voor alle informatieobjecten (zaken en documenten) en functionaliteit voor vernietiging van informatieobjecten, waarbij archiefvernietiging betekent dat informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigd worden en zijn op basis van de zoekcriteria in de gehele aangeboden ICT-oplossing (indien toepasselijk in zowel de archief- als ook de burgerzakenmodule van de ICT-oplossing). Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat en onderliggende auditrapport van dit certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Inschrijver levert bewijs in geval van indienen van de Inschrijving voor deze Opdracht.

2 Functionele eisen

2.1 Hoofdfunctionaliteiten

19. 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-oplossing;
    - het technisch implementeren van de ICT-oplossing inclusief de benodigde koppelingen;
    - het functioneel implementeren van de ICT-oplossing 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-oplossing;
    - het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever.
20. De ICT-oplossing biedt uitvoeringsondersteuning aan de processen en activiteiten van Burgerzaken, zoals uitvoerig beschreven in de kaders, procedures, richtlijnen, eisen en specificaties van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Rijksdienst voor IdentiteitsGegevens (in het vervolg ook wel: RvIG). Hiermee wordt een volledige registratie van de BasisRegistratie Personen (BRP) en de Registratie Niet-Ingezeten (RNI) conform wet- en regelgeving (ten minste de Wet BRP, het Besluit BRP en de Regeling BRP) voor Opdrachtgever ondersteund. De ICT-oplossing voldoet hierbij ten minste aan de meest actuele versies van het Logisch Ontwerp BRP van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Handleiding Uitvoeringsprocedures van RvIG.
21. De ICT-oplossing bevat een geïntegreerde oplossing voor compliancy aan de Archiefwet van de gehele aangeboden ICT-oplossing. Het is vereist dat de ICT-oplossing alle registraties, processen, dossiers en documenten op een zaakgerichte wijze archiefwaardig opslaat. De metadatering voldoet hierbij aan de volgende archiefstandaarden: Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO), Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO), Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) en Informatie Model Zaaktype Catalogus (ImZTC). De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor genereren van vernietigings- en overbrengingslijsten en exports van informatieobjecten en bijbehorende metadata, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en/of metagegevens over bewaartermijn, grondslag voor bewaring en archiefdatum en functionaliteit voor vernietiging van informatieobjecten, waarbij archiefvernietiging betekent dat informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigd worden en zijn op basis van de zoekcriteria in de gehele aangeboden ICT-oplossing (indien toepasselijk in zowel de archief- als ook de burgerzakenmodule van de ICT-oplossing). De ICT-oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
22. De ICT-oplossing biedt geïntegreerde kwaliteitssystemen om de kwaliteit van persoonslijsten te controleren en te waarborgen, waarbij ten minste de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor proactief in de werking van de aangeboden ICT-oplossing is ingebouwd, zodat gedurende de registratie direct de kwaliteit van iedere mutatie voorafgaand aan enige opslag van gegevens wordt gecontroleerd en of aan de toepasselijke BCM-kwaliteitsvereisten wordt voldaan. Alle ontwikkelde en te ontwikkelen kwaliteitssystemen van Inschrijver zijn inclusief in het aanbod voor een maximale datakwaliteit.
23. De ICT-oplossing biedt geïntegreerde ondersteuning van een 2de scherm/meekijkvoorziening voor balieprocessen. De inwoner ziet hierbij enkel de relevante gegevens en kan deze, door mee te kunnen kijken, direct controleren op juistheid. Alle actuele en toekomstige processen waarop meegekeken kan worden zijn inclusief in het aanbod.
24. Het registreren en doorgeleiden van aanvragen voor nieuwe en te verlengen rijbewijzen naar de RijksDienst voor het Wegverkeer (in het vervolg ook wel: RDW) (inclusief uitgifte van deze rijbewijzen).
25. Het registreren en doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag (in het vervolg ook wel: VOG) naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid (exclusief uitgifte van deze VOG's).

26. 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-oplossing 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-oplossing 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 ICT-oplossingen in gebruik om het verkiezingen- en stembureau-management te ondersteunen, waardoor deze onderdelen voor deze Opdracht buiten scope zijn.
27. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor genereren van stuurinformatie (stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk) door het integreren/meeleveren van een ICT-oplossing voor het kunnen genereren van operationele rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door Inschrijver worden geleverd als wel het gebruik door functionele beheerders van Opdrachtgever mogelijk is. De gegenereerde outputinformatie van deze ICT-oplossing voor stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk wordt correct geprotocolleerd.
28. De ICT-oplossing heeft een self-service-webportaal en self-service-processen die ter beschikking kunnen worden gesteld aan burgers, organisaties en instellingen met betrekking tot ten minste de mogelijkheid voor het aanbieden van ondergenoemde self-service-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 inwoners en door begrafenisondernemers);
    - Wijziging naamgebruik;
    - Aangifte binnen- en intergemeentelijke verhuizing
      (inclusief ontvangst toekomstige verhuizing met latere verwerking)
      (inclusief eventueel toepasselijke toestemming hoofdbewoner)
      (door en voor inwoners en door zorginstellingen);
    - Aangifte vertrek buitenland;
    - Aangifte briefadres;
    - Aanvraag reisdocument
      (inclusief toestemmingsverklaring minderjarig kind);
    - Vermissing reisdocument;
    - Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand
      (door en voor inwoners en door professionele partijen);
    - Aanvraag uittreksel BRP
      (door en voor inwoners en door professionele partijen);
    - 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;
    - Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag;
    - Aanvraag adresonderzoek.

29. De ICT-oplossing kan – gebruikmakend van een self-service-webportaal in voorkomende self-service-processen - aan inwoners aanvullende digitale informatie en/of documenten opvragen die benodigd zijn voor een correcte verwerking van digitale aangiften, aanvragen en verzoeken.
30. De ICT-oplossing 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.

2.2 Wet- en regelgeving

31. De ICT-oplossing voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde bestaande landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd. Onder deze bestaande wet- en regelgeving wordt ten minste - maar niet uitsluitend - verstaan: volledige compliancy op de Wet BRP, het Besluit BRP, de Regeling BRP, het Logisch Ontwerp BRP en de Handleiding Uitvoeringsprocedures van RvIG voor de huidige en toekomstige versies. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht inclusief onderdeel uit te maken van de Inschrijving. De ICT-oplossing is geschouwd, getoetst en akkoord bevonden door RvIG en wordt zo nodig opnieuw geschouwd en getoetst voor akkoord door RvIG in geval van eventuele wijzigingen. De reikwijdte hiervan wordt uiteraard beperkt door de geformuleerde Opdrachtscope.
32. Bovengenoemde geldt tevens voor het tijdig leveren, implementeren en volledig onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van bestaande landelijke wet- en regelgeving. Het betreft hier tevens het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden (zie tevens paragrafen ‘Architectuur en standaarden’ en ‘Koppelingen en integraties’ verderop). Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht inclusief onderdeel uit te maken van de Inschrijving. De reikwijdte hiervan wordt uiteraard eveneens beperkt tot de geformuleerde Opdrachtscope.
33. De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving, ten minste AVG en BIO 2.0, tenzij door Inschrijver nadrukkelijk anderzijds in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Opdrachtgever toereikend zijn. De BIO 2.0 voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Opdrachtgever verwijst in dit kader expliciet naar die BIO 2.0-eisen waarbij in de kolom ‘Verantwoordelijke’ (onder meer) de ‘Dienstenleverancier’ wordt benoemd.

2.3 Inwonerregistratie

34. De ICT-oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan unieke identificaties (waaronder ten minste A-nummer en BSN) toe die bruikbaar zijn in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing. Voor iedere inwoner kunnen generieke contactgegevens, zoals ten minste emailadres, vast telefoonnummer en mobiel telefoonnummer, per proces/zaak worden bijgehouden. Tijdens de inwonerregistratie worden alle voorgeschreven presentievragen in de ICT-oplossing ondersteund.
35. De ICT-oplossing biedt logboekfunctionaliteit om aantekeningen te kunnen maken op persoon, adres of zaak. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.
36. Op inwoner- en adresniveau is zogenaamde signalerings- en waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot een inwoner en een adres die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij raadplegen, zoals ten minste in onderzoek, geheim nummer, agressiviteit, drugspanden etc..

37. Het is mogelijk persoonslijsten te actualiseren en te corrigeren. Mutaties worden automatisch doorgevoerd in de BRP (op de persoonslijst en gerelateerde persoonslijsten). Specifiek geldt indien een persoonslijst wordt afgekeurd omdat deze niet aan de eisen van het LO BRP voldoet (Pf01/Pf02/Pf03) dan moet hiervan een melding komen. Als een persoonslijst fouten bevat of te verwachte gegevens ontbreken dan moet hiervan ook een melding komen. Deze meldingen worden getoond in een lijst of overzicht met een helder omschrijving van de melding om deze op te lossen.
38. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om mutaties automatisch, zonder tussenkomst van een medewerker, in bulk/batch te verwerken voor ten minste de automatische beëindiging van categorie 11 (gezag) bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, alsmede het verwijderen van categorie 12 (reisdocument) wanneer het document langer dan 11 of 16 jaar geleden is afgegeven, afhankelijk van de oorspronkelijke geldigheidsduur.

2.4 Procesondersteuning

39. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle producten in de Opdrachtscope. Een proces leidt automatisch tot een zaakdossier met eventuele aanwezige zaakdocumenten. In het zaakdossier zijn nadien alle genomen stappen en besluiten terug vindbaar en herleidbaar.
40. Een dergelijk proces leidt de medewerkers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces voor deze voorgenoemde activiteiten te hoeven verlaten.
41. Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De medewerker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
42. Voor ten minste de backofficeprocessen: Aanvraag vreemdelingen-/vluchtelingenpaspoort, Controle briefadres, Onderzoeken, Naturalisatie, Huwelijk/partnerschap en het opvragen van alle aanvullende documenten (zoals een reactie op voornemensbesluiten voor verhuizingen en de verkrijging van benodigde brondocumenten), kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en een juiste termijnbewaking (rekening houdend met werk-, weekend- en feestdagen en het kunnen bijhouden hiervan) hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabel duur plaatsvinden.
43. Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende medewerker wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.

2.5 Werkvoorraden

44. De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad van (toekomstige) processen en (toekomstige) mutaties per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien, behandelen en zo nodig verwijderen van processen en mutaties kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van processen en mutaties.
45. Medewerkers hebben realtime inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.
46. Vanuit onverdeelde werkvoorraden kan via een pullprincipe een behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retour plaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.

47. Processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (bijvoorbeeld bij afwezigheid door verlof, ziekte of anderzijds) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.

2.6 Documenten

48. 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.
49. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma. Dit documentcreatieprogramma wordt bij voorkeur online in de SaaS-oplossing meegeleverd. Tegelijkertijd wordt het on-premise plaatsen van een documentcreatie-programma niet toegestaan. Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van Opdrachtgever: Opdrachtgever heeft Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik. Inschrijver dient bij voorkeur direct te koppelen met de cloudversie van Microsoft 365-Word maar eveneens is een actuele installatie van Microsoft Word op basis van Microsoft 365 op de gevirtualiseerde desktops beschikbaar. De ICT-oplossing kan hieraan worden gekoppeld of biedt een vergelijkbare online in SaaS geleverde geïntegreerde tekstverwerkingsoplossing. 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.
50. 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.
51. Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet 'opslaan als') - om het uiteindelijke resultaat (inclusief eventuele bewerkingen) op te nemen in de ICT-oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer van Opdrachtgever worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze (handmatig of procesgestuurd) een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen.
52. 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.
53. 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.
54. De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor het opslaan en ontsluiten van (bron)documenten op persoonsniveau. 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 maar in de RNI.

55. 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.

2.7 Aanschrijvingen

56. De Opdrachtgever heeft de behoefte bulk- of geautomatiseerde aanschrijvingen aan inwoners in de ICT-oplossing te kunnen genereren ten minste in eigen format van Opdrachtgever. Het betreft ten minste ondersteuning voor het volgende:
    - het aanstaand verlopen van reisdocumenten per in te geven periode;
    - een herinnering van nog af te halen (reis)documenten na vier weken;
    - een bevestigingsbrief van het geautomatiseerd verwerken van aangifte verhuizen (inclusief benoeming van verhuisdatum en aantal ingeschrevenen op het nieuwe adres);

    Deze aanschrijvingen kunnen volledig geautomatiseerd of in bulk worden vervaardigd, maar zijn in de ICT-oplossing bij voorkeur als individuele aanschrijving zichtbaar bij de inwoner en/of het dossier.
57. De ICT-oplossing biedt aanvullend op het bovengenoemde de mogelijkheid voor het maken van eigen selectielijsten, te exporteren naar CSV, op basis waarvan bulkdocumenten gemaakt kunnen worden (via samenvoegen in Microsoft Office).

2.8 Portalen en self-service

58. Inschrijver levert een self-service-webportaal en self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan burgers, organisaties en instellingen en dient off-premise (aldus remote aangeboden en volledig geserviced door Inschrijver) plaats te vinden.
59. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan inwoners aan te bieden, geldt dat DigiD naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan organisaties en instellingen aan te bieden, geldt dat e-Herkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.
60. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, organisaties en instellingen zijn deze webportalen zodanig aangesloten op de ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen. Dit betekent minimaal: 1). er is geen sprake van dubbele registratuur, 2). gegevens die al bekend zijn gemaakt worden volledig overgenomen, 3). er zijn geen handelingen buiten de ICT-oplossing om nodig om de registratie te voltooien en de afhandeling hiervan in de ICT-oplossing te kunnen starten. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, ondernemingen en instellingen moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze self-service, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de ICT-oplossing.
61. De 'look-and-feel' van het self-service-webportaal is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van Opdrachtgever. Op de schermen van het self-service-webportaal kan ten minste het logo van Opdrachtgever opgenomen worden en informatie- en instructieteksten worden aangemaakt en/of aangevuld en/of aangepast. De geleverde webportaalomgeving kan aan de hand van webverwijzingen en embedding opgenomen worden in de overige websites van Opdrachtgever.
62. Alle dienstverleningsportalen zijn voorzien van meertaligheid (ten minste Engels en Nederlands). Tevens zijn alle teksten op de dienstverleningsportalen in B1 taaltoegankelijkheidsniveau geformuleerd of zijn door Opdrachtgever zelf hierop aan te passen.

63. De ICT-oplossing voldoet aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hieronder valt ten minste het automatisch versturen van een digitale ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht of het starten van een digitale zaak/digitaal proces. In deze bevestiging wordt een samenvatting gegeven van de gegevens die een inwoner heeft ingevuld gedurende het indienen van een digitaal verzoek/digitale aanvraag. Ook wordt door de ICT-oplossing binnen 48 uur een notificatie/signaal verstuurd (bijvoorbeeld email, SMS, etc.) indien een bericht aan een of meer betrokkene(n) via een webportaal/berichtenbox beschikbaar wordt gesteld. Een notificatie/signaal bevat ten minste 1). een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht op het webportaal/in de berichtenbox heeft geplaatst 2). de aard en rechtsgevolgen van het bericht en 3). de termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren, indien van toepassing. (Pogingen tot) het versturen van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen wordt in de aangeboden ICT-oplossing vastgelegd met verzenddatum en -tijd. Indien de verzending niet in geslaagd maakt de ICT-oplossing dit kenbaar en maakt herverzending van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen mogelijk.
64. Reeds in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor-ingevuld op formulieren en/of schermen van de ICT-oplossing na ingave van een beperkt aantal kerngegevens. Dit geldt zowel voor de self-service-oplossingen als de gebruikersschermen van de ICT-oplossing voor medewerkers van Opdrachtgever.
65. Inschrijver dient jaarlijks voor het ICT-informatiebeveiligingsassessment ten aanzien van DigiD een Rapportage Serviceorganisatie (RSO) voorheen 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.
66. 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 Rapportage Serviceorganisatie (RSO) voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door Opdrachtgever ingeschakelde auditor.
67. 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.
68. Bovenstaande Eisen gelden voor alle portalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande portalen dan wel ontwikkeling van nieuwe portalen) aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.

2.9 Rapportages

69. De ICT-oplossing kan of 1). éénmaal-daags alle data of 2). éénmalig alle data met éénmaal-daags alle mutaties hierop, aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever voor business intelligence en data science, gebruikmakend van eigen Business Intelligence-tooling. Deze bulkaanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden en dergelijke), zonder dat daar structureel menselijke handelingen bij dienen plaats te vinden. De data wordt echter bij voorkeur via een door Inschrijver toegankelijk gemaakte API-connectie naar deze data beschikbaar gesteld. De data dient ‘clean’ te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Indien een API-koppeling voor de initiële gegevenslevering (nog) niet beschikbaar is, is Opdrachtnemer in staat om de initiële levering van de BRP-data aan het DataWarehouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever via een beveiligde sFTP-verbinding uit te voeren. Vervolgens levert Opdrachtnemer éénmaal-daags de BRP-data, inclusief eventuele initiële aanvullingen, via deze beveiligde verbinding aan. Eventuele mutaties kunnen door middel van Extraction, Transformation and Load (ETL)-processen worden verwerkt en toegevoegd aan het DataWarehouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever. De gegevensuitwisseling verloopt geautomatiseerd, zonder dat daarvoor structureel menselijke handelingen noodzakelijk zijn.
70. Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst in die kennis voorzien die nodig is ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie om hier door functioneel beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven.

71. De ICT-oplossing biedt standaardrapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor medewerkers van Opdrachtgever voor ten minste de volgende onderwerpen:
- overzicht van openstaande werkvoorraden per medewerker en team;
- overzicht van aanvragen per kanaal (fysiek, post, digitaal) per periode;
- overzicht van statussen, resultaten en doorlooptijden van zaken/processen;
- overzicht van de agenda en afspraken burgerlijke stand per in te geven datum;
- overzicht van aantal BRP-mutaties per soort en per in te geven periode;
- overzicht van aangevraagde reisdocumenten/rijbewijzen per in te geven datum;
- overzicht van uitgereikte reisdocumenten/rijbewijzen per in te geven datum;
- overzicht van (te) verlopen reisdocumenten per in te geven periode;
- overzicht van aantallen (te) verlopen reisdocumenten per periode;
- overzicht van nog af te halen reisdocumenten per soort;
- overzicht van nog te betekenen akten per soort;
- overzicht van leges per soort en in te geven periode;
- overzicht van adressen met leegstand;
- overzicht van nieuwe (verhuisde) inwoners per in te geven periode;
- overzicht van nieuwe (geboren) inwoners per in te geven periode;
- overzicht van overleden inwoners per in te geven periode;
- overzicht van inwoners met leeftijds- en huwelijksjubilea;
- overzicht van aantal inwoners per adres;
- overzicht van inwoners van een in te geven nationaliteit;
- overzicht van inwoners in een van-tot-leeftijd op een in te geven peildatum;
- overzicht van inwoners ingedeeld in leeftijdsgroepen per wijk/buurt;
- overzicht van briefadreshouders met datum ingang briefadres;
- overzicht van bewoning op bijzondere adressen (bijvoorbeeld vakantieparken, etc.);
- overzicht van openstaande persoonsonderzoeken;
- overzicht van openstaande adresonderzoeken;
- overzicht van geblokkeerde persoonslijsten;
- overzicht van het Register Ongeldige Stempassen;
- overzicht van het kiesbestand voor een verkiezing;
- overzicht van protocolleringsgegevens per medewerker of per inwoner en per periode;
- overzicht van raadpleeggegevens per medewerker of per inwoner en per periode;
- overzicht van gebruikers die in een in te geven periode niet hebben ingelogd.

Op de uitkomst van rapportages kunnen selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden worden aangeboden. Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLSX en PDF-formaat. Deze rapportages worden tijdens de implementatie door Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd voor ingebruikname van de ICT-oplossing.

72. Het is voor hiervoor geautoriseerde medewerkers en functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Hiertoe wordt het functioneel beheer adequaat door Inschrijver opgeleid. Alle niet-technische velden uit de databases (aldus ook gegevens van de geleverde webportalen e.d.) zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd (met inachtneming van autorisaties van de betreffende ICT-oplossing en de beheerder). Hiertoe worden bij deze management-informatieoplossing ook de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd en in de benodigde informatie over en kennis van de ICT-oplossing door Inschrijver voorzien, bij voorkeur aan de hand van een volledig en up-to-date datamodel van de ICT-oplossing. Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing, zoals ook door Inschrijver toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot beschikking.

73. Rapporten zijn toe te kennen aan medewerkers(rollen) aan de hand van autorisatieprofielen, waarmee standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen beschikbaar kunnen worden gesteld. Deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLSX en PDF-formaat. Rapportages kunnen ook in batch worden gedraaid en worden klaargezet voor gebruikers(groepen).

74. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit dat ook in geval van het genereren/uitvoeren van rapportages met betrekking tot persoonsgegevens door een medewerker (inclusief functioneel beheer), de raadplegingen die hieruit voortvloeien correct worden geprotocolleerd, door aanlegging van een niet-muteerbare logging bestaande uit welke gebruiker, op welke datum en welk tijdstip, welke persoonsgegevens heeft ingezien. Deze logging is zonder tussenkomst van Inschrijver door functioneel beheer te raadplegen en te herleiden tot de betreffende gebruiker en rapportage.

3 Technische eisen

3.1 Architectuur en standaarden

75. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst webbased aangeboden te worden, vanuit de door Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Opdrachtgever. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door Opdrachtgever.
76. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-ICT-oplossing met de infrastructuur en/of systemen van Opdrachtgever, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en/of connectie tussen off-premise componenten van Inschrijver met on-premise componenten van Opdrachtgever. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in de Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf als het onderdeel ‘Concept-implementatieplan’ (zie Programma van Wensen).
77. Technisch beheer en onderhoud valt binnen de scope van de Opdracht. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt Inschrijver alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde/voor de ICT-oplossing geïnstalleerde/geconfigureerde software componenten (remote en zo nodig on-site).
78. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari (deze laatstgenoemde enkel voor gebruik van de webportalen van de ICT-oplossing). De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra software, configuratie, plug-ins, etc., anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dient Inschrijver dit voor te leggen in de inlichtingenronden. Afwijkingen worden nadien niet meer geaccepteerd.
79. Alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing die ‘naar buiten’ aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar worden gesteld voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten van de aangeboden ICT-oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan. Inschrijver toont compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van Opdrachtgever aan.
80. Voor alle portaalfunctionaliteit aan inwoners, organisaties, instellingen, ketenpartners, etc. geldt: deze worden aan de hand van een ‘fully qualyfied domainname’ van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.<gemeentenaam>.nl.
81. De aangeboden licenties en/of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en/of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver verzorgt de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en/of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
82. De ICT-oplossing is voor medewerkers van Opdrachtgever enkel toegankelijk vanuit de ICT- omgeving van Opdrachtgever, bestaande uit fysieke werkplekken Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication. De toegang voor inwoners, ketenpartners, etc. tot de webportalen van de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication of identificatiediensten, waaronder indien toepasselijk ten minste DigiD en e-Herkenning.

83. De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Microsoft Entra ID via OpenId Connect (OIDC). Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authentiseren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
84. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten of anderzijds).
85. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar zo'n MSI op moet worden geïnstalleerd betreft 10 of hoger voor een installatie op een gevirtualiseerde desktop en Windows Server 2021 voor een eventuele installatie op een applicatieserver.
86. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van Opdrachtgever, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Opdrachtgever. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuren van Opdrachtgever. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
87. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de Opdrachtscope, worden deze binnen de Inschrijving en de Inschrijvingsprijs geleverd en voor Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
88. Voor het beschikbaar stellen van veilig mailen functionaliteit binnen de ICT-oplossing, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF. Het verzenden van emailberichten namens het domein/de domeinen van Opdrachtgever vanaf de servers van Inschrijver en/of de aangeboden ICT-oplossing wordt enkel toegestaan als wordt voldaan aan de volgende mailstandaarden: DKIM, DMARC, SPF, DANE, DNSSEC en encrypted mail. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE. De oplossing voor veilig mailen voldoet aan de NTA 7516-norm.
89. Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Dit geldt onverminderd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Inschrijver toont op verzoek van Opdrachtgever aan waar de gegevens staan opgeslagen.
90. Met betrekking tot alle web-omgevingen (inclusief de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger. Certificaten rondom het veilig beschikbaar stellen van de ICT-oplossing worden actueel gehouden onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver.
91. De ICT-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand in de self-service-webonderdelen voor inwoners, organisaties en instellingen van de ICT-oplossing opgenomen kan worden. Hierin worden ten minste de volgende velden opgenomen: Contact, Preferred-Languages, Canonical en Policy.

3.2 Functioneel beheer

92. 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.
93. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.

94. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
95. 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.).
96. 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.
97. 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.).
98. 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.
99. 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.
100. 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.
101. 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.).
102. 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).

3.3 Autorisaties

103. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
104. 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.
105. 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).

106. 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.
107. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit dat ook in geval van het genereren/uitvoeren van rapportages met betrekking tot persoonsgegevens door een medewerker (inclusief functioneel beheer), de raadplegingen die hieruit voortvloeien correct worden geprotocolleerd, door aanlegging van een niet-muteerbare logging bestaande uit welke gebruiker, op welke datum en welk tijdstip, welke persoonsgegevens heeft ingezien. Deze logging is zonder tussenkomst van Inschrijver door functioneel beheer te raadplegen en te herleiden tot de betreffende gebruiker en rapportage.

3.4 Koppelingen en integraties

108. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst ‘'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht)’ zijn gezet (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden). Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen. Inschrijver spant zich in eveneens compliant te zijn/blijven met de lijst ‘Aanbevolen standaarden’.
109. De te realiseren koppelingen/webservices/berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie Gemma Online voor een overzicht van berichten standaarden). Indien voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat, maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld door Inschrijver, dan dient Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is. Indien dit laatste actueel is: berichtenverkeer wordt te allen tijde en minimaal ondersteund op basis van webservices (bijvoorbeeld XML en SOAP of anderzijds).
110. 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.
111. Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Opdrachtgever hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door Opdrachtgever separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.

112. Om de vermelde koppelingen op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De ICT-oplossing wordt voor wat betreft koppelingen up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen, dan wel specifiek het Logisch Ontwerp BRP anderszins vereist. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor Opdrachtgever geldt N-2. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Opdrachtgever aangeeft en een concrete aanpak in gezamenlijkheid wordt afgestemd.
113. Opdrachtgever hanteert in haar architectuur en infrastructuur het uitgangspunt dat alle koppelingen en integraties die van buiten (off-premise) naar binnen (on-premise) komen en van (on-premise) binnen naar buiten (off-premise) gaan via Neuron ESB van leverancier Vicrea verlopen. Inschrijver dient voor de koppelingen en integraties rondom de aangeboden ICT-oplossing eveneens te koppelen met Neuron ESB van leverancier Vicrea, tenzij expliciet door Opdrachtgever wordt geaccordeerd dat hiervan in voorkomende gevallen afgeweken kan worden.
114. De ICT-oplossing ondersteunt het distribueren van BRP-gegevens via het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde datadistributiesysteem Neuron ESB van Vicrea. 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.
115. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
116. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
117. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
118. De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie DigiD voor authenticatie van personen. Ook een integratie met eIDAS (reeds wettelijk verplicht maar soms nog niet beschikbaar binnen de bestaande ICT-oplossingen) wordt bij de eerste beschikbaarheid in de ICT-oplossing geleverd en geïmplementeerd binnen de overeen te komen Opdracht.
119. 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.
120. De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie met Worldline (voorheen: Ingenico) voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.
121. De ICT-oplossing ondersteunt integratie en connectiviteit met balieprinters en backofficeprinters: er geldt dat deze printers van HP 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.

122. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
123. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
124. De ICT-oplossing ondersteunt een aansluiting op RijksDienst voor het Wegverkeer (RDW-station), waarbij ten minste standaard-functionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform koppelingsspecificaties van het RDW.
125. De ICT-oplossing ondersteunt een aansluiting op COVOG (Verklaringen Omtrent Gedrag), het doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
126. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
127. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
128. De ICT-oplossing ondersteunt een 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.
129. De ICT-oplossing ondersteunt een aansluiting op de terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0) waarmee afnemers van de BRP o.a. meldingen kunnen maken van vermoedelijke fouten.
130. De ICT-oplossing ondersteunt 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, maar wenst zo optimaal mogelijke integratie tussen de ICT-oplossing en het voorgenoemde systeem.
131. 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.
132. De ICT-oplossing wordt aangesloten met het kennissysteem HandBoek Amsterdam om gebruikers in de oplossing de juiste context mee te kunnen geven ten aanzien van kennisprocessen en instructies.
133. 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.
134. De ICT-oplossing wordt indien noodzakelijk voor de documentcreatie, gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen documenten. Een actuele installatie van Microsoft Word op basis van Microsoft 365 is op de gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Opdrachtgever heeft eveneens Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik. Inschrijver dient bij voorkeur te koppelen met deze cloudversie van Microsoft 365-Word.

135. De ICT-oplossing verzorgt data-aanlevering aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever. Deze bulkaanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.), zonder dat daar structureel menselijke handelingen bij dienen plaats te vinden. De data wordt echter bij voorkeur via een door Inschrijver toegankelijk gemaakte API-connectie naar deze data in bulk beschikbaar gesteld.

3.5 Beveiliging en privacy

136. De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy van Inschrijver met wet- en regelgeving (AVG en BIO 2.0), 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' zonder aanpassingen, behoudens: 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.

137. Voor het jaarlijkse ICT-informatiebeveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een, Rapportage Serviceorganisatie (RSO) die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen 'niet voldoen'. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gerede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Opdrachtgever het auditrecht uitoefenen.

138. Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing uitvoerig door Opdrachtgever kan worden getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Opdrachtgever.

139. Inschrijver laat minimaal jaarlijks een beveiligingstest uitvoeren op de ICT-oplossing en de voor Opdrachtgever relevante omgevingen en koppelingen. De uitkomsten en opvolging van bevindingen worden op verzoek beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Indien de beveiligingstest aantoonbaar onderdeel is van reeds opgenomen certificeringen of onafhankelijke beveiligingsaudits, kan Inschrijver deze rapportage hiervoor gebruiken.

140. Parallel aan de implementatie zal een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Opdrachtgever) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving.

141. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, extract van het volledige dossier, ten minste de mogelijkheid voor een volledige uitdraai van de gegevens van een persoonslijst (PL) voor wat betreft alle categorieën en de mogelijkheid voor een volledige uitdraai van de gegevens van een zaak/proces, uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF/Microsoft Word/hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.

4 Implementatie en migratie

4.1 Implementatie

142. Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde Eisen. Deze initiële implementatie start op 1 juni 2027 en eindigt op uiterlijk 30 november 2027. Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van Inschrijver en betrokkenen van Opdrachtgever. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel Inschrijver als Opdrachtgever, worden door Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren concept-implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens Programma van Wensen).

Let op: Opdrachtgever heeft de eis om, ook indien een bestaande ICT-oplossing van Opdrachtgever herverworven wordt, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gerichter in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Let op: Opdrachtgever wenst graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

143. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Opdrachtgever, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
144. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Opdrachtgever, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
145. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Opdrachtgever om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
146. Indien Opdrachtgever besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Inschrijver wordt dan vanzelfsprekend ongewijzigd gehouden aan de overeengekomen Opdracht. Er wordt dan in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.
147. Opdrachtgever krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales-/accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk/servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
148. Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor betrokkenen van Opdrachtgever zoals organisatorisch beschreven in de Aanbestedingsleidraad, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal. Voor functioneel beheer worden separaat cursussen (incl. trainingsmateriaal) door Inschrijver aangeboden binnen de (prijstelling van de) Inschrijving.

149. Acceptatie door Opdrachtgever vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Opdrachtgever wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
150. Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is ook op af te stemmen momenten periodiek on-site aanwezig bij Opdrachtgever, met een minimum aanwezigheid van eenmaal per maand. Opdrachtgever zal tevens een projectmanager aanstellen die in samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Opdrachtgever tijdig (in)regelt. Tenzij expliciet anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

4.2 Migratie

151. Inschrijver stelt (indien een migratie toepasselijk is) een migratieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Er is migratieprogrammatuur beschikbaar om actuele gegevens en historie te migreren vanuit de bestaande ICT-oplossing naar de aangeboden ICT-oplossing. Dit betreft iBurgerzaken van PinkRoccade Local Government. Migratiemethoden voldoen aan de actueel gehanteerde RvIG-normatiek en worden met betrekking tot migratie van aanvullende gegevens ter beoordeling aan Opdrachtgever verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te laten maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van Opdrachtgever.
152. Opdrachtgever wil alle gegevens uit deze applicaties migreren, uitgaand van een standaardgebruik van deze applicaties. Dit geldt voor alle registraties, processen en documenten, ongeacht of deze actief en actueel of historisch zijn. Uitzonderingen hierop worden expliciet door Inschrijver in de Inschrijving aangegeven in de schriftelijke uitwerking met betrekking tot het Programma van Wensen, specifiek de paragraaf concept-implementatieplan. De gegevens van de BRP, aangehaakte gegevens (zoals ten minste aantekeningen en signaleringen op personen en adressen), de klappergegevens en gemeenteafhankelijke tabellen worden hierbij ten minste correct en volledig naar de ICT-oplossing meegenomen. Vrije tekstuele kladblokaantekeningen in de in gebruik zijnde ICT-oplossing behoeven niet gemigreerd te worden maar worden als bulkbestand gearchiveerd en waar nodig op alternatieve wijze door Opdrachtgever voor medewerkers toegankelijk gemaakt. Inschrijver markeert voor deze personen wel in de ICT-oplossing dat er een kladblok gearchiveerd aanwezig is als onderdeel van de migratiewerkzaamheden. De nummervoorraden BSN's en A-nummers worden vanuit het bestaande systeem correct overgenomen. Ook protocolleringen dienen (wegens een 20-jarige bewaarplicht) correct en volledig gemigreerd te worden.
153. Inschrijver toont met ten minste twee proefmigraties aan dat de kwaliteit van de migratie voldoende is om met een definitieve migratie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige migratie- en correctiewerkzaamheden voor Opdrachtgever worden hierbij tot een minimum beperkt.
154. RvIG wordt ten minste bij één proefmigratie en/of -conversie betrokken, op basis waarvan goedkeuring wordt verkregen om (met uitvoering en terugkoppeling van eventuele herstelacties) definitief te mogen migreren en/of converteren. Indien deze goedkeuring niet wordt afgegeven, dient ook RvIG-betrokkenheid bij een tweede proefmigratie en/of -conversie georganiseerd te worden, om alsnog deze goedkeuring te verkrijgen.
155. Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)migratie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde migratie.
156. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve migratie actief door Inschrijver ondersteund. Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde migratie-activiteiten met instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan, waaronder RvIG.

4.3 Documentatie

157. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal, instructies en helpteksten) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
158. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing (ten minste voor alle registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen) kent zijn eigen handleidingen/werkinstructies/helpteksten.
159. Deze zijn actueel en gebaseerd op de aangeboden versie van de ICT-oplossing. Specifiek voor koppelingen geldt: deze zijn actueel voor in gebruik zijnde koppelvlakken op basis van maximaal N-2.
160. De ICT-oplossing beschikt over een kennisbank waarin veel voorkomende vragen/problemen/known-issues e.d. kan inzien en waarin oplossingen/work-a-rounds beschreven staan.
161. Inschrijver beschikt over een gebruikersplatform waarin kennis gedeeld wordt en waarmee ontwikkelingen/planning roadmap worden afgestemd.
162. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.
163. Opdrachtgever eist, ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie, over die kennis van de gegevens en hun samenhang te beschikken om hier door functioneel beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven. Inschrijver biedt toegang tot die kennis als onderdeel van de Opdracht en aldus binnen de inschrijfprijs.

5 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels

5.1 Beschikbaarheid

164. De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag/7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop/desktop voor de gehele ICT-oplossing en laptop/desktop/tablet/smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur en dinsdagavond tot 20:30 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor webportalen 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. met dien verstande dat test- en acceptatieomgevingen op werkdagen tussen 20:00 en 07:00 uur en gedurende het weekend mogen zijn uitgeschakeld. Deze perioden worden niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer de betreffende test- en/of acceptatieomgeving gedurende deze perioden beschikbaar. Vanaf het moment van beschikbaarstelling geldt voor de betreffende omgeving gedurende de gehele periode dat deze is ingeschakeld een beschikbaarheidsgarantie van ten minste 95%.Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt.

165. Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur. Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan Opdrachtgever.

166. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Opdrachtgever. Inschrijver rapporteert over en geeft inzicht in deze beschikbaarheid, stabiliteit en overige KPI's, zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.

5.2 Performance

167. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
    - het maken van rapportages,
    - breed zoeken in de ICT-oplossing,
    - het openen van documenten > 5 MB,
    - het genereren van documenten met daarin opgenomen
    - externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
    - gedetailleerde grafische gegevens en
    - koppelingen met derden.

    Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele ICT-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

5.3 Onderhoud

168. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Opdrachtgever. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
    - beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
    - dienstverlening en supporttijden van de helpdesk;
    - prioritering en afhandeling van meldingen (incl. serviceniveaus);
    - periodieke verantwoordingsrapportage en vaststelling inhoud;
    - serviceprocessen (inclusief backup-, restore-, en uitwijkbeleid);
    - de service-organisatie met rollen, overleg- en escalatiestructuren.

169. Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, specifiek dit Programma van Eisen, en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

170. Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
    - om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
    - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
    - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals ten minste aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
    - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en/of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).

    De voorgenoemde onderhoudsverplichtingen reiken niet verder dan de onderhoudsbepalingen in de GIBIT-voorwaarden, waarbij de reikwijdte van deze verplichtingen wordt bepaald en beperkt door het Overeengekomen gebruik en alle gestelde Eisen, zoals die zijn bepaald in de Aanbestedingsdocumenten in breedste zin.

171. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.

172. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Opdrachtgever en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Opdrachtgever zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op Opdrachtgever.
173. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en/of de ServiceLevelAgreement van Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Opdrachtgever op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
174. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
175. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en/of updates wordt uitgefaseerd en/of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
176. Nieuwe releases worden ten minste jaarlijks aangekondigd middels een releasekalender. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Opdrachtgever. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
177. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van Opdrachtgever vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen op deze testomgeving wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk nieuwe en passende uitrolmomenten voor de test- en de productieomgeving bepaald.
178. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoeften van Opdrachtgever en wijzigingen hierin.

5.4 Support

179. Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als ‘single-point-of-contact’ dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voorgenoemde is inclusief onderdeel van de aanbieding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP, zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.

180. De helpdesk is ook beschikbaar via een beveiligd webportaal. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend. Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan op dit webportaal de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.

181. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:

- Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Opdrachtgever (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals ten minste webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en/of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en/of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
- Hoog: De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en/of privacy en/of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
- Midden: De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
- Laag: De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.

182. Indien er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en/of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Opdrachtgever dit direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en/of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Top gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en/of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf.

183. Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Opdrachtgever hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.

184. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:

- Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
- Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
- Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.

185. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	4 klokuren	2 klokuren
Hoog	1 werkuur	1 werkdag	4 werkuren
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release i.g.v. software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

186. Inschrijver kan Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken Eisen dient Inschrijver Opdrachtgever binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen. Indien Inschrijver aannemelijk kan maken dat een opvolgende versie het geconstateerde probleem oplost of noodzakelijk is voor een doelmatige ondersteuning, zal Opdrachtgever in redelijkheid meewerken aan een upgrade, mits deze opvolgende versie onderdeel uitmaakt van de Inschrijving en de overeengekomen prijs en derhalve niet leidt tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever, geen disproportionele inzet van de beheerorganisatie van Opdrachtgever vereist en geen nieuwe productiebelemmerende issues introduceert. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, blijft Inschrijver gehouden ondersteuning te verlenen binnen de bestaande versie van de ICT-oplossing.

187. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving. Indien productiegegevens ingeladen worden in de testomgeving hoeft dit niet geanonimiseerd te worden.

188. Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en/of aanstaande verstoringen en/of calamiteiten die hun impact (kunnen) hebben op de beschikbaarheid en/of kwaliteit van de geleverde ICT-oplossing en/of dienstverlening aan Opdrachtgever, heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste functioneel beheer van Opdrachtgever volgens een door Inschrijver nader te bepalen en af te stemmen proces/procedure.

5.5 Verantwoordingsrapportages

189. Inschrijver geeft – ten minste op concreet verzoek hiertoe van Opdrachtgever wanneer daar noodzaak/urgentie voor wordt gezien - actueel en direct inzicht in ten minste onderstaande aspecten en stelt jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Deze rapportage wordt tevens besproken met Opdrachtgever in halfjaarlijkse SLA-gesprekken. Hierin worden de volgende punten meegenomen:

- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen,
  gecategoriseerd op basis van prioriteit/categorie,
  inclusief de oplostijden en work-arounds;
- Analyse van de meldingen en incidenten,
  waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
- Wijzigingsverzoeken en status;
- Beschikbaarheid (uptime/downtime);
- Indien nodig een verbeterplan.

190. Indien Inschrijver één of meer van de servicenormen gedurende twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Het betreft hier alle servicenormen die voortvloeien uit Programma van Eisen en de nader overeen te komen ServiceLevelAgreement van Inschrijver. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

6 Overig/diversen

6.1 Exitovereenkomst

191. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2025. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-oplossing blijft immers in eigendom van Opdrachtgever) terug beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever vanuit de gehele ICT-oplossing 2). decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving en worden pas bij uitvoering tegen de in deze exitovereenkomst opgegeven kosten (behoudens de indexering hierop op basis van GIBIT 2025) uitgevoerd.

192. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Opdrachtgever wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.