

Programma van eisen: Extern meld- en steunpunt

<b>1. Algemeen</b>	
1.1	Contractant biedt gedurende het hele proces een stevige projectleider met mandaat die tevens contactpersoon is. Deze projectleider is het aanspreekpunt voor de Gemeente, die ook één aanspreekpunt ter beschikking zal stellen voor deze opgave.
1.2	Contractant is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en diensten, inclusief die van de onderaannemers.
1.3	Contractant is verplicht zich te houden aan de ingediende Offerte en de aanbestedingsdocumenten.
1.4	Met ingang januari 2025 werkt Amsterdam met het Amsterdams Financieel en Inkoop Systeem (AFIS). Dit systeem vervangt AFS en LIAS en ondersteunt ook inkoop en financiële projectbeheersing. De Gemeente doet er alles aan om AFIS voor alle gebruikers zo gebruiksvriendelijk en overzichtelijk mogelijk in te richten. Contractant conformeert zich in dit kader aan de wijze waarop de Gemeente haar financieel en inkoop systeem inricht.
1.5	Bij vervanging van medewerkers van de Contractant wordt de Gemeente minimaal één maand van tevoren geïnformeerd en er wordt gezorgd voor overdracht van de afspraken bij personele wisselingen.
1.6	De Contractant is verplicht om factuur met een gedetailleerde specificatie aan te leveren, waarin duidelijk wordt gemaakt op welke gronden het gefactureerde bedrag gebaseerd is.
1.7	<p>De opgegeven tarieven worden onderdeel van de Overeenkomst. De opgegeven prijzen moeten alle in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen en de door de Inschrijver aangeboden invulling van de wensen volledig dekken. Dit betekent dat alle kosten, waaronder personeelskosten, reiskosten, afleveringskosten, overhead, accountantsverklaringen, facturatiekosten, en voorraadkosten, in de opgegeven prijzen zijn verwerkt. Facturatie van extra kosten is alleen mogelijk indien de Gemeente expliciet toestemming verleent.</p> <p>Kosten die in de Inschrijving niet zijn opgenomen, maar wel noodzakelijk blijken voor het correct functioneren van het product of de dienstverlening conform de eisen in dit aanbestedingsdocument, zijn voor rekening van de Inschrijver.</p> <p>Voor de facturatie wordt afgesproken dat de Contractant maandelijks factureert op basis van de daadwerkelijk geleverde prestaties of diensten in de betreffende periode.</p>

<b>2. Leveringen, service, rapportages en bereikbaarheid</b>	
2.1	Contractant verplicht zich voor Gemeente en medewerkers via de email en telefonisch bereikbaar te zijn, in het Nederlands, onder reguliere kantoortijden (werkdagen 8:00-18.00). En reageert binnen één (1) werkdag.
2.2	Contractant verplicht zich over elk kwartaal een monitor en elk jaar een schriftelijke rapportage (met mondelinge toelichting) aan Gemeente aan te leveren via de contractmanager, af te leveren binnen twee weken na afloop van het betreffende kwartaal.
2.3	In de kwartaalmonitor is in ieder geval de volgende informatie beschikbaar: Overzicht meldingen:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de aard en omvang van de melding: het aantal signalen en meldingen, gespecificeerd naar discriminatiegrond of het soort ongewenste gedrag.</li> <li>• inzicht in redenen waarom melders extern melden.</li> <li>• het organisatieonderdeel, het cluster of de afdeling (indien dit anonimiteit niet in geding brengt).</li> <li>• categorisering van beschuldigen (medewerker of leidinggevenden of anders).</li> <li>• de status van de melding en tevredenheid van de melder.</li> </ul>
2.4	Contractant dient eenmaal per jaar een analyse van de trends en patronen vanuit de verzamelde data aan te leveren met een advies inclusief handelingsperspectief aan de organisatie.
2.5	Het rapport is eenduidig en helder opgesteld, met duidelijke omschrijvingen en goed gestructureerde rapportages. Hierbij wordt inclusief taalgebruik gehanteerd, op basis van de inclusieve taalgids Amsterdam <a href="https://www.amsterdam.nl/schrijfwijzer/eenvoudige-taal-schrijven/">https://www.amsterdam.nl/schrijfwijzer/eenvoudige-taal-schrijven/</a> .
2.6	De tekst wordt opgesteld op taalniveau B1, zodat deze begrijpelijk is voor een brede doelgroep.
2.7	Waar mogelijk worden afbeeldingen, pictogrammen of visuele samenvattingen gebruikt ter ondersteuning van de tekst, om de toegankelijkheid te vergroten.

<b>3.</b>	<b>Architectuur</b> <b>De uitvraag draait om een extern meldpunt.</b>
3.1	Het meldpunt moet voorzien in een bedrijfsservice met betrekking tot het doen, begeleiden, en afhandelen van meldingen rondom ongewenst gedrag op de werkvloer.
3.2	Contractant levert hier begeleiding, advisering en ondersteuning voor de melder voor.
3.3	Contractant levert een webportaal voor het feitelijk doen van de melding, de gebruiker/melder kan worden doorverwezen middels SAM.
3.4	Inloggen op het portaal moet zonder account kunnen, meldingen moeten ook anoniem gedaan kunnen worden.
3.5	Contractant biedt de mogelijkheid tot het feitelijk doen van een melding via meerdere kanalen, bijv email, signal.
3.6	Rapportages en kwartaalmonitor met betrekking tot de meldingen worden door Contractant teruggeleverd middels een beveiligde lijn en landen in een afgeschermd omgeving, conform advies ISO (zie 5.1).
3.7	Alle data is en blijft eigendom van Amsterdam. Contractant moet aantonen dat ze deze data kunnen anonimiseren en exporteren.
3.8	Applicatie- en infralandschap van Contractant moet voldoen aan de eisen van IB, ISO en privacy.
3.9	De architectuur van de dienst bevat een scheiding tussen: gebruikersschermen, technische interfaces en web services; proceslogica en informatieverwerking; gegevensopslag en databases. Tussen deze onderdelen zijn beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd waarmee oneigenlijk gebruik wordt voorkomen.
3.10	Er zijn geen applicatie specifieke plug-ins, add-ons of extentions benodigd om de SaaS-oplossing te benaderen via de webinterface.
3.11	De applicatie voldoet aantoonbaar aan de eisen uit de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Het betreft zowel de gebruikersinterface van de applicatie als de output die daaruit gegenereerd wordt.

3.1 2	De applicatie kent separate Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productie-omgevingen (OTAP). Hierbij dient er een fysieke scheiding te zijn tussen de Productieomgeving en de OTA omgevingen.
3.1 3	De applicatie voldoet aan de architectuurprincipes van de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA). <sup>1</sup>

<b>4.</b>	<b>Privacy</b>
4.1	Contractant voldoet aantoonbaar aan de eisen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4.2	Contractant garandeert dat de verwerking, opslag en vernietiging van persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt geborgd.
4.3	Gemeente Amsterdam wordt onmiddellijk geïnformeerd bij dagvaardingen tegen of onderzoeken die lopen tegen Inschrijver en/of sub-verwerkers van Inschrijver door derden met betrekking tot de Persoonsgegevens.
4.4	Bij dagvaardingen en onderzoeken door toezichthouders van Inschrijver en/of sub-verwerkers van Inschrijver worden geen gegevens en/of data van Gemeente Amsterdam gedeeld tenzij dit wettelijk is voorgeschreven.
4.5	"Gegevens worden binnen de cloud dienst enkel binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt. Dit geldt ook voor subverwerkers."

<b>5.</b>	<b>Informatiebeveiliging: BBN2</b>
5.1	Contractant is ISO27001 gecertificeerd met betrekking op de te leveren dienstverlening. Indien de Contractant niet ISO 27001 gecertificeerd is kan een kwaliteitshandboek voldoen. Hiervan zijn alle onderdelen van de ISO 27001 uitgewerkt en heeft een externe auditor vastgesteld dat de opgenomen PDCA cyclus gelijkwaardig is van opzet als de ISO 27001 voorschrijft. <sup>2</sup>
5.2	Vulnerability assessments (security scans) worden procesmatig en procedureel uitgevoerd op de ICT componenten van de webapplicatie (scope).
5.3	Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te

<sup>1</sup> Zie: [https://www.gemmaonline.nl/index.php/Gemeentelijke\\_Model\\_Architectuur\\_\(GEMMA\)](https://www.gemmaonline.nl/index.php/Gemeentelijke_Model_Architectuur_(GEMMA))

<sup>2</sup> a: Certificaat: Voor het certificaat geldt dat Inschrijver een certificaat moet kunnen overleggen dat voldoet aan gestelde ISO/IEC 27001 norm en minimaal geldig is tot de uiterste datum van de inschrijving. Dit certificaat moet afgegeven zijn door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering.  
b: Gelijkwaardig certificaat/alternatieve methode: Voor het certificaat geldt dat Inschrijver middels een alternatieve methode kan aantonen dat zijn inrichting en beheer voor informatiebeveiliging vergelijkbaar is aan het kwaliteitsniveau van een ISO27001 certificaat.  
c: Gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem: Voor het certificaat geldt dat Inschrijver een gedegen Inschrijving van zijn kwaliteitsmanagementsysteem moet kunnen overleggen dat voldoet aan de onderwerpen van de gestelde ISO/IEC 27001 norm. De beschrijving mag maximaal 20 A4-pagina's te zijn. Het kwaliteitshandboek is door een externe auditor getoetst (in opzet en bestaan). Het kwaliteitsmanagementsysteem van de Inschrijver zal, in geval van gunning, onderdeel gaan uitmaken van de Overeenkomst . Inschrijver verplicht zich er dan toe om zijn geoffreerde kwaliteitssysteem in stand te houden gedurende de duur van de Overeenkomst .

	maken van cryptografische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.
5.4	De netwerkcomponenten en het netwerkverkeer worden beschermd door middel van protectie- en detectiemechanismen. Informatie over interne meldprocessen van de Gemeente, die ter kennisgeving gedeeld worden, mogen niet worden gedownload en niet met derden worden gedeeld.
5.5	Voor het configureren van netwerken en platformen is een hardeningsrichtlijn beschikbaar.
5.6	Het systeem voorziet in validatiecontroles in toepassingen om eventueel corrumperen van informatie door verwerkingsfouten of opzettelijke handelingen te ontdekken. Er zijn geschikte beheersmaatregelen geïmplementeerd voor het bewerkstelligen van authenticiteit en het beschermen van integriteit van berichten in toepassingen.
5.7	Binnen de productieomgeving zijn beheer- en productieverkeer van elkaar afgeschermd.
5.8	De webapplicatie beperkt de mogelijkheid tot manipulatie door de invoer te normaliseren en te valideren, voordat deze invoer wordt verwerkt.
5.9	De webapplicatie beperkt de uitvoer tot waarden die (veilig) verwerkt kunnen worden door deze te normaliseren.
5.1 0	De webserver garandeert specifieke kenmerken van de inhoud van de protocollen.
5.1 1	De webserver is ingericht volgens een configuratie-baseline.
5.1 2	In de webapplicatieomgeving zijn signaleringsfuncties (registratie en detectie) actief en efficiënt, effectief en beveiligd ingericht.
5.1 3	Penetratietests worden procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, voor ingebruikname en daarna jaarlijks uitgevoerd op de infrastructuur van de webapplicatie (scope). De resultaten worden gedeeld met de Gemeente Amsterdam. Contractant is verplicht om meldingen met hoge en middel prio op te lossen.
5.1 4	In een contract met een derde Contractant voor de uitbestede levering of beheer van een webapplicatie (als dienst) zijn de beveiligingseisen en -wensen vastgelegd en op het juiste (organisatorische) niveau vastgesteld. (formuleer SMART bij de specifieke uitvraag van het juiste niveau is).
5.1 5	Het toegangsvoorzieningsbeleid formuleert, op basis van eisen en wensen van de organisatie, richtlijnen voor de organisatorische en technische inrichting (ontwerp) van de processen en middelen, waarmee de toegang en het gebruik van ICT-diensten gereguleerd wordt.
5.1 6	Het netwerk is gescheiden in logische en fysieke domeinen (zones), in het bijzonder is er een DMZ die tussen het interne netwerk en het internet geïmplementeerd is.
5.1 7	De Contractant moet voldoen aan NCSC beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. <sup>3</sup>
5.1 8	De Contractant stelt een contactpersoon aan voor de Gemeentelijke Security Officer
5.1 9	De Contractant is verantwoordelijk voor de vastlegging van Beveiligingsincidenten en informeert direct Gemeente.
5.2	De contractant zorgt voor maatregelen om nepmeldingen tegen te

<sup>3</sup> <https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html>

0	gaan.
---	-------

<b>6.</b>	<b>Informatiebeheer</b>
<b>Algemeen</b>	
6.1	De elementen uit de MDTO (Metagegevens Duurzaam Toegankelijkheid Overheid) dan wel diens voorloper TMLO moeten naar relevantie worden toegepast.
6.2	Documenten worden vastgelegd conform de standaarden geadviseerd door het Forum Standaardisatie . Zie: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021">https://www.forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021</a>
6.3	De Contractant biedt ofwel een geïntegreerde oplossing voor documentopslag- en beheer mogelijk in de context van een (zaak-)dossier, ofwel is in staat om op basis van standaarden te koppelen met een zaak- en documentmanagementsysteem (ZDMS) van de Gemeente.
6.4	Bestanden/documenten kunnen in de context worden beheerd van een (zaak)dossier.
6.5	Opdrachtnemer voert vernietiging van bestanden uitsluitend uit in opdracht van de Gemeente.
<b>Toegankelijkheid</b>	
6.6	De oplossing biedt een gedetailleerde zoekfunctie op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde metadata en combinaties hiervan. <sup>4</sup>
6.7	De zoekfunctie ondersteunt zoeken door specifieke metagegevens ('advanced search' of 'faceted search'). <sup>4</sup>
6.8	Om de toegankelijkheid van melden te bevorderen dien melden makkelijk te zijn voor medewerkers; binnen 3 clicks of binnen 3 minuten moet een melding te maken zijn. Een bevestiging van het ontvangen van de melding moet binnen 3 uur bekend zijn bij de melder.
<b>Waardering en selectie</b>	
6.9	Aan de informatieobjecten moeten metadata over de bewaartermijn, resultaat van de zaak en de einddatum van de zaak kunnen worden toegevoegd. De verschillende informatieobjecten die tot één zaakdossier behoren moeten daarbij dezelfde termijn krijgen.
6.10	Het is mogelijk om (wettelijke) bewaartermijnen conform de geldende Selectielijst Gemeentelijke en InterGemeentelijke organen in te richten. <sup>5</sup>
6.11	Als de bewaartermijn van een werkproces in de Gemeentelijke selectielijst (wettelijke grondslag voor de bewaartermijnen) wordt gewijzigd, moet de betreffende metadata kunnen worden aangepast. Als peildatum voor de mutatie wordt de datum genomen dat de nieuwe Gemeentelijke selectielijst van kracht wordt. Bewaartermijnen van voor deze peildatum blijven onveranderd.
6.12	Het is mogelijk om informatieobjecten in bijzondere gevallen uit te zonderen van vernietiging of de bewaartermijn te verlengen. Zie hiervoor de toelichting voor de toepassing en onderbouwing.
6.13	Van informatieobjecten die voor vernietiging, overbrenging, overdracht

<sup>4</sup> Zie DUTO; <https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/duto-raamwerk>

<sup>5</sup> Zie [https://vng.nl/sites/default/files/2020-02/selectielijst\\_20200214.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2020-02/selectielijst_20200214.pdf)

	of vervreemding in aanmerking komen, moeten op basis van het jaar van vernietiging of overbrenging overzichten kunnen worden gecreëerd met metadata over het proces/ de zaak, procestermijn/periode, einddatum, resultaat, jaar van vernietiging of overbrenging, waardering (vernietigen of bewaren) inclusief de van toepassing zijnde selectielijstcategorie.
6.14	De datum voor het vernietigen of overbrengen (naar E-depot) van informatie moet automatisch berekend kunnen worden (een zgn. rekenregel) op basis van de metadata proces, einddatum proces en resultaat of metadata in dezelfde context.
<b>Archiefvernietiging</b>	
6.15	Informatieobjecten en bijbehorende metadata op (verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden) moeten 1 keer per jaar onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/bewaartermijn.
6.16	Informatieobjecten en bijbehorende metadata moeten ook te verwijderen zijn uit alle back-upbestanden of indien dit niet mogelijk is dat de vernietiging een onderdeel is van het recoveryproces na terugzetten van een back-up.
6.17	De Contractant heeft een beschreven procedure voor de gegarandeerde vernietiging van productiegegevens uit de SaaS oplossing.
6.18	Van de vernietiging moet een verklaring kunnen worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.)
<b>Export: uitwisseling data tussen platformen/ datawarehouses, conversie, migratie, overbrenging, uitfasering</b>	
6.19	Het is mogelijk om een bulkexport te maken van informatieobjecten met bijbehorende metadata op een zodanige manier dat de onderlinge relatie van die informatieobjecten in tact blijft en deze geïmporteerd kunnen worden in een opvolgend systeem wanneer het contract afloopt of wordt beëindigd of kunnen worden overgebracht naar een archiefbewaarplaats als deze voor permanente bewaring in aanmerking komen.
6.20	Het is mogelijk om een geanonimiseerde export van informatieobjecten te maken zodat gegevens kunnen worden hergebruikt, zonder handmatig persoonsgegevens te hoeven verwijderen.
6.21	Bij een migratie van data van het latende systeem moet het mogelijk zijn om een verklaring te kunnen opleveren waarin is opgenomen dat de migratie zonder onacceptabel gegevensverlies heeft plaatsgevonden (informatie is volledig interpreteerbaar).
6.22	Indien bij migratie gegevensverlies optreedt, dan moet het mogelijk zijn om in een verklaring te specificeren welke data verloren is gegaan. Dat kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij tekstvelden die het maximum aantal karakters overschrijden in de doelapplicatie.
6.23	Bij beëindiging van de overeenkomst, stelt de Contractant de gegevens weer beschikbaar aan de Gemeente Amsterdam. Hij dient in dit geval volledige medewerking te verlenen aan en ondersteuning te bieden bij het opstellen en het uitvoeren van een plan voor migratie van de gegevens. De Contractant draagt vervolgens verder zorg voor de vernietiging van de gegevens (in test-, acceptatie en productieomgeving en op de back-ups). Contractant tekent het Procesverbaal van Vernietiging van de Gemeente Amsterdam en voert

	de afspraken hieruit uit.
<b>Authenticiteit en integriteit</b>	
6.24	Bij nieuwe releases van de applicatie moeten bestaande gegevens onder beheer van de applicatie toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit <sup>6</sup>
6.25	De Contractant beschikt over vastgestelde procedures voor de vervanging van opslagmedia en/of hardware. Er moet kunnen worden gegarandeerd dat er, ruim vóórdat informatie onleesbaar dreigt te worden of dragers onbruikbaar zijn, wordt ingegrepen. Dit staat los van de beschreven bewaarstrategieën voor die informatie zelf. <sup>6</sup>
6.26	De applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vindt: 1) alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen en bestanden worden verricht, 2) de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.
6.27	De authenticiteit van informatieobjecten (metadata en bestanden) is te allen tijde geborgd en vast te stellen doormiddel van het creëren en onderhouden van toegangs-, gebruiks- en beveiligingsmetagegevens die beveiligde registraties van gebeurtenissen genereren voor informatie op elk aggregatieniveau. De functie is het bijhouden (logging) en documenteren van de toegang en gebruik van informatieobjecten.
6.28	De integriteit van een digitaal bestand en de bijbehorende metadata moet kunnen worden geborgd, onder andere tegen onbedoelde en malavide wijzigingen doormiddel van technische integriteitscontroles in de vorm van checksums, hashes of andere mechanismen
<b>Event geschiedenis</b>	
6.29	Mogelijkheid van vastlegging van de levenscyclus van informatie en metadata in de vorm van een registratie van beheerinformatie.

<b>7. Financieel- en inkoopstelsel SAP en SAP Business Network</b>	
7.1	Gemeente Amsterdam maakt gebruik van het financieel en inkoopstelsel SAP S/4 HANA. SAP Ariba is het onderliggende stelsel voor contractmanagement en het inkoopproces. Het nieuwe onderliggende stelsel maakt daarbij gebruik van het SAP Business Network zodat Gemeente Amsterdam documenten, zoals inkooporders en facturen, uit kan wisselen met de Contractant. Voor een naadloze integratie en uitwisseling van de documenten tijdens het inkoopproces is een koppeling met <a href="#">SAP Business Network</a> gewenst. In het geval dat een externe catalogus wordt ingericht is deze koppeling vereist.
7.2	Indien de koppeling geen vereiste is en de Contractant kiest om een connectie te maken met het SAP Business Network van Gemeente Amsterdam, draagt de Contractant zorg voor het maken van de connectie aan diens zijde, voor een standaard account is het mogelijk deze connectie te leggen via email.
7.3	Het is gewenst dat de Contractant in staat is om een inkooporder van de Gemeente Amsterdam in XML-formaat te ontvangen, te bevestigen en een ontvangstbevestiging te ontvangen via het SAP Business Network. Indien Contractant deze ontvangstwijze niet beschikbaar maakt via het SAP Business Network, is het vereist dat deze documenten in XML-formaat per e-mail ontvangen en bevestigd kunnen worden.
7.4	Indien de Contractant ervoor kiest geen connectie te maken met het

<sup>6</sup> Zie DUTO; <https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/duto-raamwerk>

	SAP Business Network van de Gemeente Amsterdam, behoudt de Gemeente Amsterdam zich het recht voor om deze verplichting op een later moment alsnog op te leggen. De Contractant heeft dan drie maanden de tijd om deze connectie in samenwerking met de Gemeente Amsterdam te realiseren.
<b>Facturering</b>	
7.5	Contractant is verplicht om facturen middels e-facturatie bij de Gemeente in te dienen. De factuur kan alleen in voor de Gemeente leesbare varianten van XML- of SimplerInvoicing-berichtenformaat worden ingediend. Kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van Contractant. Voor meer informatie over e- facturatie zie: <a href="http://amsterdam.nl/efacturatie">amsterdam.nl/efacturatie</a> .
7.6	Als er sprake is van een samenwerkingsverband factureert slechts één partij. Namelijk de partij die vanuit de Raamovereenkomst optreedt als de penvoerder/hoofdaannemer.

<b>8.</b>	<b>Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden</b>
8.1	De externe partij kan gedurende de periode van de overeenkomst geen andere opdracht voor de gemeente Amsterdam uitvoeren om de onafhankelijkheid en zuiverheid van het meld- en steunpunt te bewaken.