

Programma van Eisen en Wensen - Software voor leerplicht, RMC en leerlingenvervoer regio Kop van Noord Holland

In deze Programma van Eisen en Wensen hebben wij de minimumeisen en eventuele wensen ten aanzien van de opdracht beschreven. Met het indienen van uw inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met deze minimumeisen. **Let op: niet voldoen aan één van deze eisen (E) betekent uitsluiting van verdere beoordeling.**

Begrippenlijst

OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
VSV	Voortijdig SchoolVerlater
JKP	Jongeren In Kwetsbare Positie
RMC	Regionaal Meld- en Coördinatiepunt
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
BRP	BasisRegistratie Personen
R-bestand	Resultaat levering van DUO
C-bestand	Levering op Gemeente-of RMC-code van DUO
P-bestand	Periodieke levering van DUO
BRON	Basisregister Onderwijsnummer
BRIN	Basisregister instellingen
VIN	Verwijsindex
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie

Nr.	Omschrijving	Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente
1. Algemeen			
1.1	Bij het opstarten van de applicatie krijgt de medewerker automatisch een overzicht op het scherm van zijn/haar werkvoorraad. Vanuit het overzicht moet doorgeklikt kunnen worden naar de desbetreffende schermen.	E	
1.2	De verplichte verantwoordingsrapportages, waaronder Artikel 25 en de Regionale VSV Effectrapportage zijn met één druk op de knop uit het systeem te genereren.	E	
1.3	Briefsjablonen zijn per gemeente aan te passen binnen het systeem.	E	
1.4	Leverancier is verantwoordelijk voor de toepassing van wet- en regelgeving en aanpassing van applicatie hierop. Hier geldt ook het aanpassen van de terminologie indien dit vanuit OCW wordt aangegeven.	E	
1.5	Brede zoekfunctionaliteit; vanuit diverse termen/zoekwoorden een dossier/persoon kunnen vinden.	E	
1.6	Bij het openen van de leerlingkaart in één oogopslag inzicht in de meest relevante informatie en historie.	E	
1.7	Het moet mogelijk zijn om eenvoudig rapportages te maken uit de mutatiebestanden. De rapportages moeten gebaseerd zijn op aanpasbare sjablonen. De sjablonen moeten selecties ondersteunen op de velden muteerder, mutatiesoort, mutatiedatum (van - t/m) en mutatietijd (van - t/m).	E	
1.8	Het is mogelijk om standaardwaarden voor velden in te richten. De velden waarvoor dit minimaal moet kunnen zijn: reden relatief verzuim, reden proces verbaal, reden uitstroom, behandelaar, soort afspraak, aanleiding soort, aantekeningsoort, bestemmingen VSV	E	
1.9	Het moet voor gebruikers zichtbaar zijn met wijzigingsdatum wanneer er een wijziging is opgetreden in de persoonsgegevens.	E	
1.10	De voortgang van de werkprocessen dient ondersteund te worden door een workflow functionaliteit.	E	
1.11	De gebruikersinterface, de helpfunctie en de beheersdocumentatie zijn in de Nederlandse taal en deze functie wordt ook bij nieuwe releases onderhouden.	E	
1.12	Alle tekst uit het systeem is te kopiëren en te printen	E	
1.13	Het systeem genereert automatische meldingen in de werkvoorraad van medewerkers of groep medewerkers als deadlines genaderd worden of overschreden zijn.	E	
1.14	Minimaal moeten processen zijn ingericht voor het behandelen van Absoluut Verzuim, Relatief Verzuim, Extra verlof, vrijstellingen, spreekuur, thuiszitters, het opmaken van een Proces Verbaal of een Haltverwijzing, preventieve en curatieve VSV en monitoren en taakuitvoering VSV en VSV verzuim. En monitoren en taakuitvoering JKP.	E	
1.15	Alle documenten (incl. mail) die binnenkomen en uitgaan dienen bij de betreffende leerling of zaak te kunnen worden opgeslagen en te worden ontsloten in de applicatie bij de betreffende zaak of leerling. Zonder tussenkomst van bijv. lokale harde schijf.	E	
1.16	Het systeem dient inzicht te verschaffen in werkvoorraad en doorlooptijden.	E	
1.17	Het systeem moet het maken van gespreksverslagen en aantekeningen ondersteunen, geeft aan hoe groot een notitie of verslag mag zijn. Deze informatie moet centraal in het leerlingendossier worden opgeslagen en raadpleegbaar zijn.	E	
1.18	Het moet mogelijk zijn aantekeningen te maken als de melding / dossier de status gesloten heeft.	E	
1.19	Het moet mogelijk zijn schoolgegevens te raadplegen. Locaties, opleidingen en telefoonnummers moeten getoond worden incl. BRIN-code.	E	
1.20	Het systeem moet in staat zijn een willekeurig aantal gerelateerde personen / partijen aan een jongere te koppelen. Gerelateerde personen / partijen kunnen zijn: ouder, broers, zussen, adresgenoten, hulpinstanties, andere betrokken partijen, ... Per persoon / partij moeten namen, adressen, geboortedata en soort relatie vastgelegd kunnen worden. Binnen het kader van de AVG.	E	
1.21	Het dossier is per leerling zaakgewijs opgebouwd: één dossier kan één of meerdere zaken bevatten.	E	

1.22	Taken kunnen zowel geautomatiseerd (workflow) als handmatig (maatwerk leerling/jongere) toegewezen worden aan gebruikers, geagendeerd worden en een prioriteit toegewezen krijgen.	E	
1.23	Het is mogelijk om met sneltoetsen en tabtoetsen te kunnen werken.	E	
1.24	Als de applicatie voorziet in een DMS functionaliteit, dan geldt de volgende eis voor Den Helder; bestanden zijn ongeacht de grootte in de applicatie op te slaan. Dit kunnen ook emailberichten zijn.	E	Den Helder
1.25	Het moet mogelijk zijn zelf scholen toe te voegen aan het systeem, als het systeem deze nog niet kent.	E	
1.26	Het is tenminste mogelijk om bestanden te importeren en exporteren naar diverse standaard formaten als: • .xlsx (of .csv) • .docx (of .txt) • .jpg • .pdf	E	
1.27	Het moet voor de gebruiker mogelijk zijn om selecties te maken voor sturingsinformatie. Belangrijk hierbij is dat er gefilterd kan worden op kenmerken en op personen. Bijv. om jongeren die geen werk of opleiding hebben specifiek te kunnen benaderen.	E	
1.28	Werkvoorraden moeten door gebruikers kunnen worden overgedragen naar een andere persoon of rol binnen de applicatie.	E	
1.29	De applicatie ondersteunt meer-gemeentefunctionaliteit: documenten, dossiers, zaken en workflow kunnen desgewenst per gemeente worden ingericht.	E	
1.30	De applicatie wordt gevuld met gegevens vanuit de bestaande applicaties; wat geconverteerd moet worden zijn de verzuimmeldingen uit het verleden en de acties door de leerplichtambtenaar/RMC ambtenaar (denk hierbij aan vrijstellingen, verlof, proces verbaal en alle aantekeningen/incidenten, op intake, te contactmoment en begeleiding).	E	
1.31	In het plan van aanpak wordt de borging weergegeven hoe het systeem volledig operationeel is per 1-10-2020	E	
1.32	Het is mogelijk om bulk aanschrijvingen te doen vanuit de applicatie.	E	
1.33	De applicatie moet het werkproces maximaal ondersteunen waarbij de leerling centraal wordt gesteld.	E	
1.34	Opdrachtnemer gaat akkoord met de GIBIT inkoopvoorwaarden.	E	
1.35	Geef aan binnen welk applicatie landschap uw (webbased) applicatie kan werken en welke toekomstige ontwikkelingen van invloed zullen zijn.	E	
2. Leerplicht - RMC		Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente
2.1	Het systeem dient registratie van jongeren, dagbestedingen en schoolloopbanen (alle gevolgde scholen in de tijd gezien) volledig en correct te ondersteunen. Denk hierbij aan: onderwijsvorm, leerweg, reden uitschrijving en diploma.	E	
2.2	Het is mogelijk om handmatig en geautomatiseerd school in- en uitschrijvingen vast te leggen. Dit geldt voor zowel bekostigd als niet bekostigd onderwijs.	E	
2.3	Het is mogelijk om handmatig wettelijke vrijstellingen vast te leggen. Dit resulteert in een registratie in de loopbaan. Deze moet ook naast een schoolloopbaan geregistreerd kunnen worden.	E	
2.4	Het is mogelijk om gegevens van scholen voor bekostigd onderwijs, niet bekostigd onderwijs en dagbestedingen vast te leggen. Deze gegevens moeten handmatig en voor bekostigd onderwijs ook automatisch gewijzigd of toegevoegd kunnen worden. Deze gegevens komen van DUO of per mail van de scholen.	E	
2.5	Bij iedere jongere moet de applicatie automatisch vaststellen en tonen of een jongere leerplichtig of kwalificatieplichtig is met vermelding van begin- en einddatum.	E	
2.6	De JIKP lijst vanuit DUO moet kunnen worden ingelezen, waarbij bij de jongere zelf duidelijk zichtbaar is of hij/zij tot deze doelgroep behoort	E	
2.7	Het moet mogelijk zijn om jongeren te koppelen aan een project en de bijbehorende resultaten. Deze registratie moet kunnen afwijken van de 'normale' registratie	E	
2.8	Het moet mogelijk zijn om handmatig verzuimmeldingen te registreren.	E	
2.9	Het moet mogelijk zijn om handmatig extra verlof, vrijstellingen en bemiddelingen vast te leggen	E	
2.10	Het moet mogelijk zijn om handmatig HALT afdoeningen vast te leggen	E	
2.11	Het moet mogelijk zijn om handmatig Processen Verbaal vast te leggen	E	
2.12	Het moet mogelijk zijn om handmatig preventieve acties vast te leggen	E	
2.13	Voor inschrijvingen op een school in het buitenland en/ of bijv. Europese school moet een handmatige inschrijving mogelijk zijn idem voor uitschrijven.	E	
2.14	Verzuimhistorie moet inzichtelijk zijn.	E	
2.15	De status van een verzuimmelding moet duidelijk inzichtelijk zijn.	E	
2.16	Gegevens uit een verzuimmelding moeten overzichtelijk in beeld gebracht worden.	E	
2.17	Een verzuimmelding kan aan een waarschuwingsbrief, haltverwijzing of proces verbaal gekoppeld worden	E	
2.18	Het moet mogelijk zijn om via het systeem een VIN melding te maken en af te sluiten en eventuele matches te zien	E	
2.19	Het moet mogelijk zijn om onbeperkt acties te registreren en acties in de toekomst aan te maken.	E	
2.20	bij openen dossier leerling relevante informatie over gezinssamenstelling en schoolhistorie en binding van andere leerplichtige gezinsleden.	E	
2.21	Als een school de reden van verzuim niet goed meldt, achteraf aanpasbaar maken.	E	
2.22	Het moet mogelijk zijn om bij een school een aantekening te maken	E	
2.23	Leeftijdsgrens (27 jaar) van actuele leerlingen hanteren.	E	

3. Informatieveiligheid		Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente
3.1	De opdrachtnemer houdt zich aan de naleving van alle wetgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten;	E	
3.2	De gegevens van opdrachtgever worden alleen in Europa opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG;	E	
3.3	De infrastructuur en organisatie van de inschrijver zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 of vergelijkbaar. Inschrijver is bereid jaarlijks een verklaring van getrouwheid (of vergelijkbaar) te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij (TPM); Opdrachtnemer moet aantoonbaar gecertificeerd zijn.	E	
3.4	Tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten op basis van het VNG/IBD formaat welke de opdrachtgever hanteert;	E	
3.5	Rapportages omtrent de veiligheid van de SaaS-oplossing worden gedeeld met de opdrachtgever; Voor zover van toepassing op afnemer.	E	
3.6	De aangeboden oplossing legt een audit-trail vast over het gebruik van het systeem. Deze audit-trail bevat alle handelingen m.b.t. gebruikersautorisaties en functioneel gebruik (van medewerkers opdrachtgever) van het systeem zoals raadplegen, aanmaken, muteren, verwijderen van informatie. Vastlegging vindt minimaal plaats op gebruikersniveau en -rol, tijdstip en verrichte actie en is inzichtelijk voor zowel de functioneel beheers als de functionaris gegevensbescherming van de opdrachtgever;	E	
3.7	De opdrachtnemer garandeert dat ongeautoriseerde personen geen toegang hebben tot gegevens of gegevensdragers (zoals harde schijven en back-upmedia) die tussentijds of na beëindiging van de overeenkomst worden verwijderd c.q. worden vervangen;	E	
3.8	De opdrachtnemer zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen aan de opdrachtgever worden gerapporteerd;	E	
3.9	De opdrachtnemer verleent medewerking aan het uitoefenen van controle door of namens opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures;	E	
3.10	De opdrachtnemer draagt zorg voor een toereikend back-up en restore proces van het beheersysteem welke voldoet aan de eisen inzake bewaartermijnen van de archiefwet	E	
3.11	De opdrachtnemer voldoet met de geboden oplossing aan de AVG mbt tot dataminimalisatie.	E	
3.12	Wachtwoorden bestaan ten minste uit een combinatie van numerieke en alfanumerieke tekens met een minimale lengte van 8 posities of meer en time-outs worden ondersteund; Waarbij het mogelijk moet zijn om twee-weg authenticatie te laten plaatsvinden of koppeling met Single Sign-on SAML.	E	
3.13	In geval er direct uit de applicatie wordt gemaild waarbij in de mail persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens worden uitgewisseld dient dit plaats te vinden met een methode van beveiligd emailen.	E	
3.14	De test- en acceptatieomgeving zijn inzetbaar met behulp van geanonimiseerde gegevens;	E	
3.15	De opdrachtnemer verleent medewerking in het geval van een verzoek tot inzage, verwijdering, rectificatie, en portabiliteit van data (rechten van betrokkenen).	E	
3.16	De opdrachtnemer voert op verzoek een DPIA uit op alle verwerkingsprocessen en deelt de bevindingen met daarbij de te nemen maatregelen met opdrachtgever.	E	
3.17	Wachtwoorden mogen niet onversleuteld opgeslagen of getransporteerd worden.	E	
3.18	De opdrachtnemer maakt gebruik van een hardeningsproces zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen (Hardenen van systemen bestaat uit verschillende stappen om een gelaagde bescherming te bieden. Met behulp van antivirus, -spyware, -spam en -phishing software, regelmatig installeren van de laatste patches van de opdrachtnemer, het uitschakelen van onnodige software en diensten leidt tot een beter beveiligd systeem dat moeilijker door kwaadwillende is te misbruiken).	E	
3.19	De opdrachtnemer zorgt er voor dat netwerkverkeer tussen verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten die actief zijn binnen de systeemomgeving van opdrachtnemer.	E	
3.20	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn, worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever.	E	
3.21	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle verbindingen encrypted zijn (web, systeem, registraties etc)	E	
3.22	Opdrachtnemer sluit een verwerkersovereenkomst met opdrachtgever waar verantwoordelijkheden van partijen en additionele beveiligingsmaatregelen kunnen worden afgesproken en geborgd.	E	
3.23	De opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in opgetreden incidenten, ingediende requests for change en informatieverzoeken en hun status.	E	

4. Koppelingen		Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente
4.1	Alle koppelingen moeten meer-gemeentefunctionaliteit ondersteunen. Dat wil zeggen dat de koppeling voor meerdere gemeenten kan worden ingezet om gegevens uit te wisselen.	E	
4.2	De applicatie is via Enable-U Cloud gekoppeld met de GBA-V GBA gegevens automatisch in het systeem verwerkt kunnen worden. Dit betreft onder andere: (1) in- en uitschrijvingen in de gemeente (voor de betreffende gemeentes) (2) verhuizingen (3) Overlijden (4) overige relevante mutaties GBA-V (BRP) kan bevestigd worden en de gegevens kunnen worden overgenomen. Reeds bestaande gegevens in het systeem worden dan gecorrigeerd.	E	Hollands Kroon
4.3	"De applicatie is voor de BRP gegevens gekoppeld aan de Makelaarsuite van Pink Roccade GBA gegevens automatisch in het systeem verwerkt kunnen worden. Dit betreft onder andere: (1) in- en uitschrijvingen in de gemeente (voor de betreffende gemeentes) (2) verhuizingen (3) Overlijden (4) overige relevante mutaties GBA-V (BRP) kan bevestigd worden en de gegevens kunnen worden overgenomen. Reeds bestaande gegevens in het systeem worden dan gecorrigeerd."	E	Schagen, Texel
4.4	De applicatie is via Jnet of via de MessageHandler van Centric gekoppeld met de GBA-V GBA gegevens automatisch in het systeem verwerkt kunnen worden. Dit betreft onder andere: (1) in- en uitschrijvingen in de gemeente (voor de betreffende gemeentes) (2) verhuizingen (3) Overlijden (4) overige relevante mutaties GBA-V (BRP) kan bevestigd worden en de gegevens kunnen worden overgenomen. Reeds bestaande gegevens in het systeem worden dan gecorrigeerd.	E	Den Helder
4.5	Het berichtenverkeer verloopt altijd via Enable-U Cloud	E	Hollands Kroon
4.6	De applicatie is via Enable-U Cloud gekoppeld met de BRP/GBA-V en VOA. Via Enable-U kunnen de GBA, BRP- en VOA-gegevens opgehaald worden. Deze koppeling zal rekening moeten houden met de vereiste meer-gemeentefunctionaliteit.	E	eis is vervallen
4.7	Texel maakt gebruik van Jnet OpenTunnel en Pink Roccade Makelaar Suite en het berichtenverkeer dient via 1 van deze systemen te verlopen.	E	Texel
4.8	Texel maakt gebruik van Jnet OpenTunnel en Pink Roccade Makelaar Suite en het berichtenverkeer dient via 1 van deze systemen te verlopen. De voorkeur ligt bij Pink Roccade omdat dit systeem al gekoppeld is met de BRP/ GBA-V en VOA.	E	Texel
4.9	Den Helder maakt gebruik van Jnet OpenTunnel en/of van de MessageHandler van Centric en het berichtenverkeer dient via 1 van deze systemen te verlopen.	E	Den Helder
4.10	De applicatie is gekoppeld met het documentenmagazijn, gebruik makend van de Zaak Document Services*, voor het opslaan en opvragen van documenten: - met de applicatie gegenereerde documenten worden, inclusief de van toepassing zijnde metadata, aangeboden aan het DMS en door die applicatie opgeslagen; - De opgeslagen documenten uit het DMS kunnen, met behulp van de volgende zoekingen: * Kind/jongere * Zaak met de applicatie worden opgezocht, gemuteerd en bekeken. - De documenten dienen beveiligd te worden opgeslagen in de DMS. *Zaak Document Services (ZDS); hier wordt altijd met de laatste beschikbare versie gewerkt.	E	
4.11	De backoffice applicatie maakt zelf geen nieuwe documentnummers aan. Het DMS is leidend voor het uitdelen van documentnummers en de applicatie maakt hier gebruik van. Als de applicatie zelf voorziet in DMS functionaliteit dan is dit geen eis.	E	

4.12	De applicatie maakt zelf geen nieuwe zaaknummers aan. Het zaaksysteem (Mozard) is leidend voor het uitdelen van zaaknummers en de applicatie maakt hier zodanig gebruik van dat het zaaksysteem voor dezelfde zaak geen meerdere zaaknummers aanmaakt.	E	Texel
4.13	De applicatie maakt zelf geen nieuwe zaaknummers aan. Het zaaksysteem (Inproces van Roxit) is leidend voor het uitdelen van zaaknummers en de applicatie maakt hier zodanig gebruik van dat het zaaksysteem voor dezelfde zaak geen meerdere zaaknummers aanmaakt.	E	Den Helder
4.14	De applicatie is in staat om zaakgericht informatie te verstrekken, gebruik makend van de Zaak- en Documentservices (ZDS)* gebaseerd op StUF en CMS, aan een zakenmagazijn en/of documentenmagazijn over nieuwe, onderhanden en afgeronde processen zodanig dat de, vanuit zakenperspectief, in de applicatie aanwezige informatie over processen op elk moment overeenkomt met de informatie over die processen in het zakenmagazijn.	E	Hollands Kroon
4.15	De applicatie maakt zelf geen nieuwe zaaknummers aan. Het zaaksysteem (DECOS Join en later Microsoft Dynamics) is leidend voor het uitdelen van zaaknummers en de applicatie maakt hier zodanig gebruik van het zaaksysteem dat het voor dezelfde zaak niet meerdere zaaknummers aanmaakt.	E	Hollands Kroon
4.16	Hollands Kroon zal in de toekomst migreren naar Microsoft Dynamics als Zaaksysteem, leverancier kan een API leveren waarbij Dynamics als zaaksysteem kan worden aangewezen waarbij Microsoft Sharepoint als doellocatie kan worden opgegeven voor het opslaan van documenten.	E	Hollands Kroon
4.17	De applicatie koppelt met het Zaaksysteem (ZO) en DMS (Docuware), gebruik makend van de API (JSON/REST) koppeling van de gemeente Schagen. Via de API wordt zaakinformatie doorgegeven aan het Zaaksysteem en de documenten met de juiste metadatering (indien van toepassing) opgeslagen in het DMS. Er wordt geen kopie van het document bewaard in de applicatie. Via de API kunnen documenten opgevraagd en bewerkt worden.	E	Schagen
4.18	De documentatie applicatie maakt zelf geen nieuwe documentnummers aan. Het DMS is leidend voor het uitdelen van documentnummers (GUID) en de applicatie maakt hier gebruik van.	E	Schagen
4.19	In de applicatie kunnen afnemerindicaties, die in het centrale gegevensmagazijn zijn geplaatst te behoeve van actuele persoonsgegevens, actief worden beheerd. De afnemerindicaties mogen alleen aanwezig zijn zolang er een doelbinding bestaat. Na verhuizing, overlijden of afronding van ondersteuningstrajecten (boven 23 jaar) dienen de afnemerindicaties verwijderd te kunnen worden vanuit de afnemende applicatie.	E	
4.20	Door burgers digitaal ingediende verzoeken, welke aangeboden worden (aan de applicatie) in StUF-EF-formaat, kunnen verwerkt worden tot te behandelen verzoeken in de werkvoorraad, waar mogelijk gekoppeld aan de desbetreffende kind/jongere en zaak.	E	
4.21	Het moet mogelijk zijn om lijsten van het inlichtingenbureau in te lezen, waarbij de prioriteit van de jongere zichtbaar is bij de jongere zelf, inclusief de historie van de prioriteiten.	E	
4.22	Koppelingen met DUO DUO-gegevens (verzuimmeldingen, leveringen, uitwisseling vrijstellingen, inlezen schoolhistorie, opleidingscodes, etc.) dienen automatisch opgehaald en verwerkt te kunnen worden inclusief retourmelding, middels een machinekoppeling naar DUO voor o.a. het afsluiten van een verzuimmelding met aangebrachte mutaties, toekenning vrijstelling, Rechtstreeks vanuit het menu van de leerling. Alle examenresultaten van scholen die het DUO doorstuurt, worden ingelezen in het systeem en bij het kind/jongere geplaatst. Hierbij moet apart genoteerd worden of men geslaagd of gezakt is.	E	Eis is vervallen
4.23	Het moet mogelijk zijn R, C & P bestanden van DUO in het systeem te verwerken. Waarbij automatisch gefilterd moet kunnen worden op gegevens die niet nodig zijn (bijvoorbeeld leerlingen die naar het hoger onderwijs zijn gegaan en daarmee een startkwalificatie niveau 2 hebben behaald).	E	Eis is vervallen
4.24	De basisregisters opleidingen (BRON) en instellingen (BRIN) kunnen worden ingelezen en verwerkt.	E	
4.25	Er wordt een koppeling geleverd voor aansluiting op de Suite voor Sociale Regie (S4SR) van Centric. De koppeling zorgt er voor dat zichtbaar is welke van de kind/jongere, die bekend zijn in de applicatie, ook bekend zijn in Suites voor het Sociaal Domein.	E	
4.26	Indien binnen de looptijd van het contract een nieuwe StUF wordt uitgebracht dient u deze binnen 1 jaar na vaststelling van de nieuwe StUF-versie te ondersteunen;	E	
4.27	De databases zijn zonder tussenkomst van de opdrachtnemer direct benaderbaar voor bevraging door de opdrachtgever (b.v. met Power BI, Cognos), het bijbehorende meest actuele datamodel wordt actief gedeeld met opdrachtgever;	E	
4.28	De leverancier organiseert de afstemming voor het installeren en instellen van de koppelingen met onze andere leveranciers waarmee de applicatie moet koppelen	E	
4.29	De leverancier levert een installatiedocument op met alle installatiedocumentatie en koppelingen met andere systemen, alsmede van de architectuur van de applicatie.	E	

5. Technische Eisen		Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente
5.1	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met elke browser die aan de meest recente W3C eisen voldoet zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).	E	
5.2	De Opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in ISO 27001 t.b.v. informatiebeveiliging en ISO 20000 t.b.v. service management.	E	
5.3	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).	E	
5.4	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter.	E	
5.5	Er wordt minimaal een fysiek gescheiden test- en productieomgeving beschikbaar gesteld. De twee omgevingen moeten permanent beschikbaar zijn.	E	
5.6	Hollands Kroon vraagt voor zijn af te nemen SaaS diensten Single Sign On (vanaf hier afgekort tot SSO) voor het authenticatie proces. SSO is ingericht volgens het volgende stroom diagram: https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/manage-apps/what-is-single-sign-on De voorkeur gaat hierbij uit voor Open ID, OAuth en SAML waarbij Hollands Kroon de Identity Provider is, dit houdt kort in dat gebruikers accounts worden bijgehouden binnen de Azure Active Directory (AAD) van Hollands Kroon. Het aanmaken van deze koppelingen binnen uw applicatie worden door Microsoft uitgebreid besproken, we willen u hiervoor verwijzen naar de volgende url: https://docs.microsoft.com/nl-nl/azure/active-directory/develop/	E	Hollands Kroon
5.7	De aanbestedende dienst staat geen directe koppelingen voor uitwisseling van STUF toe, maar gebruikt de cloud connector van Enable-U. Daarnaast gebruikt Hollands Kroon voor toegang tot het netwerk een DMZ met de oplossing Watchguard. A. Beschrijf de minimale vereisten die aan de kant van de gemeente nodig zijn voor de toegang tot de Oplossing. Denk hierbij aan de bandbreedte, poorten, firewalls, systeemeisen aan servers en systeem eisen voor cliënten. B. Beschrijf hoe de opdrachtnemer ervoor zorgt dat koppelingen op een veilige manier via Conductor van Centric gerealiseerd worden. C. Beschrijf dit in een architectuurplaat waarin de infrastructuur en koppelingen weergegeven zijn (incl. protocollen en poortnummers). D. Beschrijf welke componenten en licenties hiervoor eventueel vereist zijn.	E	Hollands Kroon
5.8	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd in een management interface, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheertaken.	E	
5.9	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de Oplossing kan op één plek geconfigureerd worden. Autorisaties moeten per rol, functie en gemeente door eigen functioneel beheerder worden toegekend.	E	
5.10	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel wordt vooraf gemeld bij de functioneel applicatiebeheerders.	E	
5.11	De releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes opgeleverd die ook voor de eindgebruiker bruikbaar zijn. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'release gewijs' door te voeren.	E	
5.12	Troubleshooting door de opdrachtnemer vindt plaats in een test omgeving aan de hand van gepseudonimiseerde of geanonimiseerde gegevens.	E	
5.13	Het systeem dient aan tijdigheidseisen voor registratie te voldoen: alle ontvangen meldingen en signalen moeten realtime in het systeem verwerkt zijn als deze geautomatiseerd ontvangen worden.	E	
5.14	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de Oplossing kan op één plek geconfigureerd worden.	E	
5.15	Hosting betreft een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving – bestaande uit alle benodigde software (zoals virtualisatiesoftware, firewalls, technisch beheertools en back-upsoftware) en hardware (zoals serverapparatuur, opslag, back-upapparatuur en netwerken) – beschikbaar stellen van een toegangsbeheersysteem, inclusief het uitvoeren van het (technisch) beheer van deze omgeving;	E	
5.16	De opdrachtnemer zorgt voor een gedegen domeinscheiding tussen de SaaS- oplossing van de opdrachtgever en andere domeinen;	E	
5.17	De opdrachtnemer zorgt voor een SaaS-oplossing verdeeld over meerdere geografisch (binnen EU) gescheiden datacenters;	E	
5.18	De opdrachtnemer maakt in de aangeboden SaaS-oplossing gebruik van een Demilitarised Zone (DMZ), waarbij compartimentering wordt toegepast en de verkeersstromen tussen deze compartimenten wordt beperkt tot alleen de hoogst noodzakelijke;	E	
5.19	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een complete back-up en restore van de aangeboden oplossing.	E	
5.20	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een jaarlijkse uitwijktest en de rapportage over de test wordt gedeeld met de opdrachtgever;	E	
5.21	De opdrachtnemer geeft hoge prioriteit aan het snel installeren van de laatste beveiligingspatches;	E	
5.22	De applicatie is alleen benaderbaar via de RDS-omgeving (herkenbaar via IP-adres) van de gemeente-Schagen.	E	Eis is vervallen
5.23	De opdrachtnemer voert actief controles uit op logging;	E	

5.24	Het door de opdrachtnemer geleverde beheersysteem dient te worden uitgevoerd in een TAPU-architectuur (test, acceptatie, productie en uitwijk). Dit dient minimaal twee separate omgevingen te betreffen (bijvoorbeeld P en TAU). Alle benodigde licenties om dit te realiseren dienen aangeboden te worden;	E	
5.25	De test en/of acceptatieomgeving zijn zowel voor de beheerder als de gebruikers vrij te gebruiken;	E	
5.26	De applicatie maakt gebruik van de Microsoft Active Directory of Azure (Cloud) t.b.v. gebruikers authenticatie en single sign-on.	E	Schagen
5.27	De applicatie kan systeemrapportages genereren over het gebruik van de applicatie (systeem logging)	E	
5.28	De applicatie ondersteunt het uitgangsprincipe van eenmalig opslaan en meervoudig gebruik van gegevens	E	

6. Implementatie		Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente
6.1	De opdrachtnemer levert bij het uitbrengen van de offerte een implementatieplan mee waarin de projectaanpak van de implementatie van de applicatie is beschreven.	E	
6.2	De aanbieding bevat alle conversiewerkzaamheden die nodig zijn om gegevens van de huidige applicaties over te zetten naar de nieuw in te richten applicatie. Hiertoe levert de opdrachtnemer een uitgewerkt Conversie- en Inrichtingsplan mee met de aanbieding waarmee rekening is gehouden met een of meerdere proefconversies. De opdrachtnemer laat tevens zien welke ervaring de opdrachtnemer heeft met het uitvoeren van een dergelijke conversie in het verleden.	E	
6.3	Maak een opleiding/trainingsplan om gebruikers van dit systeem te trainen in het gebruik van dit systeem. Uitgedrukt in plan en planning. Naar verwachting zullen er 20 deelnemers zijn, er wordt onderscheid gemaakt tussen functioneel applicatiebeheerder, super users en eindgebruikers	E	
6.4	Leverancier biedt gebruikerstrainingen voor zowel Functioneel Beheerders als Eindgebruikers.	E	
6.5	Trainingen worden in het Nederlands gegeven; documentatie is in het Nederlands beschikbaar.	E	
6.6	Medewerkers van Leverancier bieden ondersteuning in de Nederlandse taal in woord en geschrift.	E	
6.7	De opdrachtnemer is tijdens de implementatieperiode minimaal één keer per twee weken aanwezig op locatie. De implementatie vindt zoveel mogelijk op locatie plaats gezamenlijk met de keyusers.	E	
6.8	In het implementatie plan zijn minimaal de volgende zaken opgenomen: 1 inrichting workflows 2 conversie bestanden 3 opleidingen gebruikers 4 opleiding functioneel applicatiebeheerder 5 test van de functionele inrichting 6 test van de technische inrichting	E	
6.9	Tijdens het implementatietraject worden niet alleen de wettelijke rapportages, maar ook de rapportages die nodig zijn voor de uitvoering van de dagelijkse taken ingericht en opgeleverd. Op basis van de door de gemeente aangeleverde lijst met gewenste rapportages.	E	
7. Beheer			
7.1	Het beheer van het koppelen van gegevens moet overzichtelijk en inzichtelijk zijn. Er moet bepaald kunnen worden welke gegevens overgenomen worden en waar deze terecht komen in het systeem bijvoorbeeld in een tabel.	E	Eis is vervallen
7.2	Het beheer van de applicatie en tabellen is voor de Functioneel Beheerders eenvoudig uit te voeren. Eenvoud wordt bijvoorbeeld bereikt door het gebruik van logische naamgeving voor tabellen en schermen	E	
7.3	Het applicatiebeheer is zodanig geregeld dat bij het beheren en inrichten van de applicatie niet telkens de inbreng van een programmeur van de leverancier noodzakelijk is.	E	
7.4	Het applicatiebeheer is zodanig geregeld dat per rol autorisatie toegekend kan worden	E	
7.5	Brondocumenten mogen niet gewijzigd kunnen worden.	E	
7.6	De autorisatie van toegang tot de loggegevens is zodanig dat deze nooit gewijzigd mogen worden, dus logging mag alleen worden ingezien door de applicatiebeheerders en speciale groepen. Loggings mogen niet verwijderd kunnen worden zonder dat dit zichtbaar is.	E	
7.7	Logging gegevens dienen minimaal 3 maanden bewaard te worden.	E	
7.8	Er moet een selectie gemaakt kunnen worden van documenten en/of processen om deze te vernietigen conform archiefwetgeving.	E	
7.9	Rapporten zijn onderling tussen de gemeenten uitwisselbaar. Als een van de vier gemeente een rapport laat maken is deze zonder extra kosten ook beschikbaar voor de drie andere gemeenten.	E	
7.10	Rollen en rechten van zowel de opdrachtnemer (technisch beheer) als de opdrachtgever (functioneel beheerders) zijn inzichtelijk.	E	
7.11	Het systeem voorziet in een scheiding tussen systeembeheer, technisch- en functioneel beheer;	E	
8. Leerlingenvervoer			
8.1	Dit pakket moet geleverd kunnen worden	E	
8.2	De applicatie ondersteund bij het vaststellen van de afstand tussen woonadres en school	E	
8.3	Het is mogelijk diverse vormen van leerlingenvervoer te registreren: collectief vervoer, individueel vervoer, openbaar vervoer, eigen vervoer	E	
8.4	Gegevens t.b.v vervoerder dienen te worden vastgelegd	E	
8.5	Rapportages: per leerling, per vervoerder, per school	E	
8.6	Er dienen documenten gegenereerd te kunnen worden over leelingenvervoer aan bijv ouders, scholen en vervoerders	E	

9. Service Level Agreement		Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente																
9.1	De afspraken met betrekking tot SAAS, support en ondersteuning zijn conform dit Programma van Eisen en gemeente Schagen wil deze vastleggen in een SLA. Een concept-SLA dient meegeleverd te worden. De definitieve SLA wordt vastgesteld na onderling overleg. In deze SLA zijn alle onderstaande eisen verwerkt.	E																	
9.2	De leerplichtapplicatie wordt door meerdere gemeenten gebruikt. De op te leveren omgeving (SAAS), het onderhoud en support van de inschrijver sluit hierbij aan en wordt door de inschrijver verwerkt in de concept SLA (1 voor alle gemeenten).	E																	
9.3	De inschrijver levert gedurende de looptijd van het contract volledige softwaresupport. Hieronder valt het verhelpen van storingen, updaten en upgraden van software. Deze lijst is niet limitatief.	E																	
9.4	De inschrijver zorgt ervoor dat het doorvoeren van wijzigingen ten alle tijde in overleg met de desbetreffende functioneel en technisch beheerders geschiedt. Hierbij is de tijdsplanning van de gemeente leidend. Het installeren van updates geschiedt bij voorkeur na 17.00 uur of in weekenden en leidt niet tot verstoring voor de gebruikers. Tenzij anders overeengekomen worden patches, updates en upgrades eerst in een acceptatieomgeving geïnstalleerd, waarbij geldt dat dit een gecombineerde test- en acceptatieomgeving kan zijn. Mocht een door opdrachtgever aangekaart probleem opgelost worden door een patch, update of upgrade dient de inschrijver dit aan te geven.	E																	
9.5	De applicatie heeft een uptime van 99,9% (per jaar) op maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 22.00 uur. (Feestdagen uitgesloten)	E																	
9.6	De applicatie heeft een uptime van 98% (per jaar) op zaterdag en zondag en op maandag t/m vrijdag van 22.00 uur tot 07.00 uur	E																	
9.7	Indien niet aan de uptime-eisen wordt voldaan is de gemeente gerechtigd om per uur niet beschikbaar, 1% van de onderhoudsfactuur terug te vorderen. Ernstige calamiteiten en overmacht uitgezonderd.	E																	
9.8	De inschrijver beschrijft de procedure voor restore werkzaamheden. In geval van calamiteiten dienen deze werkzaamheden binnen 4 uur te worden uitgevoerd. Deze werkzaamheden worden periodiek maar in elk geval eens per jaar getest en geëvalueerd. Een verslag hiervan dient te worden overlegd aan de gemeente.	E																	
9.9	In geval van aanwijsbaar falen van de leverancier waardoor dataverlies optreedt worden de herstelwerkzaamheden op basis van nacalculatie aan de inschrijver gefactureerd.	E																	
9.10	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een calamiteit/ramp de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag bedraagt.	E																	
9.11	Onderhoudstijden van opdrachtnemer vinden plaats na werktijden in de avonden, weekenden en op nationale feestdagen.;d.w.z. Nieuwjaarsdag Pasen, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Pinksteren, eerste en tweede kerstdag	E																	
9.12	Opdrachtnemer hanteert een vast jaarlijks update-, upgrade- en patchschema; deze schema wordt bij de SLA Overeenkomst toegevoegd	E																	
9.13	Werkzaamheden door de opdrachtnemer worden altijd minimaal 14 werkdagen van tevoren gecommuniceerd, tenzij het een BUG betreft dan direct uitvoeren. Firewall updates, security updates mogen eerder uitgevoerd worden.	E																	
9.14	Supportmeldingen worden telefonisch en/of digitaal in een portaal doorgegeven waarin ook de voortgang van de melding is te volgen.	E																	
9.15	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk welke medewerkers van de opdrachtgever van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 per telefoon te woord kan staan;	E																	
9.16	Supportmeldingen en reactietijden: <table> <tr> <th>Prioriteit</th><th>Omschrijving</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Aplicatie niet beschikbaar</td><td>1 uur (99%)</td><td>4 uur (95%)</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Verstoring</td><td>8 uur (90%)</td><td>24 uur (90%)</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Gebruikersvraag</td><td>16 uur (90%)</td><td>in overleg</td></tr> </table>	Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd	1	Aplicatie niet beschikbaar	1 uur (99%)	4 uur (95%)	2	Verstoring	8 uur (90%)	24 uur (90%)	3	Gebruikersvraag	16 uur (90%)	in overleg	E	
Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd																
1	Aplicatie niet beschikbaar	1 uur (99%)	4 uur (95%)																
2	Verstoring	8 uur (90%)	24 uur (90%)																
3	Gebruikersvraag	16 uur (90%)	in overleg																
9.17	De inschrijver volgt proactief alle relevante apparatuur. Op basis hiervan onderneemt De inschrijver acties om de performance optimaal te houden.	E																	
9.18	De inschrijver beschrijft de procedure voor klachten en geschillen.	E																	
9.19	De inschrijver beschrijft de procedure voor escalaties, ook buiten de normale kantoor tijden.	E																	
9.20	De inschrijver beschrijft de procedure bij beëindiging van de SAAS omgeving. Hierbij is in elk geval opgenomen hoe de overdracht en uiteindelijke vernietiging van de data wordt geregeld.	E																	
9.21	Halfjaarlijks worden de SLA afspraken besproken. Voorafgaand aan dit overleg wordt door de leverancier inzicht verleend in de beschikbaarheid van de applicatie.	E																	

10. WENSEN		Eis / Wens (E/W)	Specifiek voor gemeente
W.01	Foutmeldingen (incl. technische) zijn zelf verklarend. Dit betekent dat de gebruiker moet kunnen lezen en zonder het raadplegen van documentatie moet snappen wat fout gegaan is.	W	
W.02	Tekstvelden bevatten Nederlandse spellingscontrole, met dezelfde functionaliteit als in Microsoft Word.	W	
W.03	Lettergrootte en lettertype zijn aan te passen.	W	
W.04	De indeling van dit startscherm is door gebruiker zelf in te richten, overzicht werkvoorraad, overzicht signalen, overzicht leerlinggegevens, etc.	W	
W.05	Handmatige inschrijvingen worden door DUO inschrijvingen overschreven.	W	
W.06	Als een leerling niet ingeschreven staat op een school moet er een melding in je startscherm komen.	W	
W.07	Vulnerability assessments (security scans en pentest) worden periodiek uitgevoerd (minimaal 1 x per jaar);	W	
W.08	De te verwerken gegevens uit het digitaal ingediende verzoek conform StUF-EF-formaat zijn per type verzoek configureerbaar (door de functioneel beheerder) in de applicatie.	W	
W.09	Er wordt een koppeling geleverd voor aansluiting op de Suite voor Werk, Inkomen en Zorg (WIZ) van Centric. De koppeling zorgt er voor dat zichtbaar is welke van de kind/jongere, die bekend zijn in de applicatie, ook bekend zijn in Suites voor het Sociaal Domein.	W	Wens is vervallen
W.10	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 15 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van 90% van de handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven.	W	
W.11	Beeldschermverversingen duren maximaal 3 seconde bij raadplegen binnen de applicatie en 1,5 seconden bij mutaties op de database.	W	
W.12	Geef aan binnen welk applicatie landschap uw (webbased) applicatie kan werken en welke toekomstige ontwikkelingen van invloed zullen zijn.	W	Wens vervallen, verplaatst naar eis: 1.35
W.13	De gemeente wil inspraak op de (door)ontwikkeling van de applicatie.	W	
W.14	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties kunnen inrichten en beheren met begin- en einddatum en gebruikmakend van logfiles. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuurgegevens.	W	
W.15	Leerlingenvervoer heeft een directe koppeling hebben met de Leerplicht. Principe eenmalige invoer, meervoudig gebruik.	W	
W.16	Op werkdagen van 07.00 - 22.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan.	W	