

Bijlage A1 Programma van Eisen

Bijlage A1 bij Beschrijvend document inz. EU aanbesteding Softwarepakket Sociaal Domein t.b.v. gemeente Borne met kenmerk 20.1031.RK

In deze Bijlage Programma van Eisen worden de harde eisen beschreven. Daar waar wordt verwezen naar fabrikant-, merk- en/of typebenamingen, dienen deze te worden gelezen met de toevoeging “of gelijkwaardig, zulks ter beoordeling van de Aanbestedende dienst”, en wat hierover verder in het Beschrijvend document is bepaald.

Inschrijver dient middels het in Bijlage B5 (Conformiteitsverklaring) opgenomen formulier aan te geven dat zijn aanbidding voldoet aan de hieronder gestelde eisen. Het een en ander dient tevens aangetoond te worden middels beschrijvingen, calculaties, documentatie, verslagen en rapporten welke een objectief inzicht verschaffen op welke wijze de Inschrijver en zijn Inschrijving voldoen aan de eisen.

Aanbestedende dienst kan de conformiteit van de Inschrijving met onderstaande uitgangspunten/eisen op elk moment tijdens de Aanbestedingsprocedure nader onderzoeken, onafhankelijk van de door de Inschrijver verstrekte gegevens.

Let op!! Inschrijvingen die niet voldoen aan de onderstaande voorwaarden/eisen zijn opgesteld dan wel afwijkingen ten opzichte van onderstaande behelzen, zullen door Opdrachtgever niet in behandeling worden genomen!

1. ALGEMENE EISEN

Nr.	Omschrijving: Algemene eisen
E1	Alle communicatie (zowel mondeling als schriftelijk) tussen Leverancier en Opdrachtgever dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.
E2	Het Softwarepakket is na gunning aan Leverancier (met uitzondering van Koppelingen) direct leverbaar en dient proven technology te zijn. De levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon.
E3	Het Softwarepakket dient gedurende de looptijd van het contract blijvend te voldoen aan de eisen die worden gesteld op grond van de daarvoor relevante geldende wet- en regelgeving en dient in geval van veranderende wet- en regelgeving tijdig (d.w.z. voordat de veranderende regelgeving geldend is) door Leverancier te worden aangepast.
E4	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Leverancier dat het Softwarepakket, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op het Softwarepakket adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als gemeente te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Eventueel maatwerk voor gemeente Borne zal ook bij Updates, Upgrades en nieuwe Releases onderhouden worden.
E5	Leverancier is verantwoordelijk en waarborgt de continuïteit aan de vigerende verantwoordingsvereisten van overheidsinstanties, dit met betrekking op de afhandeling van digitale facturen.
E6	Opdrachtgever is en blijft ongeclausuleerd eigenaar van alle gegevens die door of namens Opdrachtgever worden geregistreerd en opgeslagen middels het Softwarepakket. De Opdrachtnemer mag geen gegevens vergaren zonder doelbinding vanuit gemeente Borne.
E7	Er zijn geen beperkingen m.b.t. de hoeveelheid Gebruikers van het Softwarepakket. Er wordt dus geen gebruik gemaakt van gebruikerslicenties en bijbehorende kosten bij uitbreiding van het aantal Gebruikers.

2. TECHNISCHE EISEN

Nr.	Omschrijving: Algemeen IT landschap en algemene technische eisen
E8	Inschrijver/Leverancier is bekend met de volgende IT-/TI objecten: Autorisatie/Authenticatie: Microsoft Active Directory (SAML 2.0 en ADFS 4.0) Operating Systemen: Windows 2012R2 en Windows 2016

	Office pakket: MS Office 2010 (in afbouw), MS Office 2013 (tussenfase) - MS Office365 (uiteindelijk doelplatform) Webservers: MS IIS 10.0 E-mail Applicatie: MS Exchange 2016 Databases: MS SQL 2014 Oracle 12.2 Virtuele werkplek Applicatie: Citrix versie 7.15 LTSR, Citrix Virtual Apps and Desktops 7 1912 LTSR Werkplek beheer: Ivanti RES Workspace Control 10.3.0.0 Server virtualisatie: VMWare) Server hardwareplatform: Hewlett Packard Endpoint hardware: Thin-cliënts (in afbouw), Laptops, MS Surfaces, Intel NUC's Updates & Patches: MS WSUS Netwerk switches: HP Aruba Netwerk beveiliging: Aruba Clearpass Systeem Management: Microsoft
E9	Er wordt minimaal een test- en een productieomgeving beschikbaar gesteld; • De test- en productieomgeving moeten gekoppeld kunnen worden met PinkRocade CiVision Makelaar (min. versie 2.9.43) via de standaarduitwisselingsformaten StUF-BG; • De test- en productieomgeving moeten gekoppeld kunnen worden met Document-/Zaaksysteem Corsa; • De testomgeving moet, tijdens kantooruren t.w. 8 – 17 uur beschikbaar zijn; • De testomgeving wordt minimaal eens per week geback-up; • De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving.
E10	Authenticatie verloopt via 2-factor authenticatie of Single Sign On. Bij SSO dient gebruik te worden gemaakt van SAML 2.0 en ADFS 4.0 voor authenticatie integratie met de Active Directory van gemeente Borne. In de nabije toekomst dient het Softwarepakket authenticatie op basis van Microsoft ADFS 4.0 i.c.m. met Azure Multi-Factor Authentication te ondersteunen. Protocollen die dan ondersteund moeten worden zijn OpenID Connect, OAuth 2.0, WS-Federation, WS-Trust en SAML.
E11	Leverancier dient binnen 4 weken na definitieve gunning een implementatieconcept op te leveren, waarin de password policies en multi factor authenticatie (MFA) eisen van gemeente Borne worden verwerkt. Deze policies zullen na definitieve gunning aan de Leverancier bekend worden gemaakt.
E12	Indien er e-mails worden verstuurd vanuit het Softwarepakket richt de Leverancier dit met Opdrachtgever (i.v.m. geactiveerde DKIM/DMARC) in zodat relay risico's worden voorkomen.
E13	Leverancier levert een uitwijkomgeving waardoor real time uitgeweken kan worden naar een andere locatie, waarbij maximaal 24 uur verlies van gegevens mag plaatsvinden (RPO). Minimaal jaarlijks wordt deze uitwijkomgeving door Leverancier getest en wordt hierover gerapporteerd aan Opdrachtgever.
E14	Het Softwarepakket moet kunnen werken via een DMZ met de volgende eisen: • In de DMZ wordt gebruik gemaakt van zonering en poortfiltering voor toegang. Het openen van zogenaamde portranges is niet toegestaan. Het doel van de DMZ segmentatie is om (in overleg) sessieontkoppeling mogelijk te maken; • Indien er gebruik moet worden gemaakt van VPN connecties naar de DMZ moet er een site2site verbinding (IPsec / Layer 3 IP VPN) worden opgezet waarbij de Leverancier moet aantonen dat de VPN Offload locatie multi-tenant gesepareerd is (garantie op isolatie van de verkeersstromen); • Koppelingen naar, voor gemeente Borne onbekende netwerken, en webapplicaties die direct naar b.v. internet worden ontsloten, dienen veilig ontsloten te worden middels een Reverse Proxy en / of een Web Application Firewall; • Indien er gebruikgemaakt wordt van (een) Webpublicatie server(s) en/of services dienen deze in de DMZ te kunnen worden geplaatst. Informatie-uitwisseling tussen webfrontend en applicatie backend dient altijd via een secure transmissie protocol te verlopen; • Alle web gebaseerde (applicatie) interactie dient maximaal secure te verlopen. Onder maximaal secure wordt in dit verband verstaan dat gebruik wordt gemaakt van het protocol HTTPS over poort 443; • Voor het gebruik maken van een HTTPS beveiligde website dient men TLS 1.2 te hanteren als transport beveiligingsprotocol, dat is de minimale eis. Leverancier is bereid en in staat om te migreren naar TLS 1.3. Deze stap dient in overleg met gemeente Borne te worden uitgevoerd; • Indien gebruik gemaakt wordt van b.v. een FTP protocol dient dat te geschieden middels SFTP of FTPS. Dit geldt zowel voor 'intern' als 'extern' verkeer.

E15	• Het Softwarepakket is voor de Gebruiker webbased en via een webbrowser te benaderen, zonder dat hiervoor additionele software lokaal op het end-point hoeft te worden geïnstalleerd; • Het Softwarepakket beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering. Het gebruik van OpenGL of DirectX is niet toegestaan; • Er mogen geen virtuele applicatie engines als Adobe Flash/-Shockwave, Java Runtime Environments of lokale scripts worden geïnstalleerd om de dienst te ontsluiten; • Het Softwarepakket moet ook kunnen functioneren op een thin-cliënt end-point concept via Citrix XenDesktop (zie de eerder genoemde versies) op een Windows 2016 server platform; • De interface van het Softwarepakket is responsive;
E16	Het Softwarepakket reageert snel en adequaat tijdens gebruik. De maximale verwerkingstijden en doorvoersnelheid van het Softwarepakket tijdens de uitvoer van zijn functies voldoet aan marktconforme verwachtingen: • Authenticatie <10 sec • Navigatie < 3 sec • Laadtijd nieuwe pagina < 3 sec • Vastleggen van ingevoerde data in de webinterface < 5 sec • Zoekacties < 15 sec • Overige < 3 sec

3. ARCHITECTUUR, STANDAARDEN, KOPPELINGEN EN EXIT STRATEGIE

Nr.	Omschrijving: Architectuur en standaarden
E17	Het Softwarepakket wordt geleverd als volledig gehoste Software as a Service (SaaS). Hosting betreft een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving – bestaande uit alle benodigde software (zoals virtualisatiesoftware, firewalls, technische beheertoolsing en back-upsoftware) en hardware (zoals serverapparatuur, opslag, back-up apparatuur en netwerken, inclusief het uitvoeren van het (technisch) beheer van deze omgeving. Onderdeel van de hosting is tevens de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van het Softwarepakket richting de gemeente. Ook het opzetten van beveiligde verbindingen ten behoeve van koppelingen is onderdeel van de hosting. De fysieke dataverbinding (huur van bijvoorbeeld een dedicated lijn van een provider) is geen onderdeel van deze aanbesteding, maar vindt plaats in onderling overleg.
E18	Toegang tot het Softwarepakket voor de Gebruiker is alleen mogelijk vanuit afgesproken IP-adressen van de gemeente en over een veilige verbinding.
E19	De verbinding tussen de gemeente en het Softwarepakket moet zowel op transport als dataniveau encrypted zijn. Dit volgens de huidige, markt compliant, geaccepteerde beveiligingsstandaarden.
E20	De Leverancier zorgt ervoor dat netwerkverkeer tussen de verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten die actief zijn binnen de systeemomgeving van de Leverancier.
E21	Het Softwarepakket dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E22	Het Softwarepakket kan zonder beperkingen worden benaderd via een Citrix ADC.
E23	Het Softwarepakket ondersteunt IPv4 en IPv6 en is in staat zijn om te kunnen communiceren via IPv4-only, via IPv6-only en via dual- stack netwerken. Als het Softwarepakket netwerkparameters in haar lokale of remote server- instellingen bevat, dan moet het Softwarepakket ook de configuratie van IPv6-parameters ondersteunen. Alle functies die via IPv4 worden aangeboden moeten ook via IPv6 beschikbaar zijn. De gebruiker mag geen merkbaar verschil ervaren wanneer het Softwarepakket via IPv4 of IPv6 communiceert, tenzij dit een expliciet voordeel voor de Gebruiker oplevert.
E24	Binnen het Softwarepakket worden de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.
E25	Het Softwarepakket voldoet aan de minimale eisen van de Europese standaard EN 301 549 en WCAG 2.1.

E26	De Leverancier waarborgt dat het Softwarepakket niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor het Softwarepakket van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Leverancier verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E27	De Leverancier zorgt voor een domeinscheiding tussen het Softwarepakket van de gemeente en andere domeinen.

Nr.	Omschrijving: Koppelingen
E28	Leverancier gaat 2Secure van EnableU inzetten voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen dienen altijd via 2Secure te verlopen.
E29	Leverancier dient ten minste de navolgende Koppelingen te realiseren: • CiVision Makelaarsuite voor de Basisregistratie Personen in de vorm van de standaard koppeling StUF-BG; • Document-Zaaksystemen, waaronder Corsa; • Financieel pakket CiVision Middelen, via een door CiVision Middelen direct in te lezen journaalpostenbestand en SEPA bestand; • Gemeentelijk Gegevensknooppuntdiensten via het iWlz, iWmo, iJw, iPgb en iEb berichtenverkeer; • Het CAK in de vorm van een door het CAK in te lezen H&V bestand; • Word (.doc en .docx), Acrobat (.pdf) en Excel (.xls); • Agendafunctionaliteit; • CORV; • Microsoft Power BI (Pro); • Scan applicaties.
E30	Informatie vanuit Koppelingen moet real-time en online beschikbaar zijn.

4. DIENSTVERLENING EN ONDERSTEUNING

Nr.	Omschrijving: Dienstverlening en ondersteuning
E31	Conform de Overeenkomst levert de Leverancier tijdens de Implementatie een Service Level Agreement (SLA), aan die minimaal voldoet aan de Eisen in dit Programma van Eisen. Daarin wordt de kwaliteit van de dienstverlening beschreven met betrekking tot Onderhoud en ondersteuning van het Softwarepakket.
E32	De Leverancier verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Leverancier inzicht in meldingen van andere klanten. De helpdesk van de Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
E33	Hosting/dataopslag mag alleen in EU datacenters plaatsvinden. Daarbij vindt eventueel noodzakelijk contact tussen Opdrachtgever met (technische) medewerkers van dat datacenter alleen plaats in de Nederlandse taal.
E34	De Functiehersteltijd van aangemelde storingen is afhankelijk van de omvang van het probleem. Indien sprake is van storingen of gebreken spant Leverancier zich in binnen de Reactietijden, als bedoeld in dit artikel, en indien mogelijk op de kortst mogelijke termijn de servicewerkzaamheden aan te vangen. Onder Reactietijd wordt in dit artikel verstaan de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een melding van een gebrek of storing van het Softwarepakket en de streeftijd waarbinnen Leverancier de service aanvangt. Meldingen van Gebruikers met het verzoek om storingen of gebreken in het Softwarepakket te verhelpen worden door de helpdesk in het kwaliteitssysteem geregistreerd en worden onderverdeeld in de volgende categorieën: ➤ Categorie 1: het Softwarepakket is onbruikbaar en functioneert in het geheel niet meer; ➤ Categorie 2: het Softwarepakket is beperkt bruikbaar, waarbij bepaalde essentiële functies niet kunnen worden gebruikt; ➤ Categorie 3: een niet-wezenlijk probleem in het Softwarepakket waarbij essentiële functies bruikbaar zijn en waarbij een hinderlijk ongemak optreedt door vermindering van de functionaliteit van het Softwarepakket of door een vertraagde werking ervan;

	➤ Categorie 4: een probleem dat als zodanig geen directe invloed heeft op de wezenlijke functionaliteit van het Softwarepakket. De Reactie- en oplostijden van Leverancier zijn vanaf het moment van ontvangst van de melding, tenzij sprake is van overmacht, als volgt: <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table> Wanneer de Leverancier niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een bonus/malus regeling in werking. <table><tr><th>Categorie</th><th>Aantal</th><th>Boete</th></tr><tr><td>1</td><td>Twee of meer per maand</td><td>50% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>1</td><td>Vijf of meer per jaar</td><td>50% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>2</td><td>Twee of meer per maand</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>2</td><td>Vijf of meer per jaar</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr></table>	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week	Categorie	Aantal	Boete	1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten	1	Vijf of meer per jaar	50% van de maandelijkse kosten	2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten	2	Vijf of meer per jaar	25% van de maandelijkse kosten
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																													
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur																													
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.																													
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie																													
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																													
Categorie	Aantal	Boete																													
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten																													
1	Vijf of meer per jaar	50% van de maandelijkse kosten																													
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten																													
2	Vijf of meer per jaar	25% van de maandelijkse kosten																													
E35	Op werkdagen (8:00-18:00 uur) wordt de Beschikbaarheid van het Softwarepakket 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 Leverancier draagt de verantwoordelijkheid voor de Beschikbaarheid van de netwerkverbinding vanuit de Leverancier naar de netwerkverbindingen (Point Of Presence) van gemeente Borne. De Leverancier levert 1 keer per kwartaal een actuele rapportage aan. Opdrachtgever het recht een boete te heffen conform onderstaande staffel op de vaste jaarlijkse vaste kosten. <u>Werkdagen (08:00 – 18:00 uur)</u> <table><tr><th>Percentage beschikbaarheid</th><th>Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten</th></tr><tr><td><99,5%</td><td>5%</td></tr><tr><td><98,5%</td><td>6%</td></tr><tr><td><97,5%</td><td>7%</td></tr><tr><td><96,5%</td><td>8%</td></tr><tr><td><95,5%</td><td>9%</td></tr><tr><td><94,5%</td><td>10%</td></tr></table> <u>Overige uren</u> <table><tr><th>Percentage beschikbaarheid</th><th>Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten</th></tr><tr><td><99,0%</td><td>5%</td></tr><tr><td><98,0%</td><td>6%</td></tr><tr><td><97,0%</td><td>7%</td></tr><tr><td><96,0%</td><td>8%</td></tr><tr><td><95,0%</td><td>9%</td></tr><tr><td><94,0%</td><td>10%</td></tr></table>	Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten	<99,5%	5%	<98,5%	6%	<97,5%	7%	<96,5%	8%	<95,5%	9%	<94,5%	10%	Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten	<99,0%	5%	<98,0%	6%	<97,0%	7%	<96,0%	8%	<95,0%	9%	<94,0%	10%		
Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten																														
<99,5%	5%																														
<98,5%	6%																														
<97,5%	7%																														
<96,5%	8%																														
<95,5%	9%																														
<94,5%	10%																														
Percentage beschikbaarheid	Boetepercentage van de jaarlijkse vaste kosten																														
<99,0%	5%																														
<98,0%	6%																														
<97,0%	7%																														
<96,0%	8%																														
<95,0%	9%																														
<94,0%	10%																														
E36	De Leverancier garandeert recoverability van het Softwarepakket en data in het geval van calamiteiten in het Softwarepakket binnen de gestelde beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen uitgaande van 261																														

	werkbare dagen per jaar (vanaf het moment van melden bij de helpdesk van de Leverancier gaat de niet beschikbaarheid tellen).
E37	Leverancier garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van het Softwarepakket en de data, waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Leverancier (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.

5. PRIVACY EN BEVEILIGING

Nr.	Omschrijving: Privacy en beveiliging
E38	❖ De infrastructuur en de organisatie van de Leverancier zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 en 27002 (of vergelijkbaar) en voldoen aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG); ❖ De Leverancier stelt jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM verklaring) conform de eisen vanuit ISO/IEC 27001 en 27002 op; ❖ Er wordt een toereikend recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uit maken; ❖ Er moet op jaarlijkse basis worden aangetoond dat het terugzetten (restore) van de backups (volledige Oplossing) succesvol verloopt, dit uiteraard in een tijdelijk daarvoor ingerichte restore omgeving, dus niet direct in Test-/ of Productie omgevingen; ❖ De Leverancier beschikt over een recent certificaat of verklaring van een auditor (maximaal 1 jaar oud), waaruit blijkt dat de volledige, voor de aanbieder relevante, omgeving voldoet aan ISO27001, ISO27002, BIO en AVG standaarden; ❖ Gemeente Borne heeft een 'right to audit', waarbij gemeente Borne in overleg met Leverancier een auditor aanwijst; ❖ De jaarlijkse TPM moet tenminste inzicht geven in hoeverre onderstaande procedures worden toegepast, op basis van opzet, bestaan en werking: ○ Assetmanagement ○ Back-up en Restore ○ Business Continuïteitsmanagement ○ Risicomanagement ○ Changemanagement ○ Autorisatie en toegangsprocedure ○ Logging en Monitoring ○ Incidentmanagement en response ○ Malware, patching, hardening, versleuteling procedures.
E39	Het Softwarepakket beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging in afstemming met de gemeente Borne bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E40	Het Softwarepakket dient te beschikken over een logboekfunctie/ audittrail waarin de volgende informatie wordt vastgelegd: • Welke transacties zijn verricht, door wie en wanneer; • Zijn er onderbrekingen geweest; • Welke status hebben transacties gekregen; • Zijn er ongeautoriseerde toegangspogingen gedaan; Inclusief het toevoegen van additionele aantekening ter toelichting van entries.
E41	Leverancier zal na gunning een incident response procesketen met gemeente Borne inrichten en testen.
E42	❖ Het eigendom van tussentijds gemaakte back-ups (zowel op file als ook op blocklevel) ligt te allen tijde bij Opdrachtgever ; ❖ De Leverancier houdt alle data integer, betrouwbaar en beschikbaar. De daartoe genomen maatregelen dienen zowel de omgeving waar data zal worden verwerkt en opgeslagen, als de personen met toegang tot de data, elektronische verzending van data en het vervoer van data op draagbare media, af te dekken; Zij moeten dit kunnen aantonen – in een proces flow; ❖ De Leverancier overlegt op verzoek van de (security) architect betreffende de toegepaste certificaten en het beheer van die certificaten (CA, CRL, etc.) aan gemeente Borne ter beoordeling voor o.a. integratiedoelen (SSO) gedurende looptijd van het contract;

	❖ De Leverancier draagt er zorg voor, dat m.b.t. de omgeving waarin de data binnen het Softwarepakket worden verwerkt, passende technische en organisatorische maatregelen zijn opgenomen om te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen waaraan de gemeente Borne moet voldoen. Hiervoor gelden BIO / BIG / BIR / AVG / GIBIT.
E43	Indien de gegevens die worden gegenereerd of opgeslagen worden verwerkt in het Verenigd Koninkrijk moet de Leverancier in verband met de implementatie van de Brexit kosteloos een 'migratiescenario' leveren en uitvoeren om snel en adequaat te kunnen migreren naar een omgeving binnen de Europese Unie.
E44	❖ De Leverancier levert het datamodel van het Softwarepakket zodat Opdrachtgever de data kan gebruiken voor data warehouse activiteiten. Indien de dienst van de Leverancier voorziet in een dataconnector dan dient de Leverancier een beschrijving en gebruikershandleiding in de Nederlandse taal mee te leveren. De Leverancier assisteert Opdrachtgever actief met het tot stand komen van de gewenste dataconnectie; ❖ De Leverancier dient in samenwerking met Opdrachtgever een passende dataset te leveren die kan voorzien in de behoefte van gemeente Borne om actuele rapportages te genereren. Dit niet alleen tijdens de projectfase maar gedurende de gehele contractperiode; ❖ Het transport van de dataset en de manier van versleutelen van de gegevens dienen conform BIO te worden gerealiseerd. Dit betekent dat er minimaal gebruik gemaakt wordt van een HTTPS transport Applicatie (actueel geaccepteerde industrie standaard hanteren) en dat de data wordt versleuteld op het AES-256 bits encryptie niveau; ❖ De Leverancier draagt er zorg voor dat bij iedere update, upgrade en nieuwe versie de bijbehorende, nieuwe, datamodellen worden aangeleverd.
E45	De Leverancier toont aan dat het Softwarepakket, samen met relevante Koppelingen en processen voldoet aan de kaders gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Baseline Informatieveiligheid Overheid. Uiteraard is dit een blijvende inspanning omdat de eisen gedurende de contractperiode van de dienst mee zullen bewegen met wet- en regelgeving. Bij twijfel vanuit de aanbestedende dienst over het voldoen aan deze eis kan om een data protection impact assesment (DPIA) worden gevraagd.

6. FUNCTIONEEL BEHEER, ARCHIVERING EN INFORMATIEBEHEER

Nr.	Omschrijving: Functioneel beheer
E46	Dagelijkse functioneel beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de Beschikbaarheid van het Softwarepakket voor de overige Gebruikers en op andere ICT-applicaties. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van het Softwarepakket tijdens dagelijkse functioneel beheertaken.
E47	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van het Softwarepakket: • is geen programmeerkennis nodig; • moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties en stamtabellen kunnen inrichten en beheren; • moet de functioneel beheerder alle bestaande en nieuwe functionaliteiten kunnen beheren.
E48	Van een uitgebreide update wordt documentatie beschikbaar gesteld met daarin: • de beschrijving en wijze van implementatie van nieuwe functionaliteiten; • de aangepaste werking van gewijzigde functionaliteiten; • oplossingen van geconstateerde fouten; • wijzigingen in de datastructuur met betrekking tot invulvelden (bv tekstvelden voor rapportages).
E49	Updates en Releases worden bij voorkeur buiten kantooruren doorgevoerd, vormen geen zware belasting voor ICT binnen de gemeente en hebben geen effect op bestaande processen.
E50	Een update wordt eerst in een testomgeving doorgevoerd alvorens in de productie omgeving te worden doorgevoerd.

Nr.	Omschrijving: Archivering en informatiebeheer
E51	Bij archivering van data dient het Softwarepakket tenminste rekening te houden met: • algemene eisen aan open opslagformaten voor digitale archiefbescheiden vanuit de archiefwet; • koppeling met zaaksystemen; • specifiek in te richten bewaartermijnen; • metadatering gebaseerd op TMLO (toepassingsprofiel metagegevens lokale overheid); • landelijk vastgestelde selectiecriteria voor tijdige vernietiging en/of bewaring; • een logboek voor vernietigingszaken;

	• de NEN-norm 2082/ISO 16175.
--	---

7. PROCESSEN WMO JEUGD EN LEERLINGENVERVOER

Nr.	Omschrijving: Proces
E52	Het Softwarepakket ondersteunt de volledige WMO, Jeugd, vervoer en leerlingenvervoer cliëntprocessen vanaf melding t/m betaling. Het Softwarepakket is in te richten conform de werkwijze van de gemeente Borne.
E53	Het is mogelijke wijzigingen in het werkproces en de producten-dienstencatalogus eenvoudig, op elk gewenst moment zelf door te voeren.
E54	Het Softwarepakket genereert een hulpmiddelen en voorzieningen (H&V) bestand dat voldoet aan de door het CAK gestelde eisen.
E55	Ondersteuningsdoelen zijn naar eigen inzicht te definiëren en in te richten t.b.v. onderzoek, analyse en rapportage.
E56	In 1 procesgang zijn meerdere voorzieningen te registreren en te beschikken.
E57	De procesgang is dwingend in te richten (verplichte stappen) maar biedt ook de mogelijkheid heen en weer te kunnen in een proces en stappen over te slaan. Ook is het mogelijk om een stap door- en terug kunnen zetten naar een collega, bijvoorbeeld om besluit te laten toetsen. Afhankelijk van dat wat nodig is voor de inwoner kan de consulent zelf bepalen in welke volgorde onderdelen worden ingevuld/aangevuld.
E58	Een proces is eenvoudig te veranderen of om te zetten naar een ander proces (bijv. van direct naar standaard).
E59	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om de behandeling van een casus/proces op te schorten of te verlengen. Zodra een aanvraag is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E60	Een afgerond proces wordt geregistreerd, kan niet meer gewijzigd (bijv. toegewezen, afgewezen, ingetrokken, etc. maar bijv. ook uitstroom naar Wlz) maar is wel te verbinden aan een nieuw- of vervolgproces.
E61	Gegevens uit een voorgaand proces kunnen worden overgenomen in een nieuw proces voor de desbetreffende cliënt.
E62	Bij cliënten kunnen eenvoudig alle relevante gegevens worden geregistreerd. In ieder geval BSN, NAW, telefoonnummers, geboortedatum, bankrekeningnummer, contactpersonen, huisarts en andere betrokkenen.
E63	Vaste gegevens zoals woonplaats beginsel en gezaghebbende staan geregistreerd in het persoonsdossier en hoeven niet keer op keer opnieuw ingevuld te worden.
E64	Alle relevante gegevens van alle voorzieningen die aan de orde zijn voor de gemeente Borne zijn benoemd te registreren. In ieder geval omschrijving, (iWmo-)code, (iJW-)code, start- en einddatum, beschikkingen, rapportages, voorzieningenummers, persoonsnummers, totaal budget van de toekenning, facturaties, CAK-bijzonderheden. Zowel voor Zorg in Natura als voor (eenmalige) pgb's als voor subsidieregelingen en voorschotregelingen. Een en ander is gekoppeld aan de PDC en wordt geautomatiseerd gecontroleerd.
E65	Alle relevante gegevens van zorgaanbieders zijn te registreren. In ieder geval naam, agb-code, PDC, indicatie gecontracteerd/incidenteel.
E66	Werkprocessen kunnen automatisch worden aangemaakt op basis van mutaties uit de BRP, b.v. overlijden of verhuizing.
E67	Cliënt- en werkprocessen kunnen automatisch in bulk aangemaakt en verwerkt worden.
E68	In het Softwarepakket is het mogelijk om per casus/proces aan te geven dat dit vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of aangewezen groep toegankelijk is.
E69	Tijdens een gesprek of contactmoment, kan de consulent in de omgeving van het persoonsdossier nieuwe en aanvullende gegevens in het gespreksverslag verwerken en ook eventuele nieuwe meldingen aangeven/invoeren.
E70	Het Softwarepakket is zodanig ingericht dat er automatische meldingen van bijvoorbeeld het aflopen van een indicatie kunnen worden gegenereerd.

Nr.	Omschrijving: Producten en diensten catalogus (PDC)
E71	Het Softwarepakket bevat een Producten- en Dienstencatalogus (PDC).

E72	Het Softwarepakket beschikt over functionaliteit voor het inlezen van content zoals de PDC vanuit het Zorgportaal van het samenwerkingsverband van de Twentse gemeenten (Samen14/OZIT; CRM systeem: https://pdc.bettywebblocks.com/website).
E73	Producten kunnen worden voorzien van aanvullende producteigenschappen, waarvan minimaal de eigenschappen die voorkomen in het berichtenverkeer.
E74	Het is per product mogelijk om frequenties en/of eenheden, tarieven of bedragen vast te leggen.
E75	In de PDC kunnen zorgaanbieders worden vastgelegd.
E76	Voor een zorgaanbieder kan minimaal de AGB-code, naam, algemene contactgegevens, telefoonnummers, naam en telefoonnummer contactpersonen, bankrekeningnummer worden vastgelegd.
E77	De PDC heeft de mogelijkheid om producten inactief te zetten. Deze zijn dan niet meer toegankelijk.

Nr.	Omschrijving: Documenten en communicatie
E78	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om vanuit het Softwarepakket te mailen ten behoeve van communicatie met cliënten en zorgaanbieders. Er kan eenvoudig digitaal en beveiligd gecommuniceerd worden via het Softwarepakket dan wel via een koppeling met Microsoft Outlook. Een (koppeling met een) agendafunctionaliteit is aanwezig of mogelijk.
E79	Documenten schalen mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
E80	Het Softwarepakket, inclusief de documenten, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design.
E81	Het Softwarepakket past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E82	Gegevens uit het Softwarepakket zijn automatisch in te voegen in documentsjablonen.
E83	Meerdere beschikte voorzieningen kunnen worden opgenomen in één documentsjabloon.
E84	Documenten kunnen in bulk aangemaakt worden.
E85	Losse documenten (o.a. foto's, email) te uploaden en aan het persoonsdossier te koppelen. Het Softwarepakket ondersteunt daarbij meerdere gangbare formaten, waarbij minimaal JPG, PNG, GIF, DOCX, XLSX, PPTX, PDF, TXT, RTF, CSV, EML, MSG).
E86	Het is mogelijk om na aanmaken documenten automatisch op te slaan in het persoonsdossier en ze daar te raadplegen. Dit moet ook mogelijk zijn met bulkdocumenten.
E87	Zowel binnen als buiten een werkproces om kunnen documenten aangemaakt worden.
E88	Bij via mail verstuurd beschikkingen kunnen automatisch pdf bijlagen worden toegevoegd indien dit gewenst is (bijvoorbeeld een folder van vervoerder).

Nr.	Omschrijving: Berichtenverkeer
E89	Het Softwarepakket ondersteunt gedurende de looptijd van de overeenkomst het actuele iWlz, iWmo, iJw, iPgb en iEb standaard berichtenverkeer voor alle type berichten en de verwerking daarvan.
E90	Het berichtenverkeer via het Softwarepakket is getoetst door Zorginstituut Nederland en met een succesvol resultaat doorlopen.
E91	Het I-berichten verkeer is geautomatiseerd ingericht zodat er zo min mogelijk handelingen en controles door administratieve medewerkers nodig zijn.
E92	Het is mogelijk om verzonden berichten nogmaals handmatig te versturen en te verwerken.
E93	Bij het afhandelen van foutief verwerkte berichten kan per bericht worden aangegeven wat de reden van de uitval was en hoe deze afgehandeld is.
E94	In het Softwarepakket is de leesbare inhoud van berichten in te zien.

Nr.	Omschrijving: Werkvoorraad, planning, signalering en zoekfunctie
E95	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een aanvraag, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E96	De Gebruiker beschikt over een persoonlijke werkvoorraad.
E97	Gestarte werkprocessen en acties binnen werkprocessen worden automatisch zichtbaar in de werkvoorraad van een Gebruiker.
E98	Het Softwarepakket biedt de mogelijkheid om de actuele wettelijke doorlooptijden en termijnen binnen de processen te bewaken en dreigende overschrijding tijdig te signaleren.

E99	Het Softwarepakket kent een centrale zoekingang waarmee integraal door het Softwarepakket gezocht kan worden naar de cliënten en cliëntgerelateerde informatie binnen het Softwarepakket. De Gebruiker kan op meerdere sleutels eenvoudig zoeken binnen het Softwarepakket en maakt daarbij geen onderscheid tussen hoofdletters en kleine letters.
E100	Het Softwarepakket ondersteunt het zoeken op alle metadata (bijvoorbeeld van cliënten, voorzieningen, berichten, beschikkingen, documenten en facturen) en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een persoonsdossier.
E101	Het Softwarepakket ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search) binnen het Softwarepakket.

8. BEDRIJFSVOERING, STURINGSINFORMATIE EN MONITORING

Nr.	Omschrijving: Facturatie, betaling en (accountants)controles
E102	Het is mogelijk om naast de 303F facturen ook losse facturen in te verwerken in het Softwarepakket.
E103	Het is mogelijk om facturen te controleren op afwijkingen in eenheden (b.v. etmalen of uren) ten opzichte van geïndiceerde eenheden en bedragen.
E104	Het is mogelijk om facturen te controleren op afwijkingen in prijzen/tarieven ten opzichte van geïndiceerde tarieven.
E105	Het is mogelijk om facturen te controleren op (nog) beschikbaar budget, inclusief het bijhouden van budgetuitnutting.
E106	Het is mogelijk terugvorderingen en invorderingen op declaraties te verwerken, zowel via 303 facturen als op losse facturen.
E107	Het Softwarepakket genereert een SEPA betaalbestand.
E108	Het Softwarepakket genereert een journaalpostenbestand (1:1 van betaalbatch) welke in te lezen is in het financiële systeem van de gemeente (CiVision Middelen)
E109	Losse betalingen (aan burgers, niet gecontracteerde leveranciers) kunnen in het Softwarepakket worden opgevoerd en uitbetaald.
E110	Unieke omschrijvingen van betalingen zijn terug te herleiden naar een individueel persoon, een beschikking en/of een aanbieder.
E111	Lasten kunnen worden gespecificeerd op zowel product en/of zorgjaar als op (individuele) cliënt en/of zorgaanbieder.

Nr.	Omschrijving: Rapportage, managementinformatie, verantwoording en monitoring
E112	Het Softwarepakket biedt mogelijkheden om rapportages te maken over de aantallen aanvragen (lopende en afgesloten) en de afhandeling van deze aanvragen (wie heeft welke aanvraag, binnen of buiten de geplande doorlooptijd afgedaan). De rapportages over de afhandeling zijn op aanvraag te maken, wijzigen, verwijderen en uit te voeren.
E113	Het Softwarepakket kan alle databestanden ten behoeve van de CBS Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein genereren. Deze bestanden voldoen aan het actuele VNG Aanleverprotocol.
E114	Rapportages zijn oproepbaar voor iedere gebruiker afhankelijk van zijn/haar autorisatie.

9. OVERZICHT EN GEBRUIKSGEMAK

Nr.	Omschrijving: Overzichtelijkheid
E115	Het is mogelijk met één druk op een knop overzicht te krijgen over een tijdlijn op persoonsniveau waarin de contactmomenten, kernbeslissingen (laatste gemaakte belangrijke beslissingen over bijvoorbeeld veiligheid, ontwikkeling, afspraken (met bijvoorbeeld aanbieder, ouders, derden etc.), mailwisseling etc.) inzichtelijk is.
E116	Het I-berichten verkeer is overzichtelijk binnen het persoonsdossier weergegeven en in te zien.
E117	De caseload is in één oogopslag inzichtelijk, inclusief de consulent die aan het dossier gekoppeld is.
E118	Wijzigingen zijn inzichtelijk en er is te zien wie wat gewijzigd heeft.
E119	De Gebruiker kan in één oogopslag de belangrijkste gegevens van de inwoner zien. Dit zijn in ieder geval: ○ NAW gegevens ○ Contactgegevens ○ Behandelaars ○ Huis/gezinsgenoten met en zonder een indicatie (jeugdwet, Wmo of Wlz)
E120	Voor alle onderdelen in het Softwarepakket gelden eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toetscombinaties.

E121	In het Softwarepakket is een kopiëren, knippen en plakken functionaliteit aanwezig.
E122	De schermopbouw is eenvoudig en herkenbaar. Herkenbare icoontjes kunnen intuïtief gebruikt worden.