

Bijlage 4 Programma van Eisen

Eisnummer	Hoofdstuk/paragraaf	Eis
	Hoofdstuk 1 Algemeen	
1	Offertevereisten:	De aanbieding betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen gebruiksrecht voor de volledige oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie.
2		Het aanbod mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen.
3		Alle in de aanbieding beschreven functionaliteit, content, etc. (de beantwoording van de eisen en wensen) dient onder het aanbod te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
4		Alle in de aanbieding beschreven functionaliteiten zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de uiteitelijke in gebruikname van de gehele aangeboden oplossing.
5		Het gebruiksrecht van de oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, etc.
6		Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door u aangegeven in de aanbiedingsbrief van de inschrijving.
7		Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van per productie-omgeving en 'per inwoner'.
8		Het door u aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving en uitwijkfaciliteit van de oplossing.
9		Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden oplossing door Gemeente Nijkerk en externe uitvoeringspartners, etc. die voor de gemeente taken verrichten.
10		Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor de Gemeente Nijkerk en externe partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Gemeente Nijkerk (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.
11		Inschrijver gaat akkoord met de levering van de beschreven opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden in dit programma van eisen, zoals weergegeven in alle gepubliceerde documenten op TenderNed. Inschrijver bevestigt dat de eigen inschrijving en de hieraan gerelateerde prijs sluitend is voor het gevraagde. Tenslotte gaat inschrijver nadrukkelijk akkoord met alle conceptovereenkomsten, te weten de Hoofdovereenkomst en het daarop van toepassing zijn van de GIBIT 2020, de Standaard Verwerkingsovereenkomst en de Wachtkamerovereenkomst.
	Hoofdstuk 2 Functionele eisen	
12	Certificeringen:	Inschrijver dient, eventueel met behulp van onderaannemers die de rekencentraservices van de inschrijver verzorgen, in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Voeg een geldig certificaat of verklaring aan uw inschrijving toe.
13		Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitstelsysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Voeg een geldig certificaat aan uw inschrijving toe. Indien u niet beschikt over genoemd certificaten, dient u een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen bij uw inschrijving in te dienen.
14	Voldoen aan wet- en regelgeving:	De oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving én faciliteert eveneens lokaal beleid - voorzover mogelijk en toegelaten binnen deze wet- en regelgeving - in het kader van alle genoemde regelingen in de projectscope specifiek en tenminste voor regievoering Wmo en Jeugdwet.
15		Bovengenoemde bepaling geldt tevens voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. In dit kader noemen we - bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend - de deelname aan het iJW-, iWmo, CORV- en iWLZ-berichtenverkeer. Gemeente Nijkerk 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.
16		De oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO), en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de inschrijver nadrukkelijk anderszins in de inschrijving aangegeven. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Wij verwijzen in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom "Verantwoordelijke" (ondermeer) de "Dienstleverancier" wordt benoemd.
17		De oplossing blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door inschrijver aangeboden prijs. Gemeente Nijkerk 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht. Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging, binnen de jaarlijkse prijzen) zodanig dat de oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen.
18	Hoofdfunctionaliteiten:	Procesondersteuning voor de regiefunctie ten behoeve van Wmo; ter juiste registratie van inwoners en hun kenmerken, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en -indicaties en Wmo-verstrekingen (Zorg In Natura, financiële verstrekingen en PGB). De registratie van de laatstgenoemde verstrekingen wordt ondersteund door een producten- en dienstencatalogus die kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen. Zodanig dat in de aangeboden oplossing maximale regie kan worden gevoerd en het betaalbaarstellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur in de back-office (Suites4Social Domein van Centric Public Sector Solutions) correct verwerkt kan worden.
19		Procesondersteuning voor de regiefunctie ten behoeve van de Jeugdwet; ter juiste registratie van inwoners en hun kenmerken, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en -indicaties en Jeugdwet-verstrekingen (Zorg In Natura, financiële verstrekingen en PGB). De registratie van de laatstgenoemde verstrekingen wordt ondersteund door een producten- en dienstencatalogus die kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen. Zodanig dat in de aangeboden oplossing maximale regie kan worden gevoerd en het betaalbaarstellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur in de back-office (JeugdNed van ZorgNed Automatisering, in gebruik voor de Jeugdwet (specifiek Zorg In Natura, bij FoodValley) correct verwerkt kan worden.
20	Werkprocessen:	De hoofdfunctionaliteiten worden onderverdeeld naar verschillende werkprocessen van de gemeente Nijkerk die door het Sociaal Team Nijkerk worden uitgevoerd. De aangeboden oplossing dient de onderstaande werkprocessen in zijn volledigheid te ondersteunen, voor zowel Wmo als Jeugdwet. Voor alle onderstaande processen geldt, de aangeboden oplossing vormt de front-office van het reeds in gebruik zijnde back-office systeem Suites4SocialDomein van gemeente Nijkerk voor wat betreft Wmo en het reeds in gebruik zijnde back-office systeem JeugdNed van ZorgNed Automatisering, in gebruik voor de Jeugdwet (specifiek Zorg In Natura) bij FoodValley. Uiteraard beoogt gemeente Nijkerk een zo uniform en integraal mogelijke procesuitvoering en optimale integratie tussen deze oplossingen. De uitvoerige mogelijkheden hiertoe worden open gelaten, zie Bijlage 5 Programma van Wensen, maar dienen ten minste te voldoen aan de minimale vereisten in dit programma van eisen (zie specifiek eis 21).
21		Twee vormen van integratie tussen de aangeboden oplossing en de back-office oplossingen van de gemeente Nijkerk en FoodValley die vereist worden betreffen: 1) Geïndiceerde Wmo-zorg in de aangeboden oplossing wordt geautomatiseerd klaargezet in de ingebruik zijnde back-office oplossing van gemeente Nijkerk, waarbij de administratief-financiële verwerking altijd in deze back-office oplossing plaatsvindt. Hierbij worden alle velden vanuit de front-office naar de back-office met een koppeling meegenomen, zodanig dat vanuit de back-office een volwaardig berichtenverkeer en de afhandeling kan plaatsvinden, indien de front-office oplossing hierin zelf niet voorziet. Dit is vereist voor de verwerking van Wmo 303, 304, 323, 325 berichten; dit geschiedt ten allen tijde in Suites4SocialDomein van de gemeente Nijkerk. 2) Geïndiceerde Jeugdwet-zorg in de aangeboden oplossing wordt geautomatiseerd klaargezet in de ingebruik zijnde back-office oplossing JeugdNed van ZorgNed Automatisering, in gebruik voor de Jeugdwet (specifiek Zorg In Natura) bij FoodValley, waarbij de administratief-financiële verwerking altijd in deze back-office oplossing plaatsvindt. Hierbij worden alle velden vanuit de front-office naar de back-office met een koppeling meegenomen, zodanig dat vanuit de back-office een volwaardig berichtenverkeer en de afhandeling kan plaatsvinden. Dit is vereist voor de verwerking van alle iJW-berichten in de keten; dit geschiedt in JeugdNet van ZorgNed Automatisering, uitgezonderd de mogelijkheid een iJW 315 en 317 bericht in de aangeboden oplossing te kunnen ontvangen. Ter technische ondersteuning van de connectiviteit tussen de SaaS-oplossing en de back-office oplossing van FoodValley maakt de gemeente Nijkerk momenteel gebruik van de ESB functionaliteit van OpenTunnel van JNET. Inschrijver mag eveneens gebruik maken van deze ESB-functionaliteit indien dit past binnen de inschrijving. Resumerend: er wordt aldus beschikt in de front-office applicatie. De realisatie van de beschikking mag zowel in de front-office oplossing als in de back-office oplossing plaatsvinden, mits dit uniform en efficiënt gebeurt (we zullen dit beoordelen in het Programma van Wensen). De financiële administratie vindt te allen tijde in de back-office oplossing plaats.
22		Werkproces "Toeleiding en vraagverheldering door consultant Wmo/Jeugdwet en beslissing over benodigde hulp" De aangeboden oplossing moet twee varianten van dit proces ondersteunen: -Een 'verkorte route': bestaand onderzoek of een onderzoek van externe hulpverleners (her)gebruiken; -De 'reguliere route': een volledig onderzoek naar de hulpvraag en motivatie en beslissing vastleggen in dossier. Het resultaat van beide routes is: er is een beslissing genomen over de mate van eigen kracht (inzet/bijdrage) van de inwoner en de vorm van ondersteuning (3 typen: voorliggende zorg, geïndiceerd zorg, eigen begeleiding door het Sociaal Team Nijkerk).
23		Werkproces "Toeleiding via derden indicatie backoffice" De aangeboden oplossing moet kunnen omgaan met een verzoek om toewijzing/verlenging/wijziging van derden. De aangeboden oplossing kan dergelijke aanvragen van derden registreren en de beoordeling hiervan faciliteren. Het resultaat van deze route is: er is een beslissing genomen over de mate van eigen kracht (inzet/bijdrage) van de inwoner en de vorm van ondersteuning (3 typen: voorliggende zorg, geïndiceerd zorg, eigen begeleiding door het Sociaal Team Nijkerk).

Eisnummer	Hoofdstuk/paragraaf	Eis
24		Werkproces "Regie voering/voortgang tussentijds op behandeldeel tijdens geïndiceerde zorg door consultant" De aangeboden oplossing is in staat om de voortgangsbewaking op de drie typen zorg door consultant in te plannen, vast te leggen in het dossier (3 typen: voorliggende zorg, geïndiceerd zorg, eigen begeleiding door het Sociaal Team Nijkerk).
25		Werkproces "Adviezen geven aan inwoners door Centrale bureau diensten en/of een consultant" De aangeboden oplossing is in staat om algemeen verstrekte adviezen (aldus ook aan inwoners zonder maatwerkvoorzieningen) bij de inwoner en/of het dossier vast te leggen aan de hand van notitie-functionaliteit, met als doel dat de verstrekte adviezen ook voor anderen toegankelijk zijn.
26		Werkproces "Afronding/verlenging/afsluiting van geïndiceerde zorg" De aangeboden oplossing moet de procesgang van deze processen kunnen ondersteunen, ook als dit leidt tot het herzien of intrekken van een indicatie. Bij alle processen is het mogelijk te reflecteren op de behandeldoelstellingen en de voortgang vast te leggen. Eveneens kan vanuit deze processen een nieuw contact- en/of onderzoeksmoment worden ingepland.
27		Bijzondere werkprocessen Jeugdwet: "Meldcode inzake protocol kindermishandeling" en "Veiligheidsprocessen" De oplossing is in staat om dossier- en regievoering inzake extra gevoelige processen te kunnen ondersteunen, aan de hand van procesondersteuning, documentcreatie en de algemene registratiemogelijkheden van de aangeboden oplossing. Registratie van deze processen (soms voortkomend uit CORV (zie standaard koppelingen) kan op een sterk geautoriseerde wijze plaatsvinden aan de hand van de algemene autorisatiemogelijkheden van de aangeboden oplossing. De data van deze registraties en processen maakt zonder enig voorbehoud volledig onderdeel uit van de (managementinformatie) rapportagemogelijkheden.
28	Inwoneregistratie en klantbeeld:	Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals NAW centraal worden bijgehouden, doorgaans afgenomen uit de Basis Registratie Personen (BRP) (zie Standaardkoppelingen). Hiergebruik hiervan is maximaal mogelijk. De oplossing ondersteunt hierbij de vastlegging van meerdere adressen. Tevens kan worden aangegeven of een adres geheim is. De oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan een uniek nummer toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden oplossing.
29		Het is mogelijk om een gezinssituatie van een inwoner vast te leggen en te onderhouden, zowel voor inwonende als uitwonende gezinsleden. Eveneens kan worden aangegeven hoe de gezagsverhoudingen liggen (moeder, vader, voogd, justitie, etc.). De aangeboden oplossing biedt eveneens registratiemogelijkheden voor informele machtigingen (inwoners die zich op eigen verzoek laten bijsluiten door andere natuurlijke en niet-natuurlijke personen die hun zorgzaken behartigen).
30		Specifiek voor de Jeugdwet: het woonplaatsbeginsel wordt gefaciliteerd. Hiertoe kan het woonplaatsbeginsel inclusief de datum van vaststelling hiervan worden geregistreerd. Resultaten van bijzonder onderzoek kunnen zonodig worden vastgelegd ter onderbouwing van een correcte registratie van het woonplaatsbeginsel. Eveneens kan een indicatie van vroegtijdig schoolverlaten en het wel/niet behalen van een startkwalificatie vastgelegd worden.
31		Op inwonersniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.
32		Op inwonersniveau is zogenaamde waarschuwsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de inwoner die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit.
33		Op inwonersniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de regie-applicatie opgenomen informatie beschikbaar: alle signalen, meldingen, trajecten, gegevens, dossiers, documenten, afspraken, plannen en overige bekende informatie over eerdere hulpverlening, etc. De aangeboden oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's. Het betreft hier ten minste: - 1 overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner; - 1 overzicht van alle toegekende zorgindicaties en/of maatwerkvoorzieningen van een inwoner; - 1 overzicht van alle gezinsleden van een inwoner ter toegang tot de gerelateerde inwonerdossiers. Op deze overzichtspagina's kan worden doorgeklikt voor meer details.
34		Op inwonersniveau kunnen resultaten van analyse en diagnose plaatsvinden. Hierbij kan de gemeente gebruik maken van een eigen diagnostisch onderzoeksmodel alswel wordt de zelfredzaamheidsmatrix conform landelijke standaarden ondersteund. Het is mogelijk de resultaten periodiek vast te leggen en voortgang ten aanzien van eerder vastgelegde resultaten zichtbaar te maken. Het onderzoeksmodel inclusief resultaten kan zichtbaar worden gemaakt in gegenereerde documenten.
35		De oplossing faciliteert toestemmingen in het kader van de AVG. Toestemmingen, overigens meestal beperkingen van de toegang en verspreiding van informatie, van een inwoner kunnen in de inwoneregistratie worden vastgelegd met datum en wijze van (geen) toestemming. Voor medische gegevens danwel gegevens met een verhoogde vertrouwelijkheid is deze toestemming separaat en aanvullend vast te leggen.
36	Procesondersteuning:	De oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen voor alle wettelijke regelingen in de projectscope. Bovendien is het mogelijk vrije processen op inwonersniveau beschikbaar te maken om de uitvoering hiervan (beperkt tot het doorlopen van processtappen (workflowmanagement) en het aanmaken van documenten (documentcreatie)) te faciliteren. Er zijn hierbij geen specifieke registraties nodig. Voorbeelden van dergelijke processen betreffen de algemene registratie en afhandeling van bijvoorbeeld bezwaar- en beroepsprocessen.
37		Een dergelijk proces leidt de procesgebruikers in hun uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Ten minste aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor Wmo en Jeugdwet kunnen worden ondersteund.
38		Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste <u>zachtend</u> op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
39		Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
40		Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.
41		Processen kunnen automatisch worden gestart aan de hand van geplande heronderzoeken en systeemsignaleringen, zoals BRP-mutaties (verhuizing en overlijden) en CORV-signaleringen.
42	Werkvoorraad:	De oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignaling en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet procesgerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
43		Medewerkers hebben realtime inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.
44		Vanuit algemene werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdelers in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
45		Processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.
46	Documenten:	De oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma (dit tekstverwerkingsprogramma wordt bij voorkeur online in de SaaS-oplossing meegeleverd). Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met de lokale kantoorautomatisering van Gemeente Nijkerk: een lokale installatie van Microsoft Word / Excel / Outlook (op basis van Microsoft Office 365 Online 19.02) is op de virtual desktops van VMWare 8.1. Horizon View hiervoor beschikbaar. Ongeacht de variant: voor het gebruik hiervan is geen aparte instructie benodigd en functioneel worden gelijkwaardige mogelijkheden geboden voor documentverwerkingen en -bewerkingen, spellingscontrole, opmaak en layout.
47		Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, het inwonerprofiel, het gezin, de toegekende en/of afgewezen maatwerkvoorzieningen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Ook het analyse- en diagnosemodel inclusief de hierbij door een consultant geregistreerde resultaten worden zichtbaar worden gemaakt in gegenereerde documenten. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
48		Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als...) - om het document op te nemen in de oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer en de gebruiker van de Gemeente Nijkerk worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze een definitieve onwijzbare inhoud en status verkrijgen.
49		Ook documenten die niet door de oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief) toe te voegen. Hiertoe wordt drag-and-drop als een van de functionaliteiten ondersteund.
50		Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF kunnen direct in de SaaS-oplossing worden ingezien, danwel worden automatisch geopend door een bijbehorende lokale- of webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerkklocaties, etc.
51	Standaardkoppelingen:	Inschrijving conformeert zich, uiteraard met de reikwijdte van de opdrachtscope en de eigen inschrijving hierop, gedurende de looptijd van de overeenkomst volledig aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (www.istandaarden.nl , Vektis, Vecozo, VNG Realisatie).

Eisnummer	Hoofdstuk/paragraaf	Eis
52		Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van STUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via de ESB van Vicrea met huidige versie 19.1.1 (deze is gekoppeld via UBM met Key2Burgerzaken van Centric Public Sector Solutions) en GBA-V en VOA via een rechtstreekse cloudverbinding met de GBA-V-dienst van CompeTenT, beiden zodanig dat persoons- en adresgegevens (en bij voorkeur gezinssamenstelling) kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de inwoner kenbaar gemaakt, op een werkvoorraad en/of signaleringslijsten geplaatst en kunnen automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde medewerkers anders wordt beslist. De oplossing heeft de functionaliteit om inwoners die niet meer actueel zijn te ontkoppelen en mogelijk wanneer de inwoner weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties.
53		De oplossing ondersteunt de meest actuele versie van VNG Realisatie Zaak en Document Services (STUF-Zaken/CMIS), dat inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliance-rapport. Op basis van deze standaarden koppelt inschrijver via de ESB OpenTunnel van JNET met het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Circle Software B.V. met als doel om alle archiefwaardige documenten van de aangeboden SaaS-oplossing duurzaam op te slaan en te kunnen archiveren. Let op: documenten van dossiers en processen kunnen eveneens opgeslagen en bewaard worden binnen de aangeboden oplossing voor het gebruik hiervan. Indien documenten ter archivering doorgegeven zijn aan het document management systeem kunnen deze binnen de aangeboden oplossing niet meer worden aangepast.
54		De oplossing ondersteunt, waar van toepassing, de meest actuele versie van VNG Realisatie iWmo-, iUW-standaarden en ten minste CDOR-, en iWLZ-standaarden. Koppeling met het landelijke Gemeentelijk GegevensKnooppunt is mogelijk op basis van de meest recente versies van deze standaarden, voor alle berichten die het GGK ondersteunt. Deze koppeling verloopt via de Digikoppeling OpenTunnel van JNET van Gemeente Nijkerk middels webservices. De berichten rondom de standaarden iPGb en iEB (zullen) worden verwerkt in de back-office oplossingen.
55		Volledigheidshalve, gebaseerd op het gestelde in eis 21 worden door inschrijver technische koppelingen geleverd voor de volgende functionaliteit: 1) Het koppelen van de geïndiceerde Wmo-zorg naar de ingebruik zijnde back-office oplossing van gemeente Nijkerk; 2) Het koppelen van de geïndiceerde Jeugdwet-zorg (specifiek Zorg in Natura) naar de in de ingebruik zijnde back-office oplossing van FoodValley. Ter technische ondersteuning van de connectiviteit tussen de SaaS-oplossing en de back-office oplossing van FoodValley maakt de gemeente Nijkerk momenteel gebruik van de ESB functionaliteit van OpenTunnel van JNET. Inschrijver mag eveneens gebruik maken van deze ESB-functionaliteit indien dit past binnen de inschrijving.
56	Managementinformatie:	Gemeente Nijkerk heeft de ambitie om de aangeboden oplossing in de toekomst in te zetten voor het gebruik door inwoners en ketenpartners. Zie hiertoe het programma van wensen (bijlage 5 bij het aanbestedingsdocument). Het implementeren van de mogelijkheden hiervoor maakt geen onderdeel uit van de opdrachtscope. De aangeboden oplossing is echter wel in staat om in de toekomst inloggen via Digid of E-herkenning voor deze partijen mogelijk te maken.
57		Alle databases van de oplossing zijn volledig toegankelijk voor leesacties (met inachtneming van autorisaties van de betreffende oplossing en haar beheerder) voor alleen-lezen koppelingen. Hiertoe worden de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd, alsook een volledig en up-to-date datamodel. Indien voorgaande niet mogelijk is geeft inschrijver dit expliciet aan in de aanbiedingsbrief van de inschrijving en biedt de mogelijkheid (als gebruiker van de off-premise-dienst) een extract van alle gegevens dagelijks, bij voorkeur geautomatiseerd te exporteren en in eigen omgevingen te importeren. Hierbij is het noodzakelijk dat inschrijver de hiervoor benodigde documentatie krijgt, zodat dat Gemeente Nijkerk in staat is te allen tijde de gewenste gegevens te exporteren.
58		De oplossing biedt standaard operationale rapportages vanuit de oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen: a) Active en/of afgesloten werkprocessen per medewerker/team/afdeling b) Doorlooptijd van werkprocessen per medewerker/team/afdeling c) Soort aanvragen per medewerker/team/afdeling d) Caseload/werkvoorraad/workload per medewerker, inclusief de zaakstap waarin het dossier zich bevindt. e) Actieve zorgindicaties per medewerker/team/afdeling Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV of XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de inschrijver ontwikkeld en gebruiksklaar opgeleverd.
59		De oplossing biedt standaard beleidsrapportages vanuit de oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen: a) Verwijzingen naar voorliggende voorzieningen b) Ontwikkeling ingezette zorg door kwartalen heen c) Inzicht in op- en afschalen van zorg d) Aantal unieke inwoners/cliënten per aanbieder e) Aantal unieke inwoners/cliënten per leefgebied f) Aantal afgegeven indicaties naar productsoort voor Wmo en Jeugdwet Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV of XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de inschrijver ontwikkeld en gebruiksklaar opgeleverd.
60		Het is voor functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden oplossing raadgeerqueries (met de aangeboden managementinformatie-oplossing) aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan de organisatie. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd.
Hoofdstuk 3 Technische eisen		
61	Architectuur en standaarden	De oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten.
62		De oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de datacentra van de inschrijver. Hierbij dient technisch beheer volledig meegeleverd te worden. Ook het onderhoud dient in de dienst opgenomen te zijn (en in de SLA beschreven te zijn), bij voorkeur op een multi-tenant omgeving voor alle klanten. Het functioneel beheer van de oplossing geschiedt door de gemeente Nijkerk.
63		Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een correcte integratie van de off-premise-oplossing met de infrastructuur en/of systemen van de gemeente, mits dit expliciet aangegeven wordt door inschrijver in de inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en/of connectie tussen off-premise componenten van de inschrijver met on-premise componenten van de gemeente. Alle componenten van de oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar inschrijving aan te geven in het onderdeel wensen: implementatieplan.
64		De oplossing dient zich in een webbased omgeving te presenteren, ten minste web-responsive en bij voorkeur cloud-native, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowser Microsoft Edge Chromium, versie 87 of hoger. Binnen Microsoft Edge Chromium wordt bij Gemeente Nijkerk geen gebruik gemaakt van de interne PDFViewer, maar van de externe applicatie Adobe Acrobat Reader. De oplossing maakt geen gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowser. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen inschrijvers dit voor te leggen in de initiatieven.
65		De aangeboden licenties en/of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en/of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en/of gebruiksrechten) van de totale oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
66		Vanuit de techniek ondersteunt de programmatuur Single Sign On in combinatie met Azure AD (huidige in gebruik zijnde standaard te Gemeente Nijkerk). Indien van toepassing wordt hier de standaard OAuth 2.0 ingezet.
67		Voor zover er binnen de oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de oplossing, dan zorgt inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
68		Gemeente Nijkerk heeft de ambitie om de aangeboden oplossing in de toekomst in te zetten voor het gebruik door inwoners en ketenpartners. Zie hiertoe het programma van wensen (bijlage 5 bij het aanbestedingsdocument). Het implementeren van de mogelijkheden hiervoor maakt geen onderdeel uit van de opdrachtscope. De onderdelen van de aangeboden oplossing die "naar buiten" beschikbaar worden gesteld, voldoen aan de vigerende toegankelijkheidsdelen van de Rijsoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten, en daarmee ook voor componenten achter een login. Inschrijver toont haar compliance op ieder eerste verzoek hiertoe van de gemeente aan.
69		Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan (zie eis 63), dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar dan zo'n MSI op moet worden geïnstalleerd is momenteel Windows 2019.
70		Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de oplossing op locatie van de gemeente, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door de gemeente. Hieruit blijkt hoe de oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van de gemeente. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
71		Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de inschrijving geleverd. Inschrijver dient dit aan te geven in de aanbiedingsbrief bij de inschrijving.
72		Voor zover er binnen de oplossing sprake is van email functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van emails), voldoet de oplossing aan de navolgende standaarden: DKIM en bij voorkeur DMARC en SPF. Inschrijver levert zelf versleutelde emailcommunicatie in geval deze persoonsgegevens bevat danwel gebruikt Ziver, een bestaande dienst van de gemeente Nijkerk.
73		Voor zover er binnen de oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere email servers, voldoet de oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
74		Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) in staat en bereid zijn dat gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van de gemeente aan waar de gegevens staan opgeslagen.

Eisnummer	Hoofdstuk/paragraaf	Eis
75		Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 (en bij voorkeur IPv6) en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers .
76		Alle onderdelen van de oplossing ondersteunen het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die: 1) gegevensverlies voorkomt en 2) gegevensinconsistenties voorkomt indien gebruikers elkaar kruisen. Indien dit op onderdelen niet mogelijk is, wordt check in – check out functionaliteit gebruikt of een record gelokt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.
77	Functioneel beheer:	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na heraanmelden).
78		Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
79		Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
80		Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen huistijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en layout van documenten.
81		Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoefte, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.
82		Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel/niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, registraties, processen en documenten.
83		Functioneel beheer kan de juiste werking van de koppelingen monitoren, uitval zien en oplossen zonder tussenkomst van de leverancier.
84	Autorisaties:	De oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen.
85		De oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/of documenten te ondersteunen.
86		De oplossing heeft de mogelijkheid, zoals gebruikelijk is binnen het sociaal domein, DAT en WAT informatie zorgvuldig te scheiden. Autorisaties kunnen aldus enkel gericht zijn op het zien van DAT informatie (algemene informatie over de inwoner en zijn interacties met de gemeente) of de WAT informatie (de DAT informatie plus de inhoudelijke details).
87		De oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichhouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
88		De oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing/logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft processen, processtappen en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als de oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). Deze auditing/logging dient zonder tussenkomst van de leverancier door functioneel en daartoe geautoriseerde gebruikers bekeken te kunnen worden.
89		Daarom geautoriseerde medewerkers kunnen (gezins)dossiers delen met interne en externe partijen/medewerkers die na ad-hoc autorisatie webbased toegang krijgen tot enkel de aan hen toebedeelde delen van dossiers en zaken. Deze toegang kan enkel via publiek internet plaatsvinden, indien deze is voorzien van multi/two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigID en E-herkenning.
90		Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de burger. Dit extract wordt geplaatst op een voor de burger bruikbaar medium (PDF / Word / hardcopy).
91	Beveiliging en privacy:	De aspecten van beveiliging en privacy zijn in grote mate geborgd door de vereiste compliance door wet- en regelgeving (AVG en BiO), de vereiste certificeringen ten aanzien van de inschrijver (ISO27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2020. Vanuit deze context is het gemeente Nijkerk toegestaan te auditeren op beveiligingsaspecten ten aanzien van de aangeboden oplossing. Echter, bij voorkeur wordt compliance door inschrijver pro-actief aangetoond aan de hand van een geldig te behouden ISO27001-certificering gedurende de gehele looptijd. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigID volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten rondom het aantonen van compliance vallen ten deel aan de inschrijver en dienen in de inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gereide twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Gemeente Nijkerk haar auditrecht uitoefenen.
92		Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Gemeente Nijkerk) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan de gemeente om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van uw aanbieding. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
93		Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de burger. Dit extract wordt geplaatst op een voor de burger bruikbaar medium (PDF/Wor/hardcopy).
Hoofdstuk 4 Transitie en transitie		
94	Implementatie:	De inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de oplossing, inclusief basisinstallatie, basisintegratie, basisconfiguratie, migratie, etc. Hierbij mag uitgegaan worden van maximale inzet van resources en medewerking van Gemeente Nijkerk. Alle werkzaamheden worden in overleg met de gemeente uitgevoerd.
95		Het huidige contract met de bestaande leverancier loopt tot 31-12-2022. Daarna wordt enkel nog om-niet ondersteuning geboden in geval van calamiteiten. Gemeente Nijkerk wenst het risico van deze periode nadien zo veel mogelijk beperken. Zodoende dient de initiële implementatie uiterlijk op 31-12-2021 voor de gehele scope gereed te zijn. Wij verzoeken inschrijvers hiertoe door het indienen van een implementatieplan (zie wensen) een realistisch voorstel te doen.
96		Voor het verzorgen van opleidingen dient inschrijver uit te gaan van het opleiden van 1 klasje functioneel beheer, 1 klasje administratie in de frontoffice-oplossing en een een volwaardige consulentopleiding voor 60 medewerkers in 6 klasjes, met een extra veegklasie voor als medewerkers onverhoopt verhinderd zijn.
97		Acceptatie door Gemeente Nijkerk vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van nader op te stellen testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en uw aanbieding. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door de Gemeente Nijkerk wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
98		De inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. Deze projectmanager is ten minste tweewekelijks op locatie van Gemeente Nijkerk aanwezig. Gemeente Nijkerk zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van de gemeente tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de opdracht. Let op: uiteraard volgt de gemeente Nijkerk de RIVM-maatregelen rondom COVID-19 en zal dit blijven doen zolang maatregelen van kracht blijven.
99	Conversie:	De inschrijver levert conversieprogrammatuur om actuele gegevens en historie met betrekking tot de Wmo en Jeugdwet (inclusief documenten) te converteren vanuit MensCentraal naar de aangeboden oplossing.
100		Gemeente Nijkerk wenst zoveel mogelijk gegevens uit MensCentraal te converteren. De te converteren gegevens zijn weergegeven onder een viertal kopjes: 1) Algemeen Inwoneregistraties, alle notities (met datum, auteur, toegewezen collega, onderwerp, vrije tekst), relationeel netwerk burger (wie met welke rol en contactgegevens) 2) Proces aanmeldingen/intake Alle processen (soort melding, behandelend ambtenaar, inclusief begin- en einddatum, reden aanmelding, indiener, en het resultaat) 3) Proces analyse/diagnose/planvorming - alle processen (soort proces, behandelend ambtenaar, inclusief begin- en einddatum, resultaat), - de meest actuele ZRM-matrix en eigen onderzoeksgegevens (zoals bijvoorbeeld betrokkenheid van hulpverlener, algemeen oordeel zelfredzaamheid, inzet voorliggende voorzieningen, algemeen advies) - het laatste ondersteuningsplan 4) Proces beschikken en toewijzen - alle processen (soort proces, behandelend ambtenaar, inclusief begin- en einddatum, resultaat) - alle actuele en historische indicaties (toegekend en ingetrokken, inclusief alle velden (gelijk aan de standaard iWmo en iJW, aangevuld met een algemeen toelichtingsveld) - alle documenten (bijvoorbeeld ondersteuningsplan, beschikking etc.), inclusief datum document, algemene omschrijving en de documenten zelf Indien inschrijver ervaring heeft met het converteren van data uit MensCentraal en/of in staat is aanvullende gegevens mee te converteren in de inschrijving, verzoeken we dit expliciet op te nemen in het implementatieplan.
101		De inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan de gemeente verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van de Gemeente Nijkerk.
102		De inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor Gemeente Nijkerk worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.

nummer	Hoofdstuk/paragraaf	Eis																								
103		De inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.																								
104		Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de inschrijver ondersteund. De inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties (ten minste de eigen accountant) waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.																								
105	Documentatie:	Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.																								
106		Ieder onderdeel van de oplossing kent zijn eigen handleiding/ werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.																								
107		Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.																								
108		Gemeente Nijkerk heeft te allen tijde beschikking over het meest recente datamodel van de oplossing ten behoeve van het vervaardigen van managementinformatie.																								
Hoofdstuk 5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus																										
109	Beschikbaarheid:	De gehele oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De beschikbaarheid van de gehele (inclusief alle omgevingen van de) oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van de gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de gemeente wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd.																								
110		De inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor backup, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur.																								
111		Er is een standaard serviceniveau-afsprake voor klanten die de applicatie gebruiken voor continue dienstverlening. Deze SLA dient te voldoen aan alle gestelde eisen en maakt onderdeel uit van de inschrijving als een geldigheidsproduct (zie aanbestedingsdocument, paragraaf 4.4.2).																								
112		De aangeboden oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door de gemeente Nijkerk. De inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur realtime inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de SLA.																								
113		Indien inschrijver besluit om IP-adressen, poorten, etc. in haar oplossing en/of omgeving te veranderen, waardoor de gemeente veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van inschrijver.																								
114	Performance:	Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (burgers, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van documenten tot 2 MB. Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.																								
115	Onderhoud:	De inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan: om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud); om problemen voor te zijn (preventief onderhoud); naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud); naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud). Het betreft steeds zowel functionaliteit als (het verbeteren van) de stabiliteit, performance, beveiliging, beheersbaarheid, etc. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de inschrijving.																								
116		Om de gehele oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingsystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de oplossing hiervoor beschikbaar stellen. De inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen. Voor de gemeente geldt N-2.																								
117		Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen, levert inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van de betrokken gemeente op dit plan van aanpak zal inschrijver zijn werkzaamheden starten.																								
118		Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde eisen en wensen.																								
119		Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes vooraf, welke minstens 5 werkdagen voorafgaand aan de release worden verstrekt aan de gemeente. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.																								
120		Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van de gemeente vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een uitrolmoment bepaald.																								
121		Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheersbehoeften van de gemeente Nijkerk en wijzigingen hierin.																								
122	Support:	De inschrijver verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de SLA geeft inschrijver de omgang, respons- en oplooptijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan ondergestelde eisen.																								
123		De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.																								
124		Op basis van de urgentie en impact onderscheidt inschrijver in ieder geval drie prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, service requests), te weten hoog, midden en laag. Naast bovenstaande prioriteiten is er een categorie 'TOP' welke van toepassing is voor incidenten waarbij de dienstverlening van de gemeente (of de processen) ernstige hinder ondervindt (webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders niet-beschikbaar), waarbij de informatieveiligheid in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de oplossing leidt tot schade aan de oplossing of de data. Bij het indienen van een melding of incident is de gemeente altijd leidend in de bepaling van de prioriteit van de melding en daarmee zelfstandig sturend voor de onderstaand beschreven reactie-, oplos- en statusupdate-tijden.																								
125		In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie: Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door inschrijver. Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplogroepen van inschrijver. Oplooptijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag. Statusupdate tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.																								
126		Met betrekking tot de reactietijden, oplooptijden en statusupdates gelden de volgende minimale service niveaus: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Oplooptijden</th><th>Statusupdate tijden</th></tr><tr><td>TOP</td><td>15 minuten</td><td>4 klokuren</td><td>30 minuten</td></tr><tr><td>Hoog</td><td>30 minuten</td><td>4 werkuren</td><td>2 werkuren</td></tr><tr><td>Midden</td><td>4 werkuren</td><td>1 werkdag</td><td>Realtime digitaal statusinzicht</td></tr><tr><td>Laag</td><td>1 werkdag</td><td>In volgende release</td><td>Realtime digitaal statusinzicht</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Prioriteit	Reactietijd	Oplooptijden	Statusupdate tijden	TOP	15 minuten	4 klokuren	30 minuten	Hoog	30 minuten	4 werkuren	2 werkuren	Midden	4 werkuren	1 werkdag	Realtime digitaal statusinzicht	Laag	1 werkdag	In volgende release	Realtime digitaal statusinzicht				
Prioriteit	Reactietijd	Oplooptijden	Statusupdate tijden																							
TOP	15 minuten	4 klokuren	30 minuten																							
Hoog	30 minuten	4 werkuren	2 werkuren																							
Midden	4 werkuren	1 werkdag	Realtime digitaal statusinzicht																							
Laag	1 werkdag	In volgende release	Realtime digitaal statusinzicht																							
127	Exit-overeenkomst:	Door inschrijver wordt voor de in gebruik name van de oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT, 2020. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1. alle gegevens (alle data binnen de off-premise-oplossing blijft immers in eigendom van de gemeente) terug beschikbaar worden gesteld aan de gemeente vanuit de gehele oplossing 2. decommissioning van de totale oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3. welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4. welke capaciteit en kosten hiermee genoemd gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de aanbieding opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de aanbidding.																								

Eisnummer	Hoofdstuk/paragraaf	Eis
-----------	---------------------	-----

Aanbieder gaat middels ondertekening van deze bijlage akkoord met alle hier genoemde eisen

Naam ondertekende:	
Namens aanbieder (bedrijf):	
Gevestigd te (plaats):	
Ondertekende verklaart namens aanbieder, in zijn hoedanigheid van (functie):	
Datum:	
Handtekening:	