

Scope van de Opdracht

De algemene scope van de Opdracht betreft: de totaallevering (inclusief de benodigde gebruiksrechten), de implementatie, het beheer en het onderhoud van een ICT-oplossing (inclusief koppelingen) voor het Sociaal Domein Jeugd voor de Serviceorganisatie. Eveneens is een conversie van de bestaande naar de nieuwe oplossing in de implementatie inbegrepen. Onderstaand wordt deze algemene scope voor wat betreft de hoofdfunctionaliteiten, koppelingen en bestandsuitwisselingen in meer detail beschreven. Eveneens is de scope volledig opgenomen en gedetailleerd in het bijgevoegde Programma van Eisen.

De Serviceorganisatie zoekt, met de herverwerving of vervanging van de bestaande ICT-oplossing voor het Sociaal Domein - uitgaande van de keuze voor een zo integraal mogelijke ICT-oplossing - een bewezen en robuuste ICT-oplossing voor de volgende hoofdfunctionaliteiten:

- Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;
- Inclusief (aanbieder)portalen;
- Inclusief een oplossing voor het genereren van stuur- en managementinformatie.

Deze ICT-oplossing dient - waar mogelijk op basis van standaarden - gekoppeld te kunnen worden aan de volgende systemen / voorzieningen:

- Gekoppeld aan de Basis Registratie Personen (via één gegevensmakelaar);
- Gekoppeld aan het Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iJW--iPGB-standaarden);
- Gekoppeld aan het Justitieel Kader (CORV-berichten);
- Gekoppeld aan het WLZ-register (iWLZ-registertoets);
- Gekoppeld aan de frontoffice-applicatie van de Stichting Jeugdteams (TICK)

Deze ICT-oplossing dient - waar mogelijk op basis van standaarden - bestandsverkeer te ondersteunen met de volgende systemen / voorzieningen:

- Bestandsuitwisseling met het CBS (GMSD);
- Bestandsuitwisseling met de BNG (SEPA-betaalbestanden);

Programma van Eisen

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

Let op: Dit document hanteert veelal, vooral in de formulering van eisen en wensen, de term 'Inschrijver'. Een Inschrijver betreft de onderneming - dan wel een samenwerkingsverband van ondernemingen - die de ICT-oplossing aanbiedt. De Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan de Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de ICT-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de term 'Inschrijver' maar verwijst tevens naar deze mogelijk andere toekomstige hoedanigheden en rollen van deze Inschrijver.

Let op: de onderstaande eisen zijn zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Echter: indien eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijvers hieraan niet dreigen te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de eis - dan vraagt de Serviceorganisatie nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en/of een opmerking in de inlichtingenronden. De Serviceorganisatie zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. De Serviceorganisatie kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van haar aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is / wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van eisen zoals onderstaand gesteld.

1 Hoofdstuk 1 Algemeen

1.1 *Geen voorbehouden:*

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie Programma van Eisen).
2. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-) Overeenkomsten en het van toepassing zijn van de GIBIT 2020 en al haar bijlagen.
4. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffeerde prijs hiervoor sluitend is.

1.2 *Inschrijvingsvereisten:*

5. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
6. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten bij/voor/van de Serviceorganisatie, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen.
7. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (incl. de beantwoording van de eisen en wensen en al het gedemonstreerde in de demonstratie / presentatie) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
8. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de ICT-oplossing zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving tenzij nadrukkelijk anders beschreven.
9. Het gebruiksrecht van de ICT-oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.
10. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
11. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van 'per productieomgeving' en 'per inwoner' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
12. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen) en uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing.
13. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing door de Serviceorganisatie en externe uitvoeringspartners, etc. die voor de Serviceorganisatie taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan de Serviceorganisatie (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.
14. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor de Serviceorganisatie en externe partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan de Serviceorganisatie (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.

1.3 *Kerncompetentie:*

15. De Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie. De Serviceorganisatie acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als dienst leveren (off-premise ook wel remote geserviced en technisch beheerd), implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen) en onderhouden van één Sociaal Domein-ICT-oplossing voor ten minste uitvoering van administratieve/ financiële verwerkingsprocessen van de Jeugdwet vanuit één ICT-oplossing, inclusief beschreven koppelingen en berichtuitwisselingen. De Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van één meest passende referentie aan. De referentie is niet ouder dan 3 jaar vanaf Inschrijfdatum. De referentie kan Inschrijver opvoeren in het Inschrijfformulier en wordt gecontroleerd door de Serviceorganisatie.

1.4 Certificeringen:

16. De 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. De Inschrijver voegt een geldig certificaat of verklaring toe aan de Inschrijving.
17. De Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem 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. De Inschrijver voegt een geldig certificaat of verklaring toe aan de Inschrijving. Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen bij de Inschrijving in te dienen.

2 Hoofdstuk 2 Functionele eisen

2.1 *Wet- en regelgeving:*

18. De ICT-oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving - en faciliteert bij voorkeur eveneens lokaal beleid voor zover mogelijk en toegelaten binnen deze wet- en regelgeving - in het kader van alle genoemde regelingen in de Opdrachtscope, waaronder Jeugdwet.
19. De ICT-oplossing blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de Opdrachtscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door Inschrijver aangeboden prijs. De Serviceorganisatie 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. De Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) zodanig dat de ICT-oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en geformuleerde Opdrachtscope.
20. 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 uitputtend - de deelname aan het iJW- en CORV-berichtenverkeer maar ook reeds nog onbekende koppelingen waarvoor een deelnameverplichting gaat ontstaan. De Serviceorganisatie '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. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en de geformuleerde Opdrachtscope.
21. De ICT-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 en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van de Serviceorganisatie toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. De Serviceorganisatie verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.

2.2 *Hoofdfunctionaliteiten:*

22. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen ten behoeve van de Jeugdwet; ter juiste registratie van inwoners en hun kenmerken, zorginzet en -indicaties en Jeugdwet-verstrekingen (Zorg In Natura, financiële verstrekingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan crediteur op basis van handmatige verwerking van een factuur of declaratie of met het berichtenverkeer

iJW. De producten- en dienstencatalogus Jeugdwet kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Voor specifiek deze regeling is het mogelijk het woonplaatsbeginsel en het ouderlijk gezag / de voogdij te registreren, muteren en te beëindigen.

23. De ICT-oplossing biedt een voor zorgaanbieders toegankelijk aanbiederportaal voor digitale dienstverlening waarop ten minste inzicht wordt gegeven in: toewijzingen, declaratie-verwerking en aanvullende retourinformatie, en het betalingsproces.

2.3 *Jeugdregistratie:*

24. Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals Naam-Adres-Woonplaats centraal worden bijgehouden, doorgaans afgenomen uit de Basis Registratie Personen (BRP). De ICT-oplossing ondersteunt hierbij de vastlegging van meerdere adressen. Tevens kan worden aangegeven of een adres geheim is. De ICT-oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan een uniek nummer toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing.
25. Er kunnen specifieke inwonergegevens worden aangevuld / gewijzigd ten opzichte van deze centrale inwonerregistratie. Het betreft hier dan ten minste de registratie van meer adresseringen (post- en verblijfsadres).
26. Registratie van inwoners kan tevens plaatsvinden zonder opgave van een BSN-nummer, waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppelingen en interactie met de BRP.
27. Specifiek voor de Jeugdwet: het woonplaatsbeginsel wordt in de ICT-oplossing gefaciliteerd. Hiertoe kan het woonplaatsbeginsel inclusief de datum van vaststelling hiervan worden geregistreerd. Resultaten van bijzonder onderzoek kunnen zo nodig worden vastgelegd ter onderbouwing van een correcte registratie van het woonplaatsbeginsel.
28. 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.
29. Op inwonersniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de ICT-oplossing opgenomen informatie beschikbaar zoals signalen, meldingen, trajecten, gegevens, dossiers, documenten, afspraken, plannen en overige bekende informatie. De aangeboden ICT-oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's, ten minste:
- 1 overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner;
 - 1 overzicht van alle toegekende indicaties voorzieningen van een inwoner;
- Op deze overzichtspagina's kan worden doorgelinkt voor meer details.

2.4 *Procesondersteuning:*

30. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen voor de wettelijke regelingen in de Opdrachtscope.
31. De geconfigureerde processen in de ICT-oplossing leiden de procesgebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten.
32. 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 geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
33. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces of een processtap en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
34. 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.

2.5 *Aanbiederportaal:*

35. Het leveren en beschikbaar stellen van een self-service-webportaal en self-service-processen, in de vorm van een aanbiederportaal, aan zorgaanbieders dient off-premise (aldus remote en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden.
36. Reeds in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor- ingevuld op schermen van de ICT-oplossing na ingave van een beperkt aantal basisgegevens.
37. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan zorgaanbieders aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
38. Bovenstaande eisen gelden voor de portalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande portalen, dan wel ontwikkeling van nieuwe portalen) aan bovengenoemde eisen moeten voldoen.

2.6 Werkvoorraden:

39. De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker en team. Het registreren, inzien en behandelen van aanvragen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve aanvragen.
40. Medewerkers hebben real-time 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.
41. 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.
42. Aanvragen 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.

2.7 Documenten:

43. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma. Dit tekstverwerkingsprogramma dient online in de SaaS-oplossing meegeleverd te worden.
44. Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, het inwonerprofiel, de toegekende en/of afgewezen voorzieningen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
45. Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als....) - om het document op te nemen in de ICT-oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer (in de inrichtingsconfiguratie) en / of de gebruiker (in het dossier / zaak / proces) van de Serviceorganisatie worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen.
46. Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>) toe te voegen. Hiertoe wordt drag-and-drop als een van de functionaliteiten door de ICT-oplossing ondersteund.
47. Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF kunnen direct in de SaaS-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een bijbehorende lokale- of webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerklocaties, etc.
48. Vanuit de ICT-oplossing dient het mogelijk te zijn om gegenereerd documenten lokaal op te slaan.

2.8 Algemene administratie:

49. Het betaalbaar stellen van declaraties en facturen kan naar eigen behoefte met periodiciteiten per dag, per week, per maand, per kwartaal, per jaar en ad hoc plaatsvinden. De momenten waarop het verwerken en betaalbaar stellen plaatsvindt is vrij te kiezen.
50. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten en kan een verleend financieel voorschot correct in mindering brengen op de eerstvolgende verstrekking van de regeling waarop deze betrekking heeft. Voorschotten kunnen met bancaire spoedbetaling worden uitbetaald.
51. Er kunnen debet- en creditboekingen worden geregistreerd, in berekening genomen, correct worden verwerkt en het resultaat hiervan betaalbaar worden gesteld. Deze correcties worden tevens juist in de journalisering opgenomen.
52. Het is mogelijk per bank betaalbaar te stellen.
53. Crediteurenbetalingen moeten in bulkbetaling (verzamelbetaling) aan crediteur plaatsvinden. De ICT-oplossing kan vervolgens een correct borderel genereren die de verzamelbetaling op correcte wijze specificeert.
54. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van declaraties en facturen vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en verwerking.
55. Na het verwerken en betaalbaar stellen van declaraties wordt een correct digitaal betaalbestand (SEPA-bestand) vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de gewenste bancaire systemen om verwerking van de betalingen plaats te laten vinden.
56. Na het verwerken en betaalbaar stellen van declaraties wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort op aparte grootboeknummers (incl. eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren per gemeente. Dit journaalbestand moet kunnen worden geëxporteerd en vervolgens worden gebruikt als input voor de huidige financiële administratie (key2financien van Centric)
57. Na het verwerken en betaalbaar stellen van declaraties en facturen worden alle elementen van de berekening en verwerking van een verstrekking identiek in de ICT-oplossing bewaard, zijn in (een set van) schermen eenvoudig raadpleegbaar en kunnen worden gespecificeerd in een digitaal bestand aan de hand van specificaties.
58. Voor alle regelingen kan het indexeren van financiële tarieven, normen en componenten vanaf een bepaalde datum plaatsvinden. De indexering kan zowel positief (ophogend) als negatief (verlagend) worden toegepast. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of vrij in te geven vaste bedragen.
59. Het moet mogelijk zijn om een boekjaar af te sluiten waardoor het niet meer mogelijk is voor aanbieders om over dat boekjaar declaraties in te dienen. Dit moet ook per aanbieder in te regelen zijn.
60. Het moet mogelijk zijn om een budgetplafond per leverancier per boekjaar in te stellen en/of te wijzigen. Declaraties die dit budgetplafond overstijgen moeten worden afgewezen.

2.9 Koppelingen:

61. De Inschrijver 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, VNG Realisatie, Logius, etc.).
62. Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van StUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via een off-premise gegevensmakelaar. Dit alles zodanig dat persoons- en adresgegevens 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. De ICT-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.
63. De ICT-oplossing wordt gekoppeld met een externe frontoffice-applicatie van de Stichting Jeugdteams. Dit koppelveld dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten:
 - a. Het plaatsen van productbestellingen (van front- naar backoffice)

- b. Het uitwisselen van dossier- en cliëntgegevens (van back- naar frontoffice)
- c. Het uitwisselen van een producten- en dienstencatalogus (van back- naar frontoffice)

Onderdeel a dient bij livegang gereed te zijn, daar waar onderdeel b en c uiterlijk 31-12-2023 gereed en geïmplementeerd dienen te zijn.

64. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan het Gemeentelijk Gegevens Knooppunt met
- de zorgaanbieders met de i-standaard iJW,
 - de SVB met de i-standaard iPGB,
 - het justitieel kader met de CORV-berichtuitwisseling,
 - de zorgkantoren voor de iWLZ-registertoets.

2.10 Berichtuitwisselingen:

65. De ICT-oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek (nu: Monitor Sociaal Domein).
66. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal SEPA-betalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de gewenste bancaire systemen.

2.11 Stuurinformatie:

67. De Inschrijver biedt de mogelijkheid om een extract van alle gegevens dagelijks geautomatiseerd te exporteren en in de eigen DataWareHouse-omgevingen van de Serviceorganisatie te importeren. De Serviceorganisatie maakt momenteel gebruik van Power-BI om gegevens te genereren uit een eigen DWH. Hierbij is het noodzakelijk dat Inschrijver de hiervoor benodigde documentatie krijgt, zodat dat de Serviceorganisatie in staat is ten allen tijde de gewenste gegevens ter beschikking te hebben. Dit extract moet ten minste in de vorm van een .csv bestand beschikbaar worden gesteld.

3 Hoofdstuk 3 Technische eisen

3.1 *Architectuur & standaarden:*

68. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van de Serviceorganisatie. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de SLA beschreven te zijn). Bij voorkeur wordt de ICT-oplossing op een multi-tenant omgeving voor alle klanten van de ICT-oplossing beschikbaar gemaakt. Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door de Serviceorganisatie.
69. De ICT-oplossing dient zich - eventueel gebruik makend van virtualisatietechnieken - in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowser Microsoft Edge Chromium. De ICT-oplossing maakt geen gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden.
70. De aangeboden licenties en/of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en/of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en/of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
71. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
72. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van de Serviceorganisatie, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door de Serviceorganisatie. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van de Serviceorganisatie. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.

73. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd. Inschrijver dient dit aan te geven in de Inschrijvingsbrief bij de Inschrijving.
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 Serviceorganisatie aan waar de gegevens staan opgeslagen.
75. Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 (en bij voorkeur IPv6) en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers.

3.2 *Functioneel beheer:*

76. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na opnieuw aanmelden).
77. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
78. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
79. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel/niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, registraties, processen en documenten.

3.3 *Autorisaties:*

80. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
81. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/of documenten te ondersteunen.
82. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
83. De ICT-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 ICT-oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing/logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden.

3.4 *Beveiliging en privacy:*

84. De aspecten van beveiliging en privacy zijn in grote mate geborgd door de vereiste compliancy door wet- en regelgeving (AVG en BIO), de vereiste certificeringen ten aanzien van de Inschrijver (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2020. Vanuit deze context is het de Serviceorganisatie toegestaan te auditeren op beveiligingsaspecten ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing. Echter, bij voorkeur wordt compliancy door Inschrijver proactief aangetoond aan de hand van een geldig te behouden ISO 27001-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 compliancy vallen ten deel aan de Inschrijver

en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gerede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal de Serviceorganisatie haar auditrecht uitoefenen.

85. De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan de Serviceorganisatie.
86. De Inschrijver stelt de Serviceorganisatie direct (binnen 24 uur) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een data-lek of security-incident) en de bijbehorende ICT-oplossingstermijn. Inschrijver informeert hierbij over het feit of de 'bedreiging' wel of niet adequaat is opgelost. Indien de oplostermijn leidt tot een onaanvaardbaar veiligheidsrisico aan de kant van de Serviceorganisatie treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar een acceptabele oplossing.
87. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door de Serviceorganisatie) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan de Serviceorganisatie om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
88. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Word / hardcopy).
89. Alle onderdelen van de ICT-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 gelockt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.
90. Aanvullend op de eerdergenoemde beveiliging en privacy eisen is het 'Privacy en informatieveiligheid' beleid van de Serviceorganisatie van toepassing. De eisen voortvloeiend uit dit beleid zijn opgenomen in bijlage 4b en zijn onderdeel van het programma van eisen. Let op: deze eisen zijn aanvullend op dit Programma van Eisen en kunnen daarmee enige vorm van overlap hebben.

4 Hoofdstuk 4 Implementatie en migratie

4.1 *Implementatie:*

91. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, inclusief basisinstallatie, basisintegratie, basisconfiguratie, migratie, etc. Hierbij mag uitgegaan worden van maximale inzet van resources en medewerking van de Serviceorganisatie. Alle werkzaamheden worden in overleg met de Serviceorganisatie uitgevoerd.
92. Het huidige contract met de bestaande leverancier loopt tot 31-12-2022 (het kalenderjaar 2022 en het gerelateerde jaarwerk worden afgesloten in de bestaande ICT-oplossing). Zodoende dient de initiële implementatie uiterlijk op 31-12-2022 voor de gehele Opdrachtscope gereed te zijn (het kalenderjaar 2023 wordt gestart in de nieuwe of herverworven ICT-oplossing). De Serviceorganisatie verzoekt Inschrijver hiertoe door het indienen van een implementatieplan (zie Programma van Wensen) een realistisch implementatievoorstel te doen.
93. In aanvulling op het implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan de Serviceorganisatie, een definitief plan van aanpak. Dit zal ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
94. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door de Serviceorganisatie, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
95. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor de Serviceorganisatie om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.

96. Indien de Serviceorganisatie besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten.
97. De Serviceorganisatie wenst vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales/accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij helpdesk/servicedesk. Inschrijver werkt met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
98. Voor het verzorgen van de opleidingen door Inschrijver wordt onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen cliëntadministratie, financiën, functioneel beheer en informatieanalisten (incl. het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal).
99. Acceptatie door de Serviceorganisatie vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van nader op te stellen testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door de Serviceorganisatie wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
100. 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 de Serviceorganisatie aanwezig. De Serviceorganisatie zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van de Serviceorganisatie tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope. Let op: uiteraard volgt de Serviceorganisatie de RIVM-maatregelen rondom COVID-19 en zal dit blijven doen zolang maatregelen van kracht blijven.

4.2 *Conversie:*

101. De Inschrijver levert conversieprogrammatuur om alle actuele gegevens en historie met betrekking tot de Opdrachtscope te converteren vanuit MO-platform van naar de aangeboden ICT-oplossing.
102. De Inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan de Serviceorganisatie verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van de Serviceorganisatie.
103. 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 de Serviceorganisatie worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.
104. 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.
105. 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 waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.

4.3 *Documentatie:*

106. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
107. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleiding/ werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
108. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden ten aanzien van de volledige ICT-oplossing.
109. Er is documentatie beschikbaar voor de in genoemde eisen omtrent stuurinformatie en data-exports, waardoor de Serviceorganisatie in staat wordt gesteld om de geleverde data op een juiste manier te verwerken.

5 Hoofdstuk 5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

5.1 *Beschikbaarheid:*

110. De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop / desktop voor de gehele ICT-oplossing en laptop / desktop / tablet / smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van Serviceorganisatie infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Dit geldt tevens voor webportalen 'naar buiten' aan bijvoorbeeld zorgaanbieders. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de Serviceorganisatie wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd.
111. De Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 24 uur.
112. Er is een standaard serviceniveau-afspraken voor klanten die de ICT-oplossing gebruiken voor continue dienstverlening. Deze SLA dient te voldoen aan alle gestelde eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de SLA geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde eisen. De SLA maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
113. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door de Serviceorganisatie. De Inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de SLA.

5.2 *Performance:*

114. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (zorgaanbieders) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
- het maken van rapportages,
 - breed zoeken in de ICT-oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - koppelingen met derden.
- Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele ICT-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

5.3 *Onderhoud:*

115. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor de Serviceorganisatie. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde eisen. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke Service Level Agreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
 - supporttijden helpdesk;
 - prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
 - periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
 - serviceprocessen;
 - de serviceorganisatie;
 - overlegstructuren.

116. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals 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).
117. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver.
118. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-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 besturingssystemen, 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. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan de Serviceorganisatie aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd. Uiteraard alleen voor die componenten die relevant zijn voor de situatie van de Serviceorganisatie (zoals integraties, connecties, ontsluitingen, etc.), en dus niet de componenten de SaaS componenten waarover de Inschrijver de volledige verantwoordelijkheid heeft.
119. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van de Serviceorganisatie en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. De Serviceorganisatie zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op de Serviceorganisatie.
120. 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 Serviceorganisatie op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
121. 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.
122. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes vooraf, welke minstens 5 werkdagen voorafgaand aan de release worden verstrekt aan de Serviceorganisatie. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
123. 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 Serviceorganisatie 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 nieuw en passend uitrolmoment bepaald.
124. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoeften van de Serviceorganisatie en wijzigingen hierin.

5.4 Support:

125. 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 8.30 uur tot 17.00 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 oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde eisen.
126. 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.
127. 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 Serviceorganisatie (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 ICT-oplossing leidt tot schade aan de ICT-oplossing of de data. De Serviceorganisatie geeft bij het melden de prioriteit aan, Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver de Serviceorganisatie hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.
128. 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 oplosgroepen van Inschrijver;
 - **Oplostijd:** de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
 - **Statusupdate-tijd:** de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
129. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale service niveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	8 klokuren	2 klokuren
Hoog	1 werkuur	8 werkuren	2 werkuren
Midden	4 werkuren	24 werkuren	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	40 werkuren (of volgende release in geval van software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

130. De Inschrijver kan de Serviceorganisatie niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang de Serviceorganisatie zich houdt aan de afgesproken eisen dient de Inschrijver de Serviceorganisatie binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen.

131. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving.

6 Hoofdstuk 6 Overig / diversen

6.1 *Exitovereenkomst:*

132. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-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-ICT-oplossing blijft immers in eigendom van de Serviceorganisatie) terug beschikbaar worden gesteld aan de Serviceorganisatie vanuit de gehele ICT-oplossing 2). decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-) exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving.

6.2 *Escrowregeling:*

133. De Inschrijver beschikt - uiterlijk bij acceptatie - over een Escrow-voorziening voor de code en geeft hiertoe alle code van de volledige ICT-oplossing in depot bij een onafhankelijke escrowagent. Dit depot wordt door Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) actueel gehouden, ten minste voor elke major release. De kosten voor het bieden van deze Escrowregeling dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving.

6.3 *Beleidsdoelen inkoop*

134. Beleidsdoelen inkoop – Social Return on Investment

In het Inkoop- en aanbestedingsbeleid van de Drechtsteden, welke ook van toepassing is voor de Serviceorganisatie zijn de volgende inkoopdoelen opgenomen:

- Versterken lokale economie;
- Bevorderen sociaal klimaat;
- Bijdragen aan de duurzaamheidsambities van de gemeente;
- Verbeteren bereikbaarheid en verminderen overlast;
- Zekerstellen van de continuïteit van de bedrijfsvoering.

De invulling van deze doelen wordt per aanbesteding afgewogen, immers waar bij de ene aanbesteding meer ruimte is voor het invullen van het sociale doel, biedt de andere aanbesteding meer kansen op het vlak van duurzaamheid of bereikbaarheid. Voor onderhavige aanbesteding heeft de Serviceorganisatie dit als volgt afgewogen.

Het bevorderen van het sociaal klimaat komt tot uiting door Social Return on Investment van toepassing te verklaren. Aanbestedende dienst heeft besloten voor deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 2% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor Social Return activiteiten. Met Social Return streeft de Aanbestedende Dienst ernaar werkloze werkzoekenden, jongeren en arbeidsgehandicapten met onvoldoende kwalificaties aan het werk te helpen. Werkzoekenden combineren een vakopleiding en/of werkervaring met een arbeidsplaats en maken zo een grotere kans op een reguliere baan. De ervaring leert dat Inschrijvers graag de maatschappelijke verantwoordelijkheid op zich nemen om werkloze werkzoekenden een kans te geven. Bovendien hebben Inschrijvers zo zelf de mogelijkheid om vakkrachten op te leiden en daarmee voldoende vakmanschap op de arbeidsmarkt beschikbaar te houden. In bijlage 7 wordt dit verder uitgewerkt. Meer achtergrondinformatie vindt u op de website Baanbrekend Drechtsteden:

<https://www.baanbrekenddrechtsteden.nl/sroi>