



Bijlage 8 – Programma van Eisen

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1	Algemene informatie	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Definities	3
1.3	Gebruikers	4
2	Programma van eisen	6
2.1	Algemene eisen	6
2.2	Samenwerking	6
2.3	Informatiebeheer	7
2.4	Toegang & regie	7
2.5	Inwonerportaal	9
2.6	Managementinformatie	10
2.7	Certificeringen	10
2.8	SaaS	11
2.9	Koppelingen	12
2.10	Functioneel beheer	12

1 Algemene informatie

1.1 Inleiding

Voor u ligt het programma van eisen behorende bij de offerteaanvraag van gemeente Almere, als aanbestedende dienst met betrekking tot ondersteuning informatievoorziening voor toegang en regie. De aanbestedende dienst vereist dat de Inschrijver en de ICT Prestatie voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, landelijke architectuurprincipes, proces- en informatiestandaarden binnen het Sociaal Domein en de gestelde eisen in dit document en gerelateerde bijlagen.

Wij vragen een ICT Prestatie ter ondersteuning van de informatievoorziening van de voor toeleiding en (casus)regie. In dit document zijn de minimeisen opgenomen die van toepassing zijn.

Een Inschrijver die niet voldoet aan één of meer van de minimeisen wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat Dienstverlener niet voldoet aan één of meerdere minimeisen, terwijl Dienstverlener heeft verklaard dat hij aan alle minimeisen voldoet, dan wordt dit als niet-nakoming van de overeenkomst aangemerkt en zal de Dienstverlener in gebreke worden gesteld, tenzij correcte werking en nakoming blijvend onmogelijk is.

In het geval van blijvende onmogelijkheid, of in het geval dat Dienstverlener na het verstrijken van de in de ingebrekestelling gestelde termijn nog steeds niet correct nakomt, is de aanbestedende dienst gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

1.2 Definities

In dit document worden de volgende termen gehanteerd:

Term	Definitie
Casusregie	Het uitgangspunt is dat de inwoner regie heeft. Indien de inwoner dit niet kan, heeft de professional de taak om de verantwoordelijkheid van de regisseur, die de effectiviteit van de toegang, intake en behandeling in samenhang van de zorg bewaakt. Monitoring op de breedte van de ingezette hulpvraag en zorg is voor casusregie belangrijk.
Regie op uitvoering	Het uitgangspunt is dat de inwoner regie heeft. Indien de inwoner dit niet kan, heeft professional de taak om toe te zien op tijdig oppakken van de hulpvraag, dat de juiste partijen betrokken zijn en specifiek bepalen van de inzet en het monitoren van de effectiviteit van de ingezette specifieke zorg.
Inwoner	Inwoner (klant of cliënt) die beroep doet op de ondersteuning van Almere en naar vermogen regie voert op zijn ondersteuningsvraag en dossier.
Indiener	Persoon die melding doet of signaal geeft.
Aanvragen	Beroep doen op de ondersteuning
Inschrijver	De partij inschrijft op deze aanbesteding.
Melding	- Een hulpvraag van een inwoner; - Het aanbod van een zorgaanbieder met, bijvoorbeeld, een nieuwe dienst of activiteit.
Signaal	Het opvangen van en betekenis toekennen aan gebeurtenissen (intern en extern), die de sociale omstandigheden van (potentiële) inwoners negatief kunnen

	beïnvloeden. Signaleren is – direct dan wel indirect - gericht op verbetering van de situatie van (potentiële) inwoners. Het omvat de volgende activiteiten: • signalen verzamelen; • beslissen of actie nodig is; • signalen analyseren; • besluiten over actie; • actie ondernemen; • evalueren. Let op: • Signaleren is gericht op (structurele) individu-overstijgende problematiek. • Signaleren is zowel intern als extern gericht.
Dossier	Alle informatieobjecten van een casus, zoals, maar niet limitatief: Documenten, rapportages, multimedia, gestructureerde informatie, contactlogboek.
Voorliggende voorziening	Alles wat geen formeel maatwerk (niet geïndiceerd) is.
Collectieve activiteit	Aangelegenheden die mensen met een vergelijkbare vraag of behoefte aan elkaar verbinden, die ze samen in een groep ondernemen en die effect op het individu, de groep en de wijk kunnen hebben. Het zijn vaak informele verbanden die worden uitgevoerd in de eigen buurt of wijk. Voorbeelden zijn: taalles, beweegclub of lotgenotengroep.
DAT informatie	Informatie over het (zorg)proces. Deze informatie is van belang voor een integraal klantbeeld ten behoeve van de toegang en (casus)regie.
WAT informatie	(zorg)inhoudelijke en privacygevoelige informatie. Deze informatie wordt gebruikt door de professionals in dat specifieke zorgproces.
Ondersteuningsplan	Het plan dat een door de gemeente gemandateerde professional samen met de inwoner opstelt, waarin de doelen en de afspraken over de invulling en inzet van begeleiding worden beschreven.
Plan van aanpak	Een het Plan van Aanpak staan de gewenste doelen, interventies en beoogde resultaten. Het beschrijft het te volgen traject.
Persoonlijk plan	Het persoonlijke plan kunnen inwoners opstellen in voorbereiding op hun gesprek met het wijkteam. In dit plan beschrijven inwoners hun situatie. Welke ondersteuning zij nodig hebben, wat zij daarin zelf kunnen oplossen en van welke ondersteuning op dit moment gebruik gemaakt wordt.
Sociaal Stedelijk Team (SST)	Dit is een multidisciplinair team van professionals met verschillende achtergronden en vormen een aanvulling op de deskundigheid van de wijkteam in Almere. Het SST adviseert de wijkteams bij het oplossen van casussen van Almeerders met complexe, vaak meervoudige problemen. Naast advies aan de wijkteams nemen medewerkers van het SST, als de wijkteams daar om vragen, de regie over bij complexe meervoudige casuïstiek.

1.3 Gebruikers

Wij onderscheiden de volgende gebruikersrollen:

Rol	Toelichting	In- /extern	Aantal
Inwoner	De inwoner die een behoefte heeft en een vraag stelt aan de gemeente en een actieve rol heeft in de vraagstelling, planvorming en oplossingsrichting.	Extern	30.487 dossiers
Vertegenwoordiger	Rechtmatig gemachtigde van een inwoner (zoals: ouders, mentor, mantelzorger)	Extern	Onbekend
Wijkwerker	Ondersteunen inwoners die vragen hebben op het gebied van zorg, welzijn, wonen of vrijwilligerswerk. Het wijkteam bestaat uit Wmo consulenten, opbouwwerkers, maatschappelijk werkers, clientondersteuners en consulenten vrijwilligerswerk en informele zorg. Een Wmo consulent heeft andere autorisatie dan maatschappelijk werker.	Intern	130
Functioneel beheerder	Medewerker van de gemeente die de applicatie en processen op elkaar afstemt, verantwoordelijk is voor het goed functioneren van het systeem.	Intern	10
Vrijwilliger	Een inwoner die onbetaald en uit vrije wil werkzaamheden verricht die van maatschappelijk belang is. Het betreft hier vrijwilligers in de wijk die andere inwoners informeel ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een administratief spreekuur waar inwoners met administratieve vragen ondersteunt worden door vrijwilligers.	Extern	Onbekend
Lid Sociaal Stedelijk Team	Kan bij complexe casuïstiek de wijkwerker adviseren, als tweede dossierhouder optrekken of de regie van de casus volledig overnemen.	Intern	8
Ondersteunend	Functies zoals: • Kwaliteitsmedewerker • Proceseigenaar • Klachtenfunctionaris • Functionaris gegevensbescherming • Service desk • KCC • Bezwaar en Beroep • Toezicht	Intern	64

2 Programma van eisen

2.1 Algemene eisen

AL01	De ICT Prestatie maakt alleen gebruik van die gegevens die noodzakelijk zijn om een bepaalde taak uit te voeren.
AL02	Voor de ICT Prestatie geldt dat voor het scheiden van functionaliteit en gegevensopslag het systeem geen (of zo min mogelijk) gegevens zelf opslaat maar deze opvraagt bij de bron.
AL03	Inschrijver zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen welke voortvloeien uit wet- en regelgeving alsmede professioneel opdrachtnemerschap nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen onverwijld aan de gemeente worden gerapporteerd, conform BIO en GIBIT.
AL04	Inschrijver dient aantoonbaar de authenticiteit, de betrouwbaarheid, de integriteit en de bruikbaarheid van de beheerde informatie te waarborgen. Daartoe moeten de vorm, de structuur, de inhoud, het gedrag en de metadata van de archiefbescheiden behouden blijven en blijven voldoen aan de eisen m.b.t. veiligheid en privacy.
AL05	De ICT Prestatie wordt in de Nederlandse taal geleverd en ondersteund.
AL06	Voor de ICT Prestatie moeten alle voorkomende diakrieten correct kunnen worden getoond, geëxporteerd en afgedrukt. De zoekfunctie moet de diakrieten negeren. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.
AL07	Bij een wijziging in het dossier worden het netwerk, de samenwerkingspartners, ketenpartners en anderen betrokken rollen geïnformeerd over deze wijziging. Gebruikers hebben de mogelijkheid om te kiezen welke rollen worden geïnformeerd over de wijziging.

2.2 Samenwerking

AS01	Opdrachtgever en Inschrijver hanteren minimaal onderstaande communicatiestructuur: Strategisch: • Periodiek (4x per jaar) afstemmen van ontwikkelingen: ◦ Wet- en regelgeving; ◦ Project en diensten portfolio Opdrachtgever en Inschrijver; ◦ Financieel beleid Opdrachtgever; ◦ Informatiebeveiliging en privacy compliance; ◦ Informatie en technische architectuur. • Is partner om gezamenlijk actief deel te nemen aan landelijke ontwikkelingen. Tactisch: • Periodiek (2x per kwartaal) afstemmen over: ◦ Contractuele zaken; ◦ Projecten (eisen, oplossingen, borging) en wijzigingen (impact, wijzigingsbeheerproces). Operationeel: • Dagelijks afstemmen over aanvragen die niet geautomatiseerd kunnen worden behandeld, service requests, incidenten en het bewakings-/beheerproces.
AS02	De ICT Prestatie biedt een Nederlandstalige servicedesk waar medewerkers van aanbestedende dienst contact kunnen opnemen voor ondersteuning bij gebruik van de ICT Prestatie.

2.3 Informatiebeheer

IB01	De conversie van gegevens dient een volledige controle, uit te voeren door de Inschrijver, van alle gegevens te bevatten. De gegevens worden overgenomen van huidige leverancier. Hierbij wordt de procedure voor conversie en migreren gevolgd zoals beschreven in de Richtlijn Overdragen en Migreren van de gemeente Almere (zie bijlage 16).
IB02	Aanbestedende dienst levert zelf geen gegevens voor de conversie, maar geeft huidige leverancier opdracht voor een data-dump van gegevens die door de Inschrijver geconverteerd kan worden.
IB03	Inschrijver biedt, samen met opdrachtgever, tijdens implementatie klassikale, in house trainingen voor interne gebruikers.
IB05	Inschrijver moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. Inschrijver verwijdert daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Ook hier moet worden voldaan aan de Richtlijn Overdragen en Migreren (zie bijlage 16).
IB06	De ICT Prestatie kan metagegevens opnemen zoals benoemd in schema 1 van het Metadatamodel Almere 2.0 (zie bijlage 26).
IB07	Het archiefbeheer moet gedocumenteerd zijn op de wijze zoals omschreven in artikel 3 van de Beheerregeling Informatiebeheer Gemeente Almere 2021 (bijlage 14). De documentatie moet actueel en volledig zijn, en beschikbaar voor de gemeente. De inschrijver vertegenwoordigt de rol van de beheerder en dienst zich daarmee ook te houden aan de daargenoemde taken

2.4 Toegang & regie

TR01	De ICT Prestatie ondersteunt de processen van Aanmelding en vraagverheldering (zie o.a. bijlage 17)
TR02	De ICT Prestatie geeft een duidelijk overzicht van integraal klantbeeld, zodat alle betrokkenen (afhankelijk van de rol) de benodigde informatie hebben. Onderdelen van klantbeeld kunnen zijn (maar niet beperkt tot): • Naar welke voorliggende en geïndiceerde voorzieningen is doorverwezen; • eerdere hulpvragen; • betrokken rollen/andere disciplines bij deze inwoners; • ZRM (of vergelijkbare methodiek) score (incl. datum).
TR03	De oplossing dient scheiding van rollen van een natuurlijk persoon met meerdere rollen (bijv.: professional is ook inwoner met een hulpvraag of een inwoner die zelf een hulpvraag heeft kan ook vrijwilliger of mantelzorger in een ander netwerk zijn) mogelijk te maken.
TR04	De oplossing dient relaties te kunnen maken tussen meerdere personen en/of objecten (b.v. één huishouden, samengestelde gezinnen, gescheiden gezinnen met twee adressen).
TR05	De ICT Prestatie dient het mogelijk te maken dat er meerdere adressen bij een dossier kunnen worden bijgehouden (bijv.: kind woont vaak bij oma).
TR06	Registratie van inwoners met een hulpvraag kan plaatsvinden zonder opgave van een BSN-nummer. Om dubbele gegevens te voorkomen dient daarbij geen enkel verlies van functionaliteit op te treden (anders dan de koppeling en interactie met de Basisregistratie Personen (BRP)).
TR07	Een signaal/melding (aanvraag) dient aan een persoon gekoppeld te kunnen zijn, of aan een straat, wijk, samenwerkingspartners of groep personen.
TR08	Meldingen kunnen worden geregistreerd zonder daarbij persoonsgegevens op te slaan, bijv.: veel mensen met GGZ in onze wijk; kunnen jullie er iets aan doen.
TR09	De oplossing faciliteert in het vastleggen van het (keukentafel)gesprek, de inzet van het sociaal netwerk kan hierbij ook worden vastgelegd en het vaststellen van zorgzwaarte, waarbij afspraken en doelen zijn gerelateerd aan levensdomeinen, zowel draagkracht als draaglast.

TR10	Alle rollen dienen acties per inwoner te kunnen vastleggen en wijzigen (gerelateerd aan doelen) met notificatie functie en eigen actielijst.
TR11	Het systeem heeft de mogelijkheid een notificatie aan individu/team te geven wanneer het dossier wordt aangemaakt/gewijzigd en/of een actie vereist is in het dossier.
TR12	Het dient mogelijk te zijn om verschillende typen doorverwijzingen (naar bijv. algemene/voorzittende voorzieningen, vrijwilliger) te kunnen registreren op individueel- en groepsniveau zoals een straat, wijk of groep personen.
TR13	De ICT Prestatie dient de collectieve voorzieningen en het aantal deelnemers vast te kunnen leggen. Vrijwilligers kunnen autorisatie krijgen om alleen op dit onderdeel te registreren.
TR14	De oplossing geeft de interne gebruiker een notificatie wanneer dezelfde type vragen in een wijk(team) vaker voorkomen.
TR15	Trajectfases kunnen worden uitgesplitst in flexibel in te richten onderdelen (bijvoorbeeld: keukentafel gesprek, begeleiding, doorverwijzing) met de doorlooptijd en/of tijdsduur en verantwoordelijkheden (bijvoorbeeld: dossierhouders, regievoerder, consultatie).
TR16	De ICT prestatie dient de mogelijkheid te bieden om het sociaal netwerk en mantelzorger(s) bij te houden bij een vraag/inwoner. Deze informatie wordt (onder andere) gebruikt voor de mantelzorg vergoeding (dit proces valt buiten scope van deze aanbesteding).
TR17	Het dient, afhankelijk van de rollen/rechten, mogelijk te zijn om in een dossier te kunnen zien wie naast de inwoner op hetzelfde adres staat ingeschreven.
TR18	De interne en externe gebruikers hebben, afhankelijk van autorisaties, toegang tot en de mogelijkheid tot aanmaken en wijzigen van documenten, voortgang en status van traject, in relatie tot (maar niet beperkt tot) de wettelijke termijn of gestelde (sub)doelen.
TR19	Het moet mogelijk zijn om brieven aan te maken en fysiek en digitaal te versturen.
TR20	In het dossier kunnen bestanden (documenten, foto's, geluidsopnames, video's) worden opgenomen en gerelateerd aan een proces en processtap, rekening houdend met de privacy regelgeving.
TR21	In de ICT Prestatie dient contactmomenten met belanghebbenden van een dossier te kunnen worden vastgelegd.
TR22	De ICT Prestatie dient ketenpartners die niet in dit systeem werken te kunnen informeren over wijzigingen die voor hen relevant zijn en/of hen te kunnen uitnodigen tot (delen van) het dossier.
TR23	Documenten en e-mail dienen vooraf geautomatiseerd ingevuld te worden met standaard teksten, handmatig en geautomatiseerd aangevuld met de relevante gegevens uit het systeem.
TR24	Het dient mogelijk te zijn om een dossier aan te maken per inwoner.
TR25	Het dient mogelijk te zijn om een dossier aan te maken voor een gezin (rekening houdend met complexere relaties, zie BP01).
TR26	De ICT Prestatie dient de mogelijkheid te hebben voor interne gebruikers om 'persoonlijke notities' vast te leggen bij een dossier. Deze notities zijn geen onderdeel van het dossier en zijn niet inzichtelijk voor externe gebruikers. Deze persoonlijke aantekeningen zijn niet overdraagbaar naar andere gebruikers en worden vernietigd als de betrokken hulpverlener/gebruiker stopt met het dossier.
TR27	De ICT Prestatie biedt inzicht in de werkvoorraad voor medewerkers, rol/functie of teams/afdelingen.
TR28	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid voor interne gebruikers om op basis van parameters (business rules) notificaties in te stellen over (onder andere) de werkvoorraad van de case manager en/of de algemene werkvoorraad.
TR29	De ICT Prestatie dient beheer van wachtlijst(en) mogelijk te maken: • Interne gebruikers dienen inzicht te hebben in wachttijd en doorlooptijd voor ondersteuningsvragen die binnen komen; • Wacht- en doorlooptijden zijn gerelateerd aan relevante (wettelijke/lokale) termijnen;

	Interne gebruikers dienen inzicht te hebben in de doorloop tijd per fase (bijvoorbeeld van melding naar keukentafel gesprek, duur begeleidingsfase).
TR30	De ICT Prestatie toont op basis van de geboortedatum automatisch de leeftijd.
TR31	Per aanvraag en per dossier dient er een of meerdere verantwoordelijke dossierhouders te kunnen worden toegewezen. Verschillende medewerkers kunnen betrokken zijn bij dossier
TR32	Op individueel- en/of gezinsniveau dient het mogelijk te zijn om interne gebruikers een signaal aan te laten maken, wijzigen en te verwijderen voor specifieke situaties (zoals, maar niet beperkt tot: kwijschelding gemeentelijke belastingen, agressiviteit).
TR33	Het dient mogelijk te zijn om aan een aanvraag een of meerdere kenmerken (bijv. rouwverwerking, scheiding, opvoeding, fysieke omgeving) te kunnen toekennen. Kenmerk kan per fase/processtap wijzigen (bijv: oorspronkelijke vraag was huishoudelijke hulp, blijkt (ook) over eenzaamheid te gaan). De inrichting van de thematiek/trajectfases is door de gemeente te beheren.
TR34	Het systeem dient telefoonnummers (eenduidig vastleggen), meerdere velden per dossier
TR35	Er dient te kunnen worden gezocht op de gebruikelijke velden zoals (maar niet uitsluitend): voor-/achternaam, dossiernummer, adres, telefoonnummer, signalen (thema's), collectieven, inhoud van dossier en documenten. Het gevonden resultaat dient zonder tussenstappen te bewerken te zijn.
TR36	Naar aanleiding van mutaties in de BRP wordt automatisch het bijbehorende wijzigingsproces opgestart en worden interne gebruikers hierop geattendeerd.
TR37	De ICT Prestatie is gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en intuïtief.
TR38	De ICT Prestatie dient een workflow in documenten te faciliteren (bijv. van concept plan, goedkeuring door inwoner, betrokken gebruikers, daarna pas definitief), waarbij een audit trail wordt bijgehouden.
TR39	Documenten die gegenereerd worden kunnen alleen binnen de ICT Prestatie bewerkt en opgeslagen worden. Documenten dienen niet lokaal op het apparaat van de gebruiker opgeslagen te worden.
TR40	Het systeem dient interne gebruikers actief te attenderen op expliciete keuze om gegevens via het inwonerportaal open te stellen voor externe gebruikers.
TR41	Het dient mogelijk te zijn onderscheid te maken tussen DAT-informatie (procesinformatie) en WAT-informatie (de inhoudelijke, privacygevoelige informatie). Het dient verder mogelijk te zijn in het systeem aan te geven welke rollen DAT-informatie en WAT-informatie mogen zien.
TR42	Het systeem dient (geautomatiseerd) te kunnen registreren en bijhouden bij welke andere processen/trajecten buiten Wmo en Jeugd de inwoner betrokken is. Dat houdt in dat dit vanuit gemeentelijke systemen kan worden ingeladen (DAT en/of WAT informatie). Het daadwerkelijk ontsluiten van deze informatie behoort niet tot de scope maar kan een doorontwikkeling zijn.
TR43	De ICT Prestatie dient bij (bijv.) een Veilig Thuis melding de mogelijkheid te bieden om het dossier niet open te stellen voor specifieke rollen.

2.5 Inwonerportaal

WP01	De inwonerportaal dient uiterst gebruiksvriendelijk te zijn voor alle inwoners. De instructies en teksten zijn helder (taalniveau B1 of A2) voor externe gebruikers.
WP02	Een inwoner en/of diens vertegenwoordiger dient inzicht te hebben in zijn hele dossier, inclusief de informatie/documenten uit achterliggende systemen (Wmo, Jeugd).
WP03	De inwoner dient in de inwonerportaal ook de informatie/documenten uit achterliggende systemen (Wmo, Jeugd) kunnen raadplegen.
WP04	Indien een inwoner of diens vertegenwoordiger zowel een individueel dossier als een gezinsdossier (mits toestemming van eigenaar) heeft dienen beiden voor hem inzichtelijk te zijn. Rekening houdend met privacy bescherming van derden (bijv: in geval van een scheiding of bij verandering van rechten bij 12, 16 of 18 jaar).

WP05	De inwonerportaal dient de inwoner in staat te stellen om gebruikers en/of rollen toegang te geven en/of te ontnemen tot (delen van) diens dossier.
WP06	Andere gezinsleden dienen geen inzage te hebben in het individuele dossier van een ander gezinslid, tenzij dat gezinslid dat expliciet toestaat (in de vorm van inzagerecht).
WP07	Inwoners of diens vertegenwoordigers dienen de mogelijkheid te hebben om mee te schrijven aan hun eigen documenten (zoals een Plan van Aanpak).
WP08	Inwoners dienen de mogelijkheid te hebben om mee te schrijven aan het Plan van Aanpak voor hun gezin.
WP09	Dient inwoner in staat te stellen om gegevens te importeren en exporteren ('dataportabiliteit', conform Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, behorende bij GIBIT).
WP10	Belanghebbenden met een rol bij een dossier/vraag/signaal hebben toegang tot de informatie en kunnen een actieve rol nemen in het proces.
WP11	De inwoner heeft inzicht in welke gebruikers zijn/haar dossier/gegevens heeft geraadpleegd en gewijzigd.
WP12	De inwoner wordt geïnformeerd over wijzigingen in zijn/haar dossier.
WP13	Toegang tot de inwonerportaal verloopt als volgt: • Interne gebruikers: via de gemeente, Microsoft Azure Active Directory (zie WK11); • Externe gebruikers: via DigiD (zie WK04), eHerkenning of vergelijkbaar.

2.6 Managementinformatie

AM01	Voor de ICT Prestatie geldt dat Opdrachtgever eigenaar is van de gegevens die verwerkt worden in het systeem.
AM02	Voor de ICT Prestatie geldt dat het systeem standaard operationele rapportages levert om de kwaliteit van de gegevens te kunnen beoordelen en sturen.
AM03	Het systeem levert standaard operationele rapportages om te kunnen sturen op de processen die door het systeem worden ondersteund.
AM04	Voor de ICT Prestatie geldt dat Inschrijver een leesbaar ERD (Entity Relationship Diagram) en IM (Information Model) van de gegevens die verwerkt worden in het systeem levert.
AM05	Voor de ICT Prestatie geldt dat de volledige, genormaliseerde dataset en specifieke delen daarvan periodiek automatisch onttrokken kunnen worden uit de cloudoplossing.
AM06	Voor de ICT Prestatie geldt dat de gemeente zelf de dataselectie kan bepalen en op elk moment kan aanpassen.
AM08	Voor de ICT Prestatie geldt dat er een adequaat realtime totaaloverzicht beschikbaar is van alle autorisaties van zowel de Inschrijver als de gemeente.
AM09	De ICT Prestatie dient inzicht te kunnen geven in de collectieve en individuele vragen, uitkomsten en resultaten kunnen worden vastgelegd, ingezien en bewerkt, o.a. ten behoeve van rapportages, verantwoording en maken van beleid.
AM10	De ICT Prestatie geeft inzicht in welke collectieven worden opgezet en ondersteund (bijvoorbeeld: thematiek, hoeveel mensen nemen deel, wat is het bereik van het collectief, in welke per periode vindt het plaats, activiteiten per fase).
AM11	De ICT Prestatie dient een hulpvraag te kunnen typeren, zodat deze informatie kan worden gebruikt voor sturen, verantwoorden en beleid maken.
AM12	De ICT Prestatie levert standaard operationele rapportages, bijvoorbeeld over aantal bewoners, per periode, geografische spreiding per type hulpvraag met subtype (bijv. administratief spreekuur, vraag over 'belasting' of 'schulden').

2.7 Certificeringen

AC01	De ICT Prestatie voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope.
------	---

AC02	De ICT Prestatie blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.
AC03	Met uw ICT Prestatie wordt voldaan aan de relevante eisen en wensen op het gebied van beheer en beveiliging conform de BIO en aan de ISO27001 normering, of gelijkwaardig.
AC04	De ICT Prestatie voldoet aan de norm ISO 27701 voor privacy, of gelijkwaardig.
AC05	De ICT Prestatie wordt ingericht conform de normen van ISO NEN-16175 en zoals beschreven in de Richtlijn Applicatiefunctionaliteit (zie bijlage 15).
AC06	De ICT Prestatie voldoet aan de norm Veilig mailen NTA7516 wanneer er namens het domein @almere.nl e-mails worden verstuurd.
AC07	Gegevens die afkomstig zijn uit de huidige applicaties dienen gekenmerkt te worden.
AC08	De ICT Prestatie functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving.
AC09	Voor de ICT Prestatie geldt dat afsluiten van een verwerkersovereenkomst onvoorwaardelijk onderdeel is van de uiteindelijke gunning en overeenkomst.
AC10	Voor de ICT Prestatie geldt dat situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn, onmiddellijk worden gemeld aan en besproken met de gemeente.
AC11	Voor de ICT Prestatie geldt dat in rust en bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, altijd geschikte encryptie dient te worden toegepast.
AC12	Voor de ICT Prestatie geldt dat gegevensuitwisseling tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones inhoudelijk geautomatiseerd gecontroleerd dient te worden op aanwezigheid van bedreigingen (zoals virussen, malware).
AC13	Inschrijver gaat akkoord met een audit door een medewerker van de aanbestedende dienst of door de aanbestedende dienst ingehuurde accountants- of onderzoeksbureau.
AC14	Inschrijver hanteert de normen uit de BIO conform niveau BBN2 ten aanzien van Recovery Point Objective, Recovery Time Objective en Beschikbaarheid die noodzakelijk zijn om de processen en de informatievoorziening richting aanbestedende dienst en ketenpartijen tijdig uit te voeren.
AC15	De ICT Prestatie is zo opgezet dat bij storing en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens wordt gewaarborgd.
AC16	De ICT Prestatie past binnen de voorwaarden welke door de VNG gesteld worden in de GIBIT-2020 (bijlage 4).
AC17	Inschrijver conformeert zich aan de dan geldende richtlijnen van de IBD.
AC18	De ICT Prestatie voldoet aan het Handelingsprotocol Veilig Thuis (bijlage 31).
AC19	De logbestanden dienen voor opdrachtgever beschikbaar en bruikbaar (conform NEN7513 of vergelijkbaar) te zijn, bijvoorbeeld door de functionaris gegevensbescherming.

2.8 SaaS

AA01	Inschrijver garandeert dat de ICT Prestatie en het deel van de functionaliteit die Opdrachtgever nodig heeft om haar deel van de werkzaamheden uit te gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen als SaaS voor gebruik beschikbaar is en ondersteund wordt.
AA02	Alle functionaliteit bevindt zich binnen de SaaS-omgeving; er is géén aanvullende software of component nodig binnen of op de werkplekomgeving.
AA03	De ICT Prestatie moet voor interne gebruikers goed kunnen werken met de laatste versies (n of n-1) browsers Edge Chromium en Google Chrome inclusief de standaard beschikbare plug-ins.
AA04	De applicatie dient voor externe gebruikers goed te kunnen werken met de laatste versies (n of n-1) van de meest gangbare browsers Edge Chromium, Google Chrome, Safari en Firefox, inclusief de standaard beschikbare plug-ins.

2.9 Koppelingen

WK01	Agenda functionaliteit en dient gesynchroniseerd te zijn met Outlook Agenda (Exchange) voor interne gebruikers.
WK02	De ICT Prestatie dient gegevens uit te kunnen wisselen met de Basisregistratie Personen ten behoeve van o.a. eisen TR06 en TR35.
WK03	Voor de ICT Prestatie, waar van toepassing worden de gegevensstandaarden RSGB (Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens) gebruikt, versie n of n-1.
WK04	De ICT Prestatie maakt gebruik van de Almeerse aansluitingen op DigiD voor externe gebruikers om te kunnen inloggen op het inwonerportaal.
WK05	Bij datacommunicatie voor gegevensuitwisseling en voor de user interface wordt gebruik gemaakt van TLS versie 1.3 en client- en servercertificaat technologie: • User -> SaaS TLS versie 1.3 en enkelvoudig geldig certificaat; • LAN <--> SaaS: Tweezijdig authenticatie middels certificaten.
WK06	De ICT Prestatie dient Veilig thuis meldingen (vanuit Multisignaal) geautomatiseerd te kunnen verzenden, ontvangen, verwerken en tonen en alleen inzichtelijk afhankelijk van de juiste rollen/autorisaties.
WK07	De ICT Prestatie moet kunnen koppelen met de gemeentelijke Business Intelligence systemen conform REST/JSON.
WK08	Er dient een koppeling te zijn tussen de applicatie Toegang & Regie en de Software Wmo die: • Ontvangen hulpvragen betreffende Wmo doorzet naar de Software Wmo; • Toegekende producten/diensten van Software Wmo ontvangt. Op moment van publicatie van is nog niet bekend welke software dit zal zijn.
WK09	Na een instelbare periode na het afsluiten van een dossier/zaak wordt de definitieve versie van het volledige dossier naar Djuma verplaatst. De gegevens in het dossier worden verwijderd uit de ICT Prestatie conform het vernietigingsproces van Opdrachtgever. De ICT Prestatie dient het definitieve dossier te verzenden naar het zaakstelsel Djuma, gebaseerd op zaak- en documentservices (, StUF-ZDS en CMIS).
WK10	De ICT Prestatie moet kunnen koppelen met het zaakstelsel Djuma conform StUF-ZKN (versie n of n-1) voor het uitwisselen van zaak(status)gegevens.
WK11	Voor de ICT Prestatie, waar van toepassing worden de gegevensstandaarden RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken) gebruikt, versie n of n-1.
WK12	Kunnen koppelen met Microsoft Azure Active Directory voor authenticatie en autorisatie van interne gebruikersgegevens conform openID of SCIM
WK13	In de huidige situatie dient de koppeling met Djuma op basis van SOAP/XML plaats te vinden. De voorbereidingen voor koppelingen via REST/JSON zijn in voorbereiding.

2.10 Functioneel beheer

FB01	De ICT Prestatie dient de mogelijkheid te hebben tot flexibele inrichting van onderdelen zoals volgorde van activiteiten, entiteiten, beheer van stamgegevens, workflow, termijnen en servicenormen.
FB02	Er worden minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de opdrachtgever te benaderen.
FB03	Opdrachtgever dient toegang te hebben tot het documentenbeheer en rechten om de standaarddocumenten te wijzigen.
FB04	Ondersteuning van Opdrachtgever bij (acceptatie) testen van wijzigingen en oplossingen die gerelateerd zijn aan de ICT Prestatie en aanpalende applicaties.
FB05	Verwerkt wijzigingen in wet- en regelgeving, beroepscode (Bijlage 30, Beroepscode voor professionals in sociaal werk) tijdig en verzorgt in overleg met aanbestedende dienst de aanpassingen op grond van wijzigingen in wet- en regelgeving in de ICT Prestatie, de koppelingen met interne en externe ketenpartners, de procesafspraken en de communicatie naar betrokken partijen.

