

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'. 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 Gemeente Waddinxveen nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en/of een opmerking in de inlichtingenronden. Naar aanleiding van de gestelde vragen kan gemeente Waddinxveen besluiten om het Programma van eisen bij te stellen. In voorkomend geval wordt dit in de Nota van Inlichtingen behandeld. Gemeente Waddinxveen zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Gemeente Waddinxveen 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.

1.1 *Inschrijvingsvereisten:*

1. 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.
2. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten bij/voor/van Gemeente Waddinxveen, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten.
7. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van 'per productie-omgeving' en 'per inwoner' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
8. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen) en uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing.
9. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing door Gemeente Waddinxveen en externe uitvoeringspartners, etc. die voor Gemeente Waddinxveen taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Gemeente Waddinxveen (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.
10. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor Gemeente Waddinxveen en externe partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en

aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Gemeente Waddinxveen (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.

2 Hoofdstuk 2 Functionele eisen

2.1 *Wet- en regelgeving:*

11. 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 de Participatiewet, Wmo en Jeugdwet.
12. 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. Gemeente Waddinxveen '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.
13. 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-, iWmo, iEB, iPGB en CORV-berichtenverkeer maar ook reeds nog onbekende koppelingen waarvoor een deelnameverplichting gaat ontstaan. Gemeente Waddinxveen '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.
14. 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 Gemeente Waddinxveen toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Gemeente Waddinxveen verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.

2.2 *Hoofdfunctionaliteiten:*

15. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bijzondere bijstand (belast en onbelast) en Minimaregelingen; ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van uitkeringen. Hierbij worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt.
16. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van Participatiewet, specifiek Bbz (inclusief TOZO); ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van Bbz-uitkeringen. Hierbij worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. De vorderingen kunnen naar soort worden geclassificeerd. Renteberekeningen worden correct ondersteund, bij voorkeur met de periodiciteit 'dag'.
17. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van Re-integratie; ter juiste registratie van inwonerprofielen, re-integratietrajecten, -activiteiten en -uitstroom en vergoeding van voorzieningen, verstrekkingen, facturen, premies en loonkostensubsidie en het correct betaalbaar stellen hiervan, inclusief journalisering. Volwaardige procesondersteuning/documentcreatie is beschikbaar voor Re-integratie, inclusief loonkostensubsidie en de correcte berekening en eventuele indexatie hiervan. Specifiek voor jongeren is het vastleggen van de startkwalificatie en de scholingsverplichting in de ICT-oplossing mogelijk.

18. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van Kinderopvangvergoeding; ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van deze vergoedingen (toeslagen) op basis van een Sociaal Medische Indicatie (SMI).
19. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen 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 verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met het berichtenverkeer iWmo (iWmo is hierbij ook beschikbaar voor de zogenaamde Wmo-hulpmiddelen). De producten- en dienstencatalogus Wmo kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen.
20. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen 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 verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, 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.
21. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen GehandicaptenParkeerKaarten ter juiste registratie van en afhandeling van aanvragen GehandicaptenParkeerKaarten en het correct verstrekken en bijhouden hiervan.
22. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen Leerlingenvervoer voor het registreren en afhandelen van aanvragen, mutaties en beëindigingen Leerlingenvervoer.
23. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen Inburgering voor het registreren en afhandelen van aanvragen, mutaties en beëindigingen Inburgering, inclusief de voortgangsbewaking hierop.
24. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van (integrale / regeling-overstijgende) regieprocessen zodanig dat in de aangeboden ICT-oplossing maximale regie kan worden gevoerd over het gezin en haar individuele gezinsleden en de ondersteuningsbehoeften en ontwikkelingen hierin adequaat kunnen worden gevolgd en bewaakt.
25. De ICT-oplossing biedt een inwonerportaal voor digitale dienstverlening, voorzien van DigiD waarop ten minste het digitaal aanvragen en verwerken van aanvragen Participatiewet, Wmo en Jeugdwet, wijzigen van persoons- en contactgegevens, inzien van uitkeringsspecificaties, doorgeven van inkomsten, wijzigen bankrekeningnummer (IBAN) en doorgeven van afwezigheid/verlof, inzien van lopende vorderingen en het digitaal kunnen afhandelen van hersteltermijnen worden ondersteund. Voor dit laatste geldt: indien door een medewerker een tekort in de aanvraag wordt geconstateerd, kan het signaal naar de aanvrager en de volledig making/herstel van de aanvraag volledig digitaal door de ICT-oplossing worden ondersteund op het geleverde inwonerportaal.
26. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor genereren van stuurinformatie door het integreren van een querytool voor operationele rapportages waarmee standaardrapportages worden geleverd als wel gebruik door beheerders mogelijk is.

2.3 Inwonerregistratie:

27. Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals Naam-Adres-Woonplaats centraal worden bijgehouden, doorgaans afgenomen uit de Basis Registratie Personen (BRP, GBA-V, zie koppelingen). 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.
28. Per regeling 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), tenaamstellingen en IBAN-rekeningnummers.
29. 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 BRP, GBA-V en VOA (zie koppelingen).
30. 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.).

31. De ICT-oplossing maakt - ter ondersteuning van de gezinsaanpak die Gemeente Waddinxveen hanteert - op één adres alle inwoners inzichtelijk en geeft vanuit dit overzicht eenvoudig toegang tot al hun dossiers en toegang tot alle inhoud van deze dossiers, mits hiervoor uiteraard de juiste autorisaties bestaan.
32. De ICT-oplossing biedt registratiemogelijkheden voor informele machtigingen (inwoners die zich op eigen verzoek laten bijstaan door andere natuurlijke en niet-natuurlijke personen die hun zorgzaken behartigen).
33. 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.
34. 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.
35. Op inwonersniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit 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.
36. Op inwonerniveau is het vastleggen van inkomens- en vermogenscomponenten (ook wel: middelen) mogelijk op basis waarvan draagkrachtberekeningen kunnen worden gemaakt. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de ICT-oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.
37. Op inwonerniveau is het vastleggen van een netwerk van betrokkenen, bijvoorbeeld externe coach, werkgever, budgetbeheerder, taalschool, vluchtelingenwerk, etc., met contactgegevens mogelijk.
38. 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 uitkeringen / indicaties voorzieningen 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.
39. Op inwonerniveau kunnen - ter ondersteuning van de juiste beoordeling voor het wel of niet toekennen van voorzieningen - resultaten van analyse en diagnose worden vastgelegd. Het betreft hier in algemene zin ICT-oplossingen voor het begeleiden van de juiste vraagstelling en het ingeven van de betreffende antwoorden. Aan de hand van deze vraag- en antwoord geleiding (en registratie hiervan) wordt de medewerker ondersteund in het tot stand brengen van de juiste beslissingen. Eveneens worden de registraties gebruikt ter onderbouwing van de genomen besluiten op basis van deze vragen en antwoorden. Hierbij kan Gemeente Waddinxveen gebruik maken van een eigen diagnostisch onderzoeksmodel als wel wordt de zelfredzaamheidmatrix 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.
40. De ICT-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 inwonerregistratie worden vastgelegd met datum en wijze van (geen) toestemming. Voor medische gegevens dan wel gegevens met een verhoogde vertrouwelijkheid is deze toestemming separaat en aanvullend vast te leggen.

2.4 Procesondersteuning:

41. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen voor alle wettelijke regelingen in de Opdrachtscope.
42. 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 en klachtafhandeling. De doelstelling hiervan is dat de uitvoering van eenvoudige processen hiermee tevens door de ICT-oplossing ondersteund kan worden, zonder dat

hiervoor gedetailleerde regeling-specifieke modules, registraties, functionaliteiten, etc. benodigd zijn. Voor genoemde voorbeelden wordt de aanwezigheid van zeer uitgebreide functionele mogelijkheden van een ICT-oplossing immers niet noodzakelijk geacht. De aangeboden workflow-ondersteuning biedt aldus ruimte om vrije processen te configureren, zonder dat deze aan een regeling binnen de Opdrachtscope verbonden hoeven te zijn. De gebruikers kunnen deze vrije processen opstarten, gerelateerde stappen doorlopen, het procesverloop volgen en documenten creëren, waarbij het proces en de hierin vervaardigde documenten zichtbaar zijn en blijven op inwonersniveau binnen de ICT-oplossing.

43. 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 fatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Ten minste aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund.
44. 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.
45. 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 of een processtap en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
46. 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.
47. De ICT-oplossing ondersteunt signalering aan de eindgebruiker voor geplande heronderzoeken, BRP-mutaties (verhuizing en overlijden), CORV-signaleringen en IB-signaleringen. Bij voorkeur kunnen op basis van dergelijke signaleringen automatisch bijbehorende processen worden opgestart.

2.5 Portalen en self-service:

48. Het leveren van een self-service-webportaal en self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan inwoners, organisaties en instellingen dient off-premise (aldus remote en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden. Gemeente Waddinxveen beschikt niet over een adequate webinfrastructuur om dit te kunnen / willen faciliteren.
49. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, organisaties en instellingen zijn deze webportalen zodanig aangesloten op de Sociaal Domein-ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, ondernemingen en instellingen moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze self-service, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de ICT-oplossing.
50. De 'look-and-feel' van het self-service-webportaal is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van Gemeente Waddinxveen. Op de schermen van het self-service-webportaal (en bij voorkeur ook de eventuele gebruikersschermen van medewerkers die hiermee werken) kan ten minste het logo van Gemeente Waddinxveen worden geplaatst. De geleverde webportaalomgeving kan aan de hand van ten minste webverwijzingen, en bij voorkeur embedding, opgenomen worden in de overige websites van Gemeente Waddinxveen.
51. Reeds in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor- ingevuld op formulieren en / of schermen van de ICT-oplossing na ingave van een beperkt aantal basisgegevens.
52. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan inwoners aan te bieden, geldt dat DigiD naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd. Zodra met de ICT-oplossing, nu of in de toekomst, gewenste self-service aan organisaties en instellingen wordt aangeboden, geldt dat e-Herkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.

53. De Inschrijver dient tevens jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn. Door Inschrijving bevestigt de Inschrijver tevens zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment wordt, enkel bij gereede aanleiding dan wel wanneer een TPM voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door Gemeente Waddinxveen ingeschakelde auditor.
54. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan inwoners, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
55. 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:

56. De ICT-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, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet proces-gerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
57. 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.
58. 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.
59. 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.

2.7 Documenten en e-mails:

60. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een documentcreatieprogramma (dit documentcreatieprogramma wordt bij voorkeur online in de SaaS-oplossing meegeleverd). Tegelijkertijd wordt het on-premise plaatsen van een documentcreatieprogramma niet toegestaan. Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van Gemeente Waddinxveen: een installatie van Microsoft Word op basis van Microsoft Office Professional Plus 2016 is op de met Citrix-gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Waddinxveen start voorbereidingen om in 2023 Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik te gaan nemen. De eerder genoemde installatie op gevirtualiseerde desktops komt dan te vervallen. Inschrijver dient dan in voorkomende gevallen te koppelen met de Microsoft 365-cloud.
61. 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 uitkeringen en / of voorzieningen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Ook het analyse- en diagnosemodel inclusief de hierbij door een consulent geregistreerde resultaten kunnen zichtbaar worden gemaakt in gegenereerde documenten. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken.
62. 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.
63. 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.

64. 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 netwerkklocaties, etc.
65. De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de oplossing (zowel vanuit gebruikers- als groepsaccounts) en plaatst deze e-mails in de dossiers van de ICT-oplossing. Hiertoe wordt een koppeling gemaakt met Microsoft Outlook. Microsoft Outlook is op basis van Microsoft Office Professional Plus 2016 op de met Citrix-gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Waddinxveen start voorbereidingen om in 2023 Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik te gaan nemen. De eerder genoemde installatie op gevirtualiseerde desktops komt dan te vervallen. Inschrijver dient dan in voorkomende gevallen te koppelen met de Microsoft 365-cloud.

2.8 Bulkdocumenten:

66. Sommige processen vervaardigen bulkdocumenten. De ICT-oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van statusformulieren (aan te maken per regeling en doelgroep, uiteraard voor de statusformulieren met de mogelijkheid hiertoe de run tot retournering te blokkeren, met mogelijkheden om individuen hierop uit te sonderen), uitkeringsspecificaties en jaaropgaven en het aanmaken van nota's, herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen. In het debiteurenproces kunnen deze documenten in bulk worden vervaardigd maar zijn in de ICT-oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de inwoner en / of haar dossier voor de gerelateerde regeling.

2.9 Algemene administratie:

67. De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van alle mogelijke rekencomponenten ter correcte berekening en verwerking van de verstrekkingen voor alle regelingen, ten minste: normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhouningen, debiteurenvorderingen, belastinginhouningen, vakantietariefreservering en zelf ingerichte credit- en debet boekingen in eenmalige en periodieke vorm.
68. Boeking (individueel en collectief) kunnen worden gestorneerd, waarmee de boeking / betaling / betaalopdracht correct ongedaan wordt gemaakt (inclusief journalisering).
69. Het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen 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. Gemeente Waddinxveen betaalt nu inkomensverstrekkingen 'na de maand'.
70. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhouningen, debiteurenvorderingen, belastinginhouningen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. Het is mogelijk alle componenten met een eenmalig dan wel een periodiek karakter in de verwerking- en betaallruns te betrekken.
71. Een geautomatiseerde normberekening is mogelijk, waarbij voor inkomensverstrekkingen aan de hand van ingevulde inwonergegevens, relatiegegevens, woonrelaties, woonsituatie, etc. De betreffende norm en toeslag / verlaging geautomatiseerd wordt berekend o.b.v. landelijke rekenregels of die van Gemeente Waddinxveen.
72. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten voor alle regelingen 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 of per kas worden uitbetaald.
73. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen wordt vakantietariefreservering op correcte wijze berekend en gereserveerd. Het is mogelijk het gereserveerde vakantietarief in bulk uit te keren op een zelf te betalen moment, individueel en ad hoc uit te keren of zonder betaling geheel of gedeeltelijk af te boeken.
74. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen worden belastinginhouningen op correcte wijze berekend en ingehouden. Het aanmaken van de bestanden voor

- de loonaangifte op loonbelastingnummer is mogelijk voor alle regelingen waarvoor belastinginhouding van toepassing is. Dit kan worden uitgevoerd op meerdere aangiftenummers. De ICT-oplossing sluit aan op Digipoort om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen.
75. Voor alle regelingen 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 en met een exportbestand correct aan het financieel systeem iFinanciën van PinkRoccade aangeleverd.
 76. Voor alle regelingen is het mogelijk per bank of kas betaalbaar te stellen.
 77. Voor alle regelingen is het mogelijk aan inwoner of aan crediteur betaalbaar te stellen.
 78. Crediteurenbetalingen kunnen zowel op individuele basis als in bulkbetaling (verzamelbetaling) aan crediteur plaatsvinden. In geval van verzamelbetalingen kan de ICT-oplossing een correct borderel genereren die de verzamelbetaling op correcte wijze specificeert.
 79. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch proef berekenen (gelijk aan de definitieve berekening) van alle verstrekkingen voor alle regelingen.
 80. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en verwerking. Dit zodanig dat de resultaten van deze processen foutloos zijn ten aanzien van de onderliggende registraties. Aan de hand van heldere foutmeldingen kan tijdige correctie plaatsvinden.
 81. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal betaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de gewenste bancaire systemen om verwerking van de betalingen plaats te laten vinden.
 82. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van iFinanciën van PinkRoccade. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (incl. eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.
 83. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen 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 of papieren bestand aan de hand van (uitkerings-)specificaties.
 84. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch herberekenen van eerder verstrekte periodes op basis van (component)mutaties. Dit zowel netto als bruto en over eventueel meerdere jaren voor alle inkomensverstrekkingen. Dit kan gelden voor de volledige periodes, maar ook over een gedeelte van de periode. Door de herberekening wijzigt ook de historie. Loonheffingen, journaalposten en vakantiegelden moeten dan automatisch, op juiste wijze berekend worden, op het juiste grootboek geboekt worden en daar zichtbaar zijn.
 85. 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.

2.10 Debiteurenadministratie:

86. De ICT-oplossing biedt een debiteurenregistratie, die zowel de typen om niet / leenbijstand / krediethypotheek correct ondersteunt in registratuur en correcte verwerking.
87. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch berekenen van debiteurensaldi (initiële registratie van opboekingen, terugvordering en verhaal) voor zover voortkomend uit de inkomensverstrekking. Tevens worden debiteurensaldi die voortvloeien uit herberekeningen correct geregistreerd en komen voor correcte verwerking in aanmerking.
88. Automatische doorboeking van te vorderen bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenvorderingen is mogelijk.
89. Automatische doorboeking van gevorderde bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenaflossingen is mogelijk.
90. Het is mogelijk vorderingen in te houden op een inkomensverstrekking, waarbij aangegeven wordt of hierbij het vakantietarief wel / niet belast dient te worden; ofwel wordt in geval van een inhouding het gereserveerde/dan wel het te reserveren vakantiegeld wel of niet in de berekening van de inhouding meegenomen.

91. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om volgordelijkheid van vorderingen op te geven, zodanig dat hiermee rekening gehouden wordt welke aflossingen voor welke vordering het eerst afgeboekt zullen worden, opgevolgd door de volgende vorderingen in volgorde op rij.
92. De ICT-oplossing geeft een signaal als tijdens de verwerking sprake is van de laatste aflossing (vordering staat op 0) of geen aflossing plaatsvindt.
93. Er kunnen periodiek nota's en opdrachten voor Automatische Incasso worden aangemaakt voor de vorderingen waarvan dit in de betaalverplichting is aangegeven.
94. De ICT-oplossing ondersteunt invorderingsprocessen en genereert bijbehorende (bulk-)documenten, te weten herinnering, aanmaning, dwangbevel. Deze invorderingsactiviteiten kunnen op een zelf in te richten tijdsverloop worden uitgevoerd.
95. De ICT-oplossing ondersteunt het genereren van nominatieve overzichten voor de vorderingen per periode.
96. Bruterende van de netto-vorderingen op het einde van het jaar is mogelijk. De ophoging van het saldo door de brutering, is in een boekingsregel zichtbaar. De brutering kan correct gejournaliseerd worden.

2.11 Koppelingen:

97. 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.).
98. De Inschrijver is bij voorkeur op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van Gemeente Waddinxveen, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde ICT-oplossingen, waaronder de ZGW-API's en OpenZAAK.
99. Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van StUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via de gegevensmakelaar iConnect van PinkRoccade, welke off-premise wordt gehost door PinkRoccade (deze is gekoppeld met iBurgerzaken van PinkRoccade, GBA-V en VOA), dit alles 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 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.
100. De ICT-oplossing is in staat om gegevens van organisaties en instellingen in te zien en over te nemen op basis van het NHR (gegevensontsluiting Kamer van Koophandel) via de gegevensmakelaar iConnect van PinkRoccade, welke off-premise wordt gehost door PinkRoccade.
101. De ICT-oplossing ondersteunt de meest actuele versie van Zaak- en DocumentServices (StUF-Zaken/CMIS), dat Inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliance-rapport. Op basis van deze standaarden koppelt Inschrijver met het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle via de gegevensmakelaar iConnect van PinkRoccade, welke off-premise wordt gehost door PinkRoccade. De koppeling faciliteert nadrukkelijk 2-richtingsverkeer: 1). de ICT-oplossing kan aan de hand van deze koppeling alle documenten zaakgericht en archiefwaardig opslaan in genoemd zaak- en documentmanagementsysteem. Let op: documenten van zaken, dossiers en processen kunnen eveneens opgeslagen en bewaard worden binnen de aangeboden ICT-oplossing voor het gebruik hiervan. Indien documenten ter archivering doorgegeven zijn aan het zaak- en documentmanagementsysteem kunnen deze binnen de aangeboden ICT-oplossing niet meer worden aangepast. 2). de ICT-oplossing kan aan de hand van deze koppeling nieuwe zaken (of wel: dossiers, processen, etc.) en nieuwe documenten ontvangen vanuit genoemd zaak- en documentmanagementsysteem en passende procesondersteuning voor gebruikers hiervoor binnen de aangeboden ICT-oplossing opstarten.
102. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan het Gemeentelijk GegevensKnooppunt, via de gegevensmakelaar iConnect van PinkRoccade, welke off-premise wordt gehost door PinkRoccade, met:
 - de zorgaanbieders met de i-standaarden iWmo- en iJW-,

- het CAK met de i-standaard iEB,
 - de SVB met de i-standaard iPGB (zodra deze beschikbaar komt),
 - het justitieel kader met de CORV-berichtuitwisseling en
 - de zorgkantoren voor de iWLZ-registertoets.
103. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de RijksDienst Wegverkeer voor het automatisch doorgeven / registreren van verleningen, mutaties en beëindigingen GehandicaptenParkeerKaarten vanuit de ICT-oplossing aan het RDW.
104. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen) voor het raadplegen en vereenvoudigen van registratie van inwonergegevens en gerelateerde gegevens uit de SUWI-keten in de ICT-oplossing. Deze koppeling ondersteunt eveneens de whitelist-functionaliteit van Suwinet; een filtermechanisme om het raadplegen van inwoners te beperken tot de inwoners waar de gemeente een dienstverleningsrelatie mee heeft. Het bestaat uit een wekelijkse upload van de BSN's waarmee een recente of actuele relatie bestaat. Er is overigens een escape van deze whitelist mogelijk, mits de reden door de gebruiker hierbij aangegeven wordt. Meer: <https://www.bkwi.nl/producten/suwinet-services/suwinet-inkijk/vragen-en-antwoorden-whitelist-en-escapefunctie-voor-gsd-s/>
105. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan ActiveDirectory. De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van ADFS, OpenID Connect en SAML 2.0 via het Hello ID portaal van Tools4ever.
106. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan ten minste Microsoft Outlook en indien noodzakelijk voor de documentcreatie kan worden gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken, en zo nodig documenten. In beginsel is hiertoe een installatie van Microsoft Word en Microsoft Outlook op basis van Microsoft Office Professional Plus 2016 op de met Citrix-gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Waddinxveen start voorbereidingen om in 2023 Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik te gaan nemen. De installatie op de gevirtualiseerde desktops komt dan te vervallen. Inschrijver dient dan in voorkomende gevallen te koppelen met de Microsoft 365-cloud.
107. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de Verwijs Index Risicojongeren (VIR: Jeugdmatch) en signaleringssystemen RIS Vroeg Eropaf en RIS Matching (Inforing), via de gegevensmakelaar iConnect van PinkRoccade, welke off-premise wordt gehost door PinkRoccade, om vroegtijdige melding en signalering van jeugdigen in de keten te faciliteren.

2.12 Berichtuitwisselingen:

108. De ICT-oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek (BUS, BDFS, SRG, Monitor Sociaal Domein, SWI, etc.).
109. De ICT-oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Inlichtingenbureau (nu: DigitaalKlantDossier).
110. De ICT-oplossing ondersteunt de ontvangst en verwerking van de gegevensaanleveringen van het Inlichtingenbureau rondom IB-signalen.
111. De Inschrijver is bereid te koppelen aan toekomstige ontwikkelingen binnen het Inlichtingenbureau (bijvoorbeeld LoonKostenSubsidie ziekmeldingen en real-time looninformatie).
112. De ICT-oplossing sluit aan op Digipoort om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen aan de hand van een uitwisselingsbestand.
113. De ICT-oplossing ondersteunt bestandsuitwisseling met de Sociale VerzekeringsBank voor het zogenaamde trekkingsrecht met betrekking tot persoonsgebonden budgetten (als alternatief voor zolang de iPGB nog niet beschikbaar wordt gesteld).
114. 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.
115. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van iFinanciën van PinkRoccade. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (inclusief eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.

2.13 Stuurinformatie:

116. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het MS-SQL Server gegevensmagazijn van Gemeente Waddinxveen voor business intelligence en data science, gebruikmakend

van PowerBI. De aanlevering werkt via een directe verbinding tussen de databases of anders via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen. (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.). De data dient “clean” te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Hiertoe worden de eventueel benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in een volledig en up-to-date datamodel voorzien.

117. De ICT-oplossing biedt standaard operationele rapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen:

- Actieve en/of afgesloten werkprocessen per medewerker/team/afdeling
- Doorlooptijd van werkprocessen per medewerker/team/afdeling
- Soort aanvragen per medewerker/team/afdeling
- Caseload/werkvoorraad/workload per medewerker, inclusief de actieve zaakstap
- Actieve uitkeringen / indicaties / voorzieningen per medewerker/team/afdeling

Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.

118. De ICT-oplossing biedt standaard beleidsrapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen:

- Verwijzingen naar voorliggende voorzieningen
- Ontwikkeling ingezette ondersteuning per regeling door kwartalen heen in aantallen
- Ontwikkeling ingezette ondersteuning per regeling door kwartalen heen in euro's
- Aantal afgegeven indicaties naar productsoort voor Wmo en Jeugdwet in aantallen
- Aantal afgegeven indicaties naar productsoort voor Wmo en Jeugdwet in euro's

Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.

119. Het is voor functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Gemeente Waddinxveen, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd. Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing, zoals toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot de eigen beschikking.

120. Rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen direct beschikbaar te stellen, zonder dat functioneel beheer voor het draaien hiervan benodigd is. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen). Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat.

3 Hoofdstuk 3 Technische eisen

3.1 *Architectuur & standaarden:*

121. 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 Gemeente Waddinxveen. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de SLA beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door Gemeente Waddinxveen.

122. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een correcte integratie van de off-premise-ICT-oplossing met de infrastructuur en/of systemen van Gemeente Waddinxveen, 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 Gemeente Waddinxveen. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf als het onderdeel 'Implementatieplan' (zie Programma van Wensen).

123. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox. De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc., enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenomen webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden.
124. De ICT-oplossing, zowel de back- als front-office, dient binnen 1 jaar na de implementatiedatum, dus uiterlijk op 31-12-2023, volledig in SaaS geleverd te worden en volledig web-based beschikbaar te zijn voor alle gebruikers. De huidige eis off-premise wordt dan aangevuld met “de ICT-oplossing is volledig web-based / web-native voor alle onderdelen van de gehele aangeboden ICT-oplossing”.
125. De onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing die ‘naar buiten’ aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar worden gesteld, aangevuld met alle onderdelen van de ICT-oplossing die web-based zijn dan wel web-based worden, voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.2 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 Gemeente Waddinxveen aan. De gehele ICT-oplossing voldoet aldus uiterlijk op 31-12-2023.
126. Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een ‘fully qualified domainname’ van Gemeente Waddinxveen beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.waddinxveen.nl.
127. 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.
128. De ICT-oplossing is niet enkel toegankelijk vanuit de omgeving van Gemeente Waddinxveen, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken. Ook is toegang voor mobiele medewerkers (en eventueel inwoners, ketenpartners, etc.) tot de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en E-herkenning.
129. Vanuit de techniek ondersteunt de ICT-oplossing Single-Sign-On. De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van ADFS, OpenID Connect en SAML 2.0 via het Hello ID portaal van Tools4ever. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing hoeven slechts eenmalig (Single-Sign-On) te authenticeren om geautoriseerd toegang te verkrijgen.
130. 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).
131. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar zo’n MSI op moet worden geïnstalleerd is momenteel Windows Server 2016 voor een installatie op Citrix-desktop, Windows 10 voor een installatie op Xen-desktop en Windows 2019 voor installatie van aparte applicatieservers.
132. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van Gemeente Waddinxveen, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Gemeente Waddinxveen. 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 Gemeente Waddinxveen. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
133. 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.
134. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de ICT-oplossing aan de navolgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF.
135. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
136. 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 Gemeente Waddinxveen aan waar de gegevens staan opgeslagen.

137. 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 IPv6 en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers.

3.2 Functioneel beheer:

138. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na opnieuw aanmelden).
139. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
140. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
141. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
142. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.
143. 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.
144. Functioneel beheer kan de juiste werking van de koppelingen monitoren, uitval zien en oplossen zonder tussenkomst van de Inschrijver.
145. De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, eventueel met hulp van de service-organisatie van de Inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met behulp van export-import-functionaliteit).

3.3 Autorisaties:

146. 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.
147. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/of documenten te ondersteunen.
148. De ICT-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 Gemeente Waddinxveen) of de WAT informatie (de DAT informatie plus de inhoudelijke details).
149. 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 is voor, en correct geïnterpreteerd kan worden door, derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
150. 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.
151. Daartoe geautoriseerde medewerkers kunnen (gezins-)dossiers delen met interne en externe partijen/medewerkers die na ad-hoc autorisatie (autorisaties die niet voortkomen uit het ingerichte autorisatiemodel, maar door de behandelend ambtenaar op individuele dossiers / zaken / processen worden toegevoegd.) toegang krijgen tot enkel de aan hen toebedeelde delen van dossiers en zaken. Deze

toegang tot de ICT-oplossing kan enkel via publiek internet plaatsvinden, indien deze is voorzien van multi/two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en E-herkenning.

3.4 Beveiliging en privacy:

152. 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 (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2020. Vanuit deze context is het Gemeente Waddinxveen toegestaan te auditeren op beveiligingsaspecten ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing. Echter, bij voorkeur wordt compliance 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 compliance 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 Gemeente Waddinxveen haar auditrecht uitoefenen.
153. 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 Gemeente Waddinxveen.
154. De Inschrijver stelt Gemeente Waddinxveen direct (binnen 8 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 Gemeente Waddinxveen treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar een acceptabele oplossing.
155. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Gemeente Waddinxveen) 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 relevantie informatie, te leveren aan Gemeente Waddinxveen 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.
156. 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 / Microsoft Word / hardcopy).
157. 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.

4 Hoofdstuk 4 Implementatie en migratie

4.1 Implementatie:

158. 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 Gemeente Waddinxveen. Alle werkzaamheden worden in overleg met Gemeente Waddinxveen uitgevoerd.
159. Het huidige contract met de bestaande leverancier loopt tot 31-03-2023 (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). Gemeente Waddinxveen verzoekt Inschrijver

hiertoe door het indienen van een implementatieplan (zie Programma van Wensen) een realistisch implementatievoorstel te doen.

160. In aanvulling op het implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Gemeente Waddinxveen, 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.
161. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Gemeente Waddinxveen, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
162. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Gemeente Waddinxveen 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.
163. Indien Gemeente Waddinxveen 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.
164. Gemeente Waddinxveen 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.
165. Voor het verzorgen van de opleidingen door Inschrijver wordt onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen consulenten Werk & Inkomen, consulenten Wmo & Jeugdwet, Administratie Werk & Inkomen, Administratie Wmo / Jeugdwet, Debiteurenadministratie en Functioneel beheer. De Inschrijver verzorgt deze opleidingen (incl. het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal).
166. Acceptatie door Gemeente Waddinxveen 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 Gemeente Waddinxveen wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
167. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. Deze projectmanager is ten minste tweewekelijks op locatie van Gemeente Waddinxveen aanwezig. Gemeente Waddinxveen zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Gemeente Waddinxveen tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope. Let op: uiteraard volgt Gemeente Waddinxveen de RIVM-maatregelen rondom COVID-19 en zal dit blijven doen zolang maatregelen van kracht blijven.

4.2 Conversie:

168. De Inschrijver levert conversieprogrammatuur om alle actuele gegevens en historie met betrekking tot de Opdrachtscope (inclusief alle documenten) te converteren vanuit CiVision Samenlevingszaken en iSamenlevingszaken van PinkRoccade naar de aangeboden ICT-oplossing. Gemeente Waddinxveen wenst alle gegevens uit deze applicaties te converteren.
169. De huidige documenten staan opgeslagen in het zaak- en documentmanagementsysteem van Gemeente Waddinxveen. De link tussen de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein en een zaak- en documentmanagementsysteem dient te blijven bestaan / hersteld te worden, zodat documenten uit het zaak- en documentmanagementsysteem in de aangeboden ICT-oplossing via Zaak- en DocumentServices raadpleegbaar zijn. Momenteel is het zaak- en documentmanagementsysteem Join van Decos in gebruik, maar dit zaak- en documentmanagementsysteem wordt, parallel aan de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing voor het Sociaal Domein, vervangen door Djuma van Visma Circle. De twee projecten zullen aldus de benodigde synchronisatie in aanpak en planning vergen.
170. Navolgend de voorkeursvolgorde van Gemeente Waddinxveen ten aanzien van de conversie-methoden: 1) alles volledig mee converteren, 2) als gecomprimeerde detailinformatie zichtbaar in de ICT-oplossing, 3) detailinformatie gevat in een document dat wordt mee geconverteerd. Inschrijver dient afwijkingen ten opzichte van conversie-methode 1 dan wel voorgestelde beperkingen op de conversiescope in haar Inschrijving aan te geven in het onderdeel 'Implementatieplan' (zie Programma van Wensen). Indien dit niet geschiedt is de Inschrijver verantwoordelijk voor een totaal migratie naar de nieuwe ICT-oplossing op basis van conversiemethode 1.

171. De Inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan Gemeente Waddinxveen verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van Gemeente Waddinxveen.
172. 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 Waddinxveen worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.
173. 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.
174. 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.

4.3 Documentatie:

175. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
176. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleiding/ werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
177. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden ten aanzien van de volledige ICT-oplossing.
178. Gemeente Waddinxveen heeft te allen tijde beschikking over het meest recente datamodel van de ICT-oplossing ten behoeve van het vervaardigen van stuurinformatie. Alle tabellen en velden dienen hierin semantisch beschreven te zijn met hun onderlinge relaties en sleutels.

5 Hoofdstuk 5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

5.1 Beschikbaarheid:

179. 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 / smartphone voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor webportalen 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 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 Gemeente Waddinxveen wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd.
180. 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.
181. 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.
182. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Gemeente Waddinxveen. 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.

183. Indien Inschrijver besluit om IP-adressen en / of poorten en / of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT- / IV-omgeving in haar ICT-oplossing en/of omgeving te veranderen, waardoor Gemeente Waddinxveen veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Inschrijver.

5.2 Performance:

184. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - 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,
- het genereren van documenten met daarin opgenomen
 - externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens en
- 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:

185. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Gemeente Waddinxveen. 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;
- overleg- en escalatiestructuren.

186. Deze SLA is een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de SLA geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de gestelde eisen in het aanbestedingsdocument. De SLA maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

187. 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 koppelveld van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
- naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).

188. 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. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.

189. 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 Gemeente Waddinxveen aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
190. 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 Gemeente Waddinxveen en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Gemeente Waddinxveen 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 Gemeente Waddinxveen.
191. 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 Gemeente Waddinxveen op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
192. 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.
193. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes vooraf, welke minstens 5 werkdagen voorafgaand aan de release worden verstrekt aan Gemeente Waddinxveen. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
194. 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 Gemeente Waddinxveen 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.
195. 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 beheerbehoefte van Gemeente Waddinxveen en wijzigingen hierin.

5.4 Support:

196. De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige 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 oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde eisen.
197. 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.

198. 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 de prioriteitstellingen hoog, midden en laag, met de volgende betekenissen:

- **Hoog:** De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Waddinxveen aangemerkt als kritiek onderdeel.
- **Midden:** De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Waddinxveen aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
- **Laag:** De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Gemeente Waddinxveen aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.

Naast bovenstaande prioriteiten is er een categorie 'TOP' welke van toepassing is voor incidenten waarbij de dienstverlening van Gemeente Waddinxveen (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. Gemeente Waddinxveen geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Gemeente Waddinxveen hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.

199. 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.

200. 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

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

202. 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.

5.5 Verantwoordingsrapportages:

203. Inschrijver stelt half-jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:

- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit / categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
- Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
- Wijzigingsverzoeken en status;
- Uptime / downtime;
- Indien nodig een verbeterplan.

204. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

6 Hoofdstuk 6 Overig / diversen

6.1 *Dienstverlening:*

205. Het te verrichten jaarwerk wordt jaarlijks gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst ondersteund, zodanig dat de volledige interne en externe verantwoordingen volledig zijn uitgevoerd en geaccepteerd, er aansluiting is tussen de ICT-oplossing en de financiële administratie in iFinanciën van PinkRocade en de ICT-oplossing volledig productie gereed en vrijgegeven is aan gebruikers voor de boekingen van een nieuw kalenderjaar. Tevens zijn alle verplichte bestandsuitwisselingen met derden volledig afgerond en geaccepteerd. Deze dienstverlening dient onderdeel uit te maken van de Inschrijving. Volledigheidshalve, het jaarwerk over 2022 zal in 2023 in CiVision Samenlevingszaken van PinkRocade worden afgerond en behoeft aldus niet in de Inschrijving van Inschrijver meegenomen te worden.

6.2 *Exitovereenkomst:*

206. 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 Gemeente Waddinxveen) terug beschikbaar worden gesteld aan Gemeente Waddinxveen 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.

207. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Gemeente Waddinxveen wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.

6.3 *Escrowregeling:*

208. 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.