

Bijlage 9: Eisen en wensen integrale applicatie voor Wmo en Jeugd gemeente Beekdaelen

ALGEMEEN & ICT

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
E1	De Leverancier en de applicatie voldoen volledig aan de landelijke en Europese wet- en regelgeving en garanderen gedurende de contractperiode aanpassingen door te voeren bij nieuwe wettelijke vereisten.	Nvt, is eis	Nvt
E2	De applicatie: a. is 24*7 uur beschikbaar (onder verwijzing naar de aanscherping hiervan onder 5k en 5l); b. is volledig Nederlandstalig in de applicatie en de elektronische handleiding of helpfunctie; c. functioneert in een virtuele omgeving (VDI); d. werkt volledig tijd-, plaats-, en platform onafhankelijk zonder beperkingen in functionaliteit of techniek; én het scherm is responsive; e. is volledig webbased; f. wordt geleverd als SaaS dienst, zonder dat er een aparte serverinstallatie benodigd is en zonder dat er gebruik wordt gemaakt van een lokale database van de Opdrachtgever (gemeente).	Nvt, is eis	Nvt
E3	De Leverancier levert een hosted oplossing waarbij de Opdrachtgever volledig wordt ontzorgd op technisch gebied: a. de applicatie is operationeel buiten de deur van de Opdrachtgever; b. de applicatie beschikt minimaal over een permanente test- en productieomgeving; c. de applicatie draait in een afgeschermd omgeving voor de Opdrachtgever die niet toegankelijk is voor andere Opdrachtgevers (klanten); d. de Leverancier is volledig verantwoordelijk voor de applicatiebeheer en het technisch applicatiebeheer.	Nvt, is eis	Nvt
E4	Daarnaast ondersteunt de applicatie te allen tijde de laatste en voorgaande 2 major versies van de gangbare browsers. (edge, chrome, firefox, safari).	Nvt, is eis	Nvt
E5	De Leverancier levert een Service Level Agreement (SLA) waarin tenminste opgenomen zijn: a. De te leveren dienst(en); b. Afspraken over meldingen/incidenten; c. Mogelijkheid voor Opdrachtgever om digitaal meldingen in te dienen en proactief de status te volgen; d. Reactietijden bij verschillende niveaus van incidenten inclusief omschrijving van incidentniveaus , bij prio 1 (urgent en blokkerend voor de werking van het hele systeem) reactietijd per direct (binnen een uur) na melding door Opdrachtgever en waarbij Opdrachtgever een primaire inschatting van het incidentniveau maakt; e. Bereikbaarheid van de Leverancier en (Nederlandstalige) helpdesk (binnen en buiten kantoor tijden); f. Oplostijden (prio 1 binnen één werkdag); g. Escalatie matrix; h. Backup (dagelijks); i. Uitwijkvoorziening van de Leverancier (minimaal 1 keer per jaar wordt een uitwijktest uitgevoerd, Opdrachtgever ontvangt een rapportage); j. Reconstructie (inclusief audit-trail) (leverancier garandeert dat de dienstverlening binnen 48 uur wordt gecontinueerd en het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag bedraagt), dit wordt 1 keer per jaar getest door leverancier; k. Beschikbaarheid van de applicatie is minimaal 99,5% per maand op werkdagen tijdens kantooruren (van 8.00u – 19.00u); l. Beschikbaarheid van de applicatie is minimaal 98,5% per maand op werkdagen buiten kantooruren (van 19:00 uur – 08:00 uur), op zater-, zon- en feestdagen. Dit is exclusief het gepland onderhoud. Lever (los) een voorbeeld SLA mee bij de inschrijving.	Nvt, is eis	Los document, geen beperking in omvang
E6	De Leverancier levert periodiek (per kwartaal) een verantwoordingsrapportage aan de Opdrachtgever over: a. de geleverde prestaties conform de SLA; b. de technische en organisatorische maatregelen die de Leverancier het afgelopen kwartaal heeft genomen om de risico's voor informatieveiligheid en de bescherming van de rechten en vrijheden van natuurlijke personen die voortvloeien uit de verwerking(en) van persoonsgegevens in de applicatie te verkleinen. Ieder half jaar worden de aangeboden en uitgevoerde diensten aan de hand van de verantwoordingsrapportage geëvalueerd in een accountgesprek.	Nvt, is eis	Nvt
E7	Uw systeem functioneert zonder technische en functionele beperkingen in de omgeving van Beekdaelen en de ICT infrastructuur van Parkstad IT. De Opdrachtgever staat geen directe koppeling tussen WAN en LAN toe, maar gebruikt een DMZ. In de DMZ wordt gebruik gemaakt van zonering en poortfiltering. Firewalls maken onderdeel uit van de realisatie van de DMZ. Koppelingen en webapplicaties worden veilig aangeboden door middel van een reverse proxy / Web Application Firewall in de DMZ. Webpublicatie server en/of services dienen in de DMZ te worden geplaatst. Er wordt gewerkt met certificaten. Uw systeem dient te kunnen werken met deze voorwaarden. Meer informatie treft u aan in Bijlage 4 ICT Infrastructuur Beekdaelen (Architectuur Parkstad-IT).	Nvt, is eis	Nvt
E8	Reguliere, operationele handelingen in de applicatie worden maximaal binnen 5 seconden uitgevoerd.	Nvt, is eis	Nvt

E9	Inloggen via een browser –buiten het netwerk van de Opdrachtgever om- moet ook mogelijk zijn. Hiervoor geldt dan uit oogpunt van informatieveiligheid wel per definitie een multifactor authenticatie (bijv. two-factor authentication of twee-traps authenticatie, naast usercode wachtwoord ook bijv. een SMS-code). Beschrijf hoe dit werkt.	Nvt, is eis	1
E10	De Leverancier garandeert dat de applicatie aansluit op de voor dit domein benodigde, verplichte landelijke (open) standaarden (zie daarvoor de lijst open standaarden op Forum Standaardisatie) inclusief de standaarden in de Gemma2 architectuur van de VNG.	Nvt, is eis	Nvt
E11	Omdat wij als gemeentelijke organisatie veel waarde hechten aan informatiebeveiliging in zijn algemeenheid en specifiek voor gegevensbescherming (AVG) dient de inschrijver op de dag van inschrijving: - Te beschikken over een geldige ISO 27001 certificering. Aantoonbaar middels afschriften inclusief verklaring van toepasselijkheid in te dienen bij inschrijving. en - Te verklaren dat alle derde partijen die een onderdeel van de keten leveren tevens beschikken over een ISO27001 certificaat. of Te verklaren (en middels afschriften in te dienen) op afzienbare tijd te beschikken over een geldige ISO 27001 certificering.	Nvt, is eis	Nvt
E12	De _TPM-verklaring - Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een op de Code voor Informatiebeveiliging (NEN ISO 27002) gebaseerde TPM (Third Party Mededeling ISAE 3000 SOC 2 type 2), waarmee wordt aangetoond dat de ICT-dienstverlening voldoet aan bepaalde kwaliteitsstandaarden. De inhoud van de TPM verklaring wordt in onderling overleg bepaald, waarbij de stem van de opdrachtgever zwaarder weegt dan de stem van de opdrachtnemer. of - Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een op de Code voor Informatiebeveiliging (NEN ISO 27002) gebaseerde TPM (Third Party Mededeling ISAE 3402 SOC 2 type 2), waarmee wordt aangetoond dat de ICT-dienstverlening voldoet aan de kwaliteitsstandaard. of Opdrachtnemer toont jaarlijks op een andere wijze aan te voldoen aan de eisen zoals gesteld in de ISO 27001 (of vergelijkbaar).	Nvt, is eis	Nvt
E13	Inschrijver werkt mee aan audits en pentesten op verzoek van de Gemeente (right to audit). - De Opdrachtnemer laat, bij hosting door Opdrachtnemer, periodiek (minimaal 1x per jaar) een grey box penetratietest, waarbij een kwetsbaarheids-scan onderdeel vormt van de pentest, uitvoeren op zijn systemen binnen de scope van de dienstverlening. De resultaten van deze test, de opvolging van de testresultaten en de oplossingsmogelijkheden conform het risicoprofiel worden gerapporteerd aan de gemeente Beekdaelen. Daarbij is vereist dat alle high-risk bevindingen opgelost worden binnen de vastgestelde tijd conform de SLA. - De penetratietester dient de test uit te voeren onder geheimhouding.	Nvt, is eis	Nvt
E14	De Leverancier draagt bij beëindiging van het contract alle data kosteloos over aan de Opdrachtgever in een open, origineel en duurzaam bestandsformaat. Na overdracht zorgt Leverancier voor definitieve vernietiging van alle data inclusief metadata waarover hij als verwerker ten behoeve van de Opdrachtgever beschikt op een zodanige wijze dat deze gegevens niet meer kunnen worden geraadpleegd en niet meer kunnen worden gereconstrueerd en de persoonsgegevens niet meer terug herleid kunnen worden tot individuele personen. Leverancier stuurt aan de Opdrachtgever een schriftelijk bewijs van vernietiging. Leverancier voert deze werkzaamheden uit conform artikel 7 van de bijgesloten model verwerkersovereenkomst (bijlage 14) en artikel 13 van de hoofdovereenkomst (bijlage 12 Overeenkomst ICT-prestatie gemeente Beekdaelen – Leverancier).	Nvt, is eis	Nvt
E15	De Opdrachtgever heeft invloed op de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten door deelname aan en inhoudelijke inbreng in gebruikersgroepen en inbreng tijdens periodieke accountgesprekken.	Nvt, is eis	Nvt
E16	Wij ontvangen als klant met regelmaat nieuwe updates ten behoeve van nieuwe ontwikkelingen en/of preventief of correctief onderhoud. Licht toe.	Nvt, is eis	Nvt
E17	Wij worden als klant proactief (via mail) op de hoogte gesteld van nieuwe releases en ontzorgt de gemeente hierin zoveel als mogelijk via een duidelijk changemanagementproces.	Nvt, is eis	Nvt
E18	De Leverancier garandeert dat transport van data is versleuteld op basis van de AES256 bits standaard (versleuteling van data) of gelijkwaardig hoger/geavanceerder/veiliger en dat dit gedurende de contractperiode zo blijft. Indien van de standaard wordt afgeweken dient te worden aangetoond dat het alternatief tenminste voldoet aan de AES256 standaard.	Nvt, is eis	Nvt
E19	De applicatie biedt gedurende de looptijd van het contract minimaal de beveiligings- en autorisatiemogelijkheden die verplicht zijn volgens de landelijke wetgeving voor informatiebeveiliging en privacy (AVG). Hierbinnen vallen momenteel in ieder geval de elementen zoals opgenomen in bijlage 14.	Nvt, is eis	Nvt
E20	De applicatie bevat een logging functionaliteit die van alle gegevens bijhoudt wanneer die zijn geraadpleegd, aangepast of verwijderd, door welke gebruikers en wanneer dit is gebeurd. - Deze logfiles zijn goed en gemakkelijk leesbaar. - De logging voldoet aan de vereisten van de AVG: alle persoonsgegevens die geraadpleegd, aangepast of verwijderd zijn, zijn terug te vinden inclusief door welke gebruikers en wanneer dit is gebeurd. - Hierin is tevens de protocollering (verstrekken gegevens) opgenomen (zodat op het moment dat de burger vraagt om te laten zien wanneer wij welke gegevens verstrekt hebben, dat deze logging beschikbaar is, dit komt voort uit het inzagerecht).	Nvt, is eis	Nvt

	d. de bewaartermijn van de logbestanden is vastgelegd op basis van een risicoanalyse, met een minimum van zes maanden. Bij een (vermoedelijk) informatiebeveiligingsincident geldt een bewaartermijn van minimaal vijf jaar. e. De logfiles zijn te exporteren naar een open formaat opdat die in te lezen is in een standaard BI tool zoals bijv. Cognos of MS PowerBI.		
E21	De Leverancier levert bij de offerte ook een datamodel van de applicatie mee, inclusief een beschrijvende toelichting. Dit i.v.m. binnenhalen gegevens uit ander systeem, het maken van rapportages met BI tooling, het uitvoeren van conversies/migraties, het maken van een DSP en overdragen van onze gegevens naar ander systeem, waaronder het e-depot, en desnoods i.g.v. overstap naar ander systeem/leverancier. De Opdrachtgever behandelt deze gegevens strikt vertrouwelijk en garandeert dit ook.	Nvt, is eis	Nvt
E22	De leverancier is desgewenst bereid om een escrow overeenkomst af te sluiten.	Nvt, is eis	Nvt
W1	De Leverancier heeft een roadmap van het aangeboden systeem die beschikbaar is voor de Opdrachtgever. In deze roadmap laat de Leverancier zien dat zijn systeem toekomstbestendig is en hoe doorontwikkeling van zijn systeem plaatsvindt. Lever de huidige roadmap aan.	1%	4
W2	De applicatie is opgezet / ontwikkeld volgens de principes "privacy by design" en "privacy by default". S.v.p. toelichten waar dit uit blijkt.	1%	2

Applicatie - algemeen

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
E23	De applicatie voorziet in de mogelijkheid om alle in de praktijk voorkomende producten en diensten in de betrokken domeinen te registreren en deze in eigen beheer te onderhouden. Het gaat dan specifiek om: Wmo, Jeugdwet, Leerlingenvervoer, Gehandicaptenparkeerkaart, Sociaal Medische Indicaties (SMI) en Mantelzorgcompliment.	Nvt, is eis	Nvt
W3	Alle functionaliteiten voor de gebruikers worden binnen eenzelfde applicatie uitgevoerd en kennen dezelfde userinterface (look and feel) binnen de applicatie. Geef een toelichting.	4%	4
W4	De applicatie is gebruiksvriendelijk voor gebruikers. Hieronder verstaan wij (onder andere) dat de applicatie: - logisch is opgebouwd: de onderdelen die voor verschillende (soorten) gebruikers nodig zijn, zijn eenvoudig vindbaar en benaderbaar; - overzichtelijk is opgebouwd: het is in één oogopslag duidelijk wat waarvoor dient zonder dat de gebruiker (onnodig) moet scrollen of schakelen tussen schermen; - de gebruikers met weinig klikwerk de handelingen laat verrichten; - slimme en contextgevoelige zoekmogelijkheden biedt. Geef een toelichting.	4%	4
W5	De applicatie beschikt over integriteits-, validatie- en consistentiecontroles. Dit betekent dat ingevoerde gegevens en de onderliggende samenhang altijd door de applicatie worden gecontroleerd. <i>Zo wordt de gebruiker bijvoorbeeld gewezen op verplichte velden die niet zijn ingevuld.</i> Beschrijf de integriteits-, validatie- en consistentiecontroles die in de applicatie zijn ingebouwd.	2%	2
W6	De applicatie biedt de mogelijkheid om, in eigen beheer, kennisinformatie qua inhoud of links op te nemen zodat deze benaderd kan worden of hier naar doorgestoken kan worden. Bijvoorbeeld FAQ voor de klantcontactmedewerkers, of hyperlinks naar gemeentelijke beleidsinformatie of handboek Schulinck. Geef een toelichting.	1%	1
W7	Licht minimaal 3 sterke punten en 3 minder sterke punten van de applicatie toe.	1%	2

Functioneel applicatiebeheer

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
W8	Het functioneel beheer maakt onderdeel uit van de geboden oplossing en wordt uitgevoerd via dezelfde userface (gelijke look and feel) als voor de gebruikers. Ten overvloede: het is geen afzonderlijk programma.	2%	4
W9	De applicatie is gebruiksvriendelijk voor beheerders. Hieronder verstaan wij (onder andere) dat de applicatie: - voor de beheertaken logisch is opgebouwd: de onderdelen die voor beheerders nodig zijn, zijn eenvoudig vindbaar en benaderbaar; - voor de beheertaken overzichtelijk is opgebouwd: het is in één oogopslag duidelijk wat waarvoor dient zonder dat de beheerder (onnodig) moet scrollen of schakelen tussen schermen; - de beheerders de inrichting aan de werkwijze van de gemeente laat aanpassen en niet andersom; - de beheerders met weinig klikwerk de handelingen laat verrichten; - de beheerders autorisaties op basis van functies, rollen en gegevensclassificaties gemakkelijk laat instellen; - slimme en contextgevoelige zoekmogelijkheden biedt. Geef een toelichting.	3%	2
W10	De applicatie kan op zoveel mogelijk zonder tussenkomst van de leverancier zelfstandig en flexibel worden ingericht door functioneel beheer (zero coding). Geef nadrukkelijk aan voor welke onderdelen zelfstandig beheer niet mogelijk is en dus inzet van u als leverancier nodig is. Geef een toelichting.	2%	1
W11	De applicatie bewaart te allen tijde gebruikersinstellingen. Geef een toelichting.	1%	2

Management-informatie

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
E24	De applicatie is in staat om data te ontsluiten naar BI-tools om management- en voortgangsinformatie te generen. Hiertoe behoort in ieder geval de tool PowerBI. Geef een toelichting hoe deze ontsluiting wordt verzorgd, of/hoe de gemeente ontzorgt wordt en welke tools worden ondersteund.	Nvt, is eis	Nvt, is eis
W12	De applicatie voorziet in het genereren van monitoring- en sturingsinformatie voor het CBS en eventueel andere landelijk gevraagde informatie. Geef een toelichting.	2%	1
W13	De applicatie biedt de mogelijkheid om voor inzicht in productie, voortgang, kwaliteit en resultaat managementinformatie te genereren. Dit gaat in ieder geval over de volgende onderdelen/niveau's, geef een toelichting: a. Aantal, aard en duur van de contacten. b. Via welk kanaal komt de klant binnen c. Hoeveel aanvragen komen er binnen d. Productie naar product. e. Productie naar productgroep. f. Uitgaven versus budget t.a.v. de verschillende taakvelden. g. Naar burgergroep. h. Doorlooptijden. i. Statussen j. Productietijden. k. Caseload/workload per team l. Caseload/workload per medewerker m. Demografische gegevens burgers n. Overschrijdingen o. Informatie over de registratie van zelfredzaamheid en preventie plus de ontwikkeling van zelfredzaamheid in relatie tot indicatie en doelen p. Inzicht in resultaat op meldingen/aanvragen met toekenning (algemene/maatwerk-)voorziening, afwijzing voorziening en doorverwijzing	2%	6
W14	De applicatie biedt de mogelijkheid om informatie te genereren voor trendanalyses. Geef een toelichting.	1%	1
W15	De applicatie biedt de mogelijkheid om te bewaken en/of te signaleren dat resultaten zijn behaald en/of doelen zijn bereikt. Geef een toelichting.	1%	1
W16	De applicatie biedt de mogelijkheid om de rechtmatigheid van het proces te bewaken (m.a.w. of de afhandeling volgens de procedures is verlopen). Geef een toelichting.	1%	1
W17	De applicatie biedt de mogelijkheid om what-if prognoses voor kosten door te rekenen en dit af te zetten tegen realisatie. Geef een toelichting.	1%	1
W18	Geef aan welke standaardoverzichten in de applicatie beschikbaar zijn voor gebruikers en beheerders. Geef daarbij ook aan welke selectie- en sorteringmogelijkheden beschikbaar zijn.	1%	2
W19	Geef aan naar welke formaten (Excel, Word, CSV, PDF, XML) de standaardoverzichten te exporteren zijn.	1%	1

Eisen en wensen m.b.t. koppelingen

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
E25	De applicatie koppelt, op basis van zaak- en documentservices, met het zaaksysteem/DMS Decos Join. Geef een toelichting hoe de uitwisseling plaats vindt en welke gegevens dit betreft en vermeld bij het gebruik van standaarden ook de benaming en de versie.	Nvt, is eis	2
E26	De applicatie koppelt met de makelaar/broker/servicebus Makelaarsuite tbv uitwisseling van (basis-)gegevens uit de BRP. Daarbij moet het overnemen van gegevens vanuit de landelijke voorziening GBA-v handmatig mogelijk zijn voor functioneel beheer.	Nvt, is eis	Nvt, is eis
E27	De applicatie kan koppelen met MS Office 2016 en MS Office 365. Geef een toelichting voor welke functionaliteiten dit mogelijk is en op welke wijze de techniek/het koppelvlak werkt.	Nvt, is eis	2
W20	De applicatie kan informatie uitwisselen met het financieel systeem Key2Financien t.b.v. uitwisseling van financiële gegevens (journaalposten) en het verwerken van de betalingen. a. Beschrijf op welke wijze deze uitwisseling plaatsvindt (uitwisselingstechniek/koppelvlak) en welke gegevens worden uitgewisseld. Vermeld bij het gebruik van standaarden ook de benaming en de versie b. Geef aan met welke andere financiële systemen deze informatieuitwisseling mogelijk is.	2%	2

Eisen en wensen m.b.t. uitwisseling gegevens met derden

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
--------	--------------	--------	--

E28	De applicatie biedt functionaliteit voor het geautomatiseerd uitwisseling van gegevens: a. via het GGK van het berichtenverkeer conform de i-WMO / i-Jeugd standaarden. Het is daarnaast ook mogelijk om berichten handmatig te versturen en te verwerken. b. in het financiële en administratie proces van en naar ketenpartners, waaronder CAK/ SVB/ debiteuren/ crediteuren. Dit gebeurt zowel in gecombineerde (bulk) vorm als in de vorm van de separate betaling c.q. berichten conform de I-standaarden. c. via CORV en koppelt de gegevens vanuit CORV aan de klant. d. die beschikbaar zijn op het Inlichtingenbureau nog niet in hierboven genoemde uitwisselingen genoemd (waaronder: Wlz-check, woonplaatsbeginsel).	Nvt, is eis	Nvt
W21	De applicatie bevat een personaliseerd burgerportaal. Geef een toelichting waarbij u (ook) in gaat op de onderstaande punten: • ☐ beveiligde inlog mogelijk (Digid)? • ☐ kan de cliënt hier documenten/voorzieningen/betalingen inzien? • ☐ kunnen er opdrachten voor de cliënt worden klaargezet? • ☐ kan de cliënt hier gegevens uitwisselen (notities/bestanden)? • ☐ kan de cliënt hier ook een hulpvraag/aanvraag indienen? • ☐ beveiligde inlog voor een vertegenwoordiger van de cliënt mogelijk? Zo ja, op welke wijze? • ☐ kunnen de diverse mogelijkheden in het portaal flexibel beheerd worden? • ☐ werkt u aan het voldoen aan de normen eisen van digitoegankelijkheid voor het portaal?	4%	6
W22	De applicatie bevat een portaal voor ketenpartners. Geef een toelichting waarbij u (ook) in gaat op de onderstaande punten: • ☐ dit een gescheiden omgeving (niet dezelfde als de applicatie) • ☐ beveiligde inlog mogelijk (e-Herkenning)? • ☐ kan de zorgaanbieder zijn cliënten/voorzieningen/betalingen inzien? • ☐ kan de zorgaanbieder een hulpvraag indienen (voor producten die buiten het GGK vallen)? • ☐ kan de zorgaanbieder documenten uitwisselen (tussen gemeente en zorgaanbieder)? • ☐ kunnen er opdrachten worden klaargezet voor de zorgaanbieder (zoals het invullen/aanvullen van een ondersteuningsplan)? • ☐ kunnen de diverse mogelijkheden in het portaal flexibel beheerd worden? • ☐ werkt u aan het voldoen aan de normen eisen van digitoegankelijkheid voor het portaal?	2%	6

Archieffunctionaliteit

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
W23	Wanneer leverancier in de applicatie een archief functie biedt die voldoet aan de archiefwet kan deze worden geleverd en geïmplementeerd in plaats van de eerder geëiste koppeling met zaakstelsel/DMS. Neem in dat geval de archief functionaliteit op bij het (later in dit document) gevraagde implementatieplan en in het prijsjabloon. De archief functie verloopt aantoonbaar langs de lijnen van de ISO 16175, de NEN 2082 of de ISO 30300. Geef hier een toelichting op met aandacht voor de onderdelen ordening, selectie, vernietiging, overbrenging, archief- en kwaliteitscontrole en rapportages.	8%	8

Gebruiksfunctionaliteit Algemeen

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
W24	De applicatie voorziet in alle voorzieningenniveaus: van algemene collectieve, individuele tot en met specialistische voorzieningen? Geef een toelichting.	1%	2
W25	De applicatie ondersteunt de processen van vraagstelling, melding/aanvraag tot en met de uitbetaling volledig. Geef een toelichting welke processen de applicatie wel ondersteunt en welke niet en geef een toelichting op welke wijze de ondersteuning gebeurt.	2%	6
W26	De applicatie biedt de functionaliteit om het proces Veilig Thuis te ondersteunen. Geef een toelichting hoe dit gebeurt en geef daarbij aan of dit mogelijk is op clientniveau en/of op zaakniveau.	1%	1
W27	De applicatie ondersteunt het bevorderen van zelfredzaamheid en preventie. Geef een toelichting hoe dit gebeurt, of daarbij ook de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) is toe te passen en of deze functionaliteit in eigen beheer is aan te passen.	1%	2
W28	De applicatie biedt functionaliteit voor het genereren van mailingen/ bulkbrieven of beschikkingen voor een te selecteren deel populatie van klanten en/ of ketenpartners. Geef een toelichting.	2%	1
W29	De applicatie kan in een eigen sjabloongenerator gemeente-specifieke sjablonen aanroepen en gebruiken. Hierbij is het mogelijk een document op te bouwen via de keuze van bouwstenen. Hierbij is het tevens mogelijk documenten in bewerking tussentijds op te slaan (doet de applicatie dat eventueel automatisch). Hierbij is het tevens mogelijk dat documenten op status alleen-lezen komen als een bepaalde processtap is doorlopen (geldt m.n. voor beschikking). Geef een toelichting.	3%	4
W30	De applicatie biedt functionaliteit voor een integraal klantbeeld. Uiteraard met inachtneming van de privacywetgeving. De medewerker is in staat om in 1 overzicht alle rondom een burger vastgelegde acties, zowel van lopende als gesloten aanvragen/ meldingen, volgens een duidelijke/ chronologische ordening te zien. Op basis hiervan kan voortgangsinformatie aan de burger worden verschaft. Geef een toelichting.	3%	4

W31	De applicatie biedt functionaliteit voor een ondersteuningsplan/ 1G1P. Geef een toelichting langs de lijnen van onderstaande punten a en b. a. Beschrijf alle aanvullende functionaliteiten inzake intake & onderzoek die standaard onderdeel uitmaken van de applicatie en die naar uw mening relevant zijn bij het opstellen en tijdens uitvoering zo nodig aanpassen van een ondersteuningsplan/1G1P. Geef een toelichting. b. Ondersteunt de applicatie de mogelijkheid van: b1. het toewijzen van een regievoerder? Licht toe. b2. ondersteunen tijdens intakegesprekken? Licht toe. b3. gestructureerd vastleggen van doelen per gezin en per klant? Licht toe. b4. vastleggen van afhankelijkheden tussen doelen (bijv. volgorde)? Licht toe. b5. vastleggen realisatie van doelen in kwantitatieve zin? Licht toe. b6. vastleggen realisatie van doelen in kwalitatieve zin? Licht toe. b7. vastleggen in hoeverre de doelen zijn bereikt tbv evaluatiemoment? Licht toe. b8. selecteren van maatregelen en koppelen aan vastgestelde doelen? Licht toe. b9. selecteren van taken o.b.v. standaard lijsten? Licht toe. b10. opnemen van ad-hoc acties? Licht toe. b11. vastleggen van relaties tussen taken? Licht toe. b12. andere mogelijkheden ter ondersteuning van 1G1P? Licht toe.	2%	2
W32	De applicatie voorziet in het ondersteunen van (het proces van) regievoering. Hieronder verstaan wij ook een complete en overzichtelijke mogelijkheid om individuele klanten te koppelen aan elkaar als leefeenheid. Geef een toelichting.	2%	4

Gebruiksfunctionaliteit klantcontact

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
W33	De applicatie maakt het in het proces mogelijk om afspraken (persoonlijk of telefonisch) in te plannen en deze te registreren. De gebruiker kan deze tevens opnemen in de eigen outlook-agenda. Het is tevens mogelijk om afspraken centraal te plannen. Geef een toelichting.	1%	2
W34	ICT-systeem ondersteunt op digitale wijze het clientgesprek en verminderd daarbij de administratieve last. Geef een toelichting.	1%	1
W35	De applicatie kent registratiemogelijkheden voor: - de eerste vraag van een burger en korte contacten die niet tot een melding/aanvraag leiden, beide naar wijze van binnenkomst, aard, duur en actie. - alle contactmomenten die de burger heeft met de organisatie waarbij de gegevens aan het werkproces en aan het persoonlijk dossier (onder verwijzing naar de wensen aan de archieffunctie) worden gekoppeld. - een korte memo te verbinden aan contactmomenten, waarin de aard en inhoud van het contact worden vermeld. Geef een toelichting.	2%	2
W36	De applicatie biedt de mogelijkheid om eenvoudig een overzicht te genereren van alle geregistreerde informatie tbv een inzageverzoek van client. Geef een toelichting.	2%	2

Gebruiksfunctionaliteit werkprocesondersteuning

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
W37	De inrichting van de applicatie kan afgestemd worden op de werkprocessen van de gemeente Beekdaelen, waarbij de gemeente de schermen en functionaliteiten zelf in volgorde kan bepalen en kan doorontwikkelen. Daarnaast kunnen taken/stappen door de gemeente in een werkproces verplicht worden gemaakt. Geef een toelichting.	3%	2
W38	Binnen de diverse stappen van een werkproces is het mogelijk om: a. stappen toe te bedelen aan specifieke functionarissen b. gehele werkproces over te zetten van de ene collega naar een andere collega. c. of de aanvraag op te pakken vanuit de werkvoorraad van de geautoriseerde rol. Geef een toelichting.	1%	2
W39	Het is mogelijk om steeds meer processen op een gemakkelijke wijze te verbeteren door inzet van 'slimme technologie' en het automatiseren van bepaalde handelingen. De leverancier licht toe op welke wijze en met welke technologie dit plaatsvindt. Geef een toelichting.	1%	2
W40	Het systeem ondersteunt de mogelijkheid om te werken met een gecertificeerde digitale handtekening van ValidSign? Geef een toelichting.	1%	1

Gebruiksfunctionaliteit werkvoorraadbeheer

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
W41	De applicatie biedt inzicht in de hoeveelheid uitstaande acties en de status daarvan, te sorteren naar medewerker, teams, soort dienst en naar status. Geef een toelichting.	2%	2

W42	De applicatie biedt signalering met/obv kritieke data. Geef een toelichting met daarbij in ieder geval aandacht voor de onderstaande onderdelen. a. (dreigende) overschrijding van wettelijke termijnen. b. (dreigende) overschrijding van contractuele termijnen. c. (dreigende) overschrijding van andere (persoonlijk) ingestelde termijnen. d. (dreigende) overschrijding van wettelijke normen. e. (dreigende) overschrijding van kwaliteitsnormen? (kwaliteitsnormen zijn bijvoorbeeld afwijkende, zelf in te richten doorlooptijden). f. (dreigende) overschrijding van kosten. g. Andere signaleringen.	2%	2
W43	De applicatie ondersteunt caseload management met inzicht in omvang en zwaarte van cases. Geef een toelichting hoe dit gebeurt.	2%	2
W44	De applicatie biedt een medewerkergebonden dashboard (openingsscherm). Geef een toelichting hoe dit gebeurt. Geef daarbij aan of deze per medewerker te beïnvloeden is qua inhoud en lay-out en of dit ook per groep mogelijk is.	1%	2

Gebruiksfunctionaliteit factureren en betalen

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
E29	De applicatie biedt de mogelijkheid tot geautomatiseerde factuurcontrole.	Nvt, is eis	Nvt, is eis
E30	De applicatie genereert SEPA betaalbestanden en genereert de journaalpostbestanden tbv de uitwisseling met het financieel systeem.	Nvt, is eis	Nvt, is eis
W45	Geef een toelichting welke (uitgebreide) mogelijkheden de geautomatiseerde factuurcontrole biedt en in welke mate deze instelbaar en inrichtbaar zijn voor de gemeente.	5%	4
W46	De applicatie kan zowel alle factuursoorten uit het berichtenverkeer als losse facturen verwerken. Geef een toelichting.	1%	1
W47	De applicatie kan facturen controleren op (nog) beschikbaar budget, inclusief het bijhouden van budgetuitnutting. Geef een toelichting.	1%	1
W48	De applicatie kan terugvorderingen en invorderingen op declaraties verwerken, zowel op facturen via berichtenverkeer als op losse facturen. Geef een toelichting.	1%	1

Implementatie

Nummer	Omschrijving	Weging	Maximale aantal bladzijdes toelichting
W49	U levert een overzichtelijk, bondig maar duidelijk implementatieplan als onderdeel van uw aanbieding. Hierin komen in ieder geval de verdere wensen zoals hieronder aangegeven in terug: -- De leverancier garandeert dat hij zich conformeert aan de planning in dit aanbestedingsdocument en geeft duidelijk aan welke fasering daarvoor nodig is. Ga uit van de scope zoals benoemd in het aanbestedingsdocument. -- De leverancier voorziet in een opleiding van de functioneel beheerders en de gebruikers (gegevensverwerkers) op locatie van de gemeente. Deze opleidingen worden door vakbekwame consultants gegeven en sluiten aan op de werkwijze van de gemeente. -- De leverancier verzorgt voldoende opleidingsmateriaal. -- Bij de migratie / conversie moeten alle relevante gegevens op een correcte wijze meegenomen worden. -- Ook realisatie van koppelingen en gegevensuitwisselingen behoren tot de implementatie. -- De leverancier is te allen tijde verantwoordelijk voor de inzet van voldoende menskracht (kwalitatief en kwantitatief bij de voorbereiding, installatie, inrichting en in productie name van de aangeboden oplossing). -- Gedurende de doorlooptijd van het implementatieproject vindt tweewekelijks of tussentijds zo vaak als nodig overleg plaats tussen leverancier en gemeente. -- Gedurende de doorlooptijd van het project is er namens de leverancier één centraal aanspreekpunt die de regie houdt over alle onderdelen van de aanbesteding en implementatie. -- Beschrijf duidelijk welke invulling van randvoorwaarden en welke inzet van welke functies u nodig heeft vanuit de zijde van de leverancier voor uw implementatieaanpak. -- Beschrijf de kansen die u ziet in dit project en de wijze waarop wij deze kansen gezamenlijk kunnen benutten. -- Beschrijf de (mogelijke) risico's van dit project en de wijze waarop wij deze risico's zoveel mogelijk kunnen voorkomen dan wel verkleinen. -- Geef aan op welke wijze u (algemene) ondersteuning op locatie levert tijdens en na de implementatie	8%	20