

Eisen en wensen

ICT Sociaal Domein gemeente Edam-Volendam

Dossiernummer: **21.207 -BV- ICT Sociaal domein**

Datum	25-05-2022
Status	definitief
Versie	1.0



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1	Algemeen	2
1.1	Domein- en Zaakgericht werken	2
1.2	Context/Landschap van de aanbesteding	3
1.3	Common Ground	3
2	Klantportaal	6
2.1	Klantportaal Sociaal domein	6
2.1.1	Basisklantportaal	6
3	Taakapplicatie	9
3.1	Algemene eisen en wensen	9
3.2	Functionaliteiten Debiteuren	10
3.3	Functionaliteiten Jaarwerk	12
3.4	Functionaliteiten Gegevensuitwisseling met derden	12
3.5	Functionaliteiten Werk	13
3.6	Functionaliteiten Inkomen	14
3.7	Functionaliteiten Leerplicht	15
3.8	Functionaliteiten Fraudebestrijding	15
3.9	Functionaliteiten Schuldhulpverlening	16
3.10	Klantregistraties	16
3.11	Melden/Plannen	17
3.12	Onderzoek/dossieropbouw	17
3.13	Producten- en dienstencatalogus	18
3.14	Besluiten/beschikken/toewijzingen	19
3.15	Inschrijversgegevens /zorgaanbiedergegevens	20
3.16	Betalingen	21
3.17	Vorderingen	22
3.18	Persoonsgebonden budget	22
3.19	Berichtenverkeer	23
4	Architectuur	24
5	Projectmanagement	25
6	Serviceverlening	25
7	Technische aspecten	27
8	Gegevensmanagement en Datagestuurd werken	28
9	Informatiebeveiliging	29
10	Privacy	33
11	Archief	35
12	Overig	37

1 Algemeen

Dit document bevat de eisen, wensen en vragen voor een ICT-voorziening en de ondersteuning van de gebruikersfuncties en processen binnen het Sociaal domein van de opdrachtgever.

De beschreven voorwaarden worden strikt gehanteerd zodat een gesloten procedure te garanderen valt. Inschrijvingen die niet aan onderstaande voorwaarden voldoen, worden niet verder beoordeeld. Indien dit het geval is, worden de inschrijvers hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden.

In dit document zijn de eisen en wensen van de opdrachtgever verdeeld in taakspecifieke functionaliteiten en in niet functionele functionaliteiten. De eisen zijn daarin als eerste benoemd. De wensen staan daaronder. De opdrachtgever verwacht van alle wensen een toelichting hoe de genoemde wens door de aangeboden ICT-voorziening wordt ingevuld. Ook voor enkele eisen verwacht de opdrachtgever een kleine toelichting. Op basis van deze toelichting wordt door de opdrachtgever punten gegeven. De verwerking en beoordeling van deze punten wordt nader verklaard in hoofdstuk 5 'Gunning' van het aanbestedingsdocument.

Natuurlijk gaan wij ervan uit dat de ICT-voorziening Nederlandstalig is en dat deze gedurende de duur van het contract voldoet aan alle eisen van de Nederlandse wet- en regelgeving die gelden voor de gebruikersorganisaties.

De ICT-voorziening voldoet aan de uitvoering van alle relevante wetten, in ieder geval aan: de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), Jeugdwet, Leerplicht, Leerlingen vervoer, Gehandicaptenparkeerkaart, Participatiewet, IOAW, IOAZ, Wet inburgering, Bbz, Schuldhulpverlening de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG.

1.1 Domein- en Zaakgericht werken

De opdrachtgever wil met de nieuwe ICT-voorziening domein- en zaakgericht werken.

Ook onze gemeente heeft zaakgericht werken organisatie breed ingevuld, conform de landelijke architectuur principes, zoals die zijn vastgelegd in de GEMEENTELIJKE Model Architectuur (GEMMA) en de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA), maar met wisselende resultaten.

Gedachte daarbij was om met één zaaksysteem, dat gekoppeld is aan een gemeentelijke servicebus en van daaruit met alle taak specifieke applicaties, een integraal klantbeeld te ontsluiten om zo vanuit het KCC onze inwoners betere dienstverlening te bieden.

Zaakgericht werken sloot daarmee goed aan bij onze gedachtengoed van dienstverlening en bedrijfsvoering. We zien zaakgericht werken als een middel voor het uitvoeren van de opgaven waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Zoals het leveren van producten en diensten aan onze inwoners, bedrijven en instellingen.

Na de decentralisatie binnen het sociaal domein en de omgevingswet blijkt dat het vasthouden aan één (generiek) zaaksysteem onhoudbaar is. Een optimale dienstverlening kan alleen dan worden gerealiseerd met het gebruik van een optimale ondersteuning van specifieke ICT-voorzieningen. ICT-voorzieningen specifiek ingericht voor die werkprocessen waarmee we als gemeente de producten en diensten leveren.

Daarmee verplaatst het zaakgericht werken van één (generiek) zaaksysteem naar meerdere (decentrale) zaaksystemen, en daarbij ook het ontsluiten van een integraal klantbeeld.

We willen met deze nieuwe ICT-voorziening domein- en zaakgericht werken.

Dat betekent dat deze domein specifieke ICT-voorziening functionaliteiten op het gebied van zaak- en procesgericht werken en Archivering (dynamisch) moet bevatten, maar ook gebruik kan maken van of gekoppeld kan worden met belangrijke ICT-voorzieningen die wij als gemeente nu gebruiken. Op basis van StUF standaarden of API's. Deze ICT-voorzieningen bevatten functionaliteiten op het gebied van documentmanagement, documentcreatie, Informatiebeveiliging, Privacy en Archivering (statisch en e-Depot).

De domeinen waarbij de afhandeling van een zaak in de taak specifieke applicatie zal plaatsvinden zijn onder andere burgerzaken, sociaal domein, belastingen, financiën en vergunningen, toezicht en handhaving (VTH).

1.2 Context/Landschap van de aanbesteding

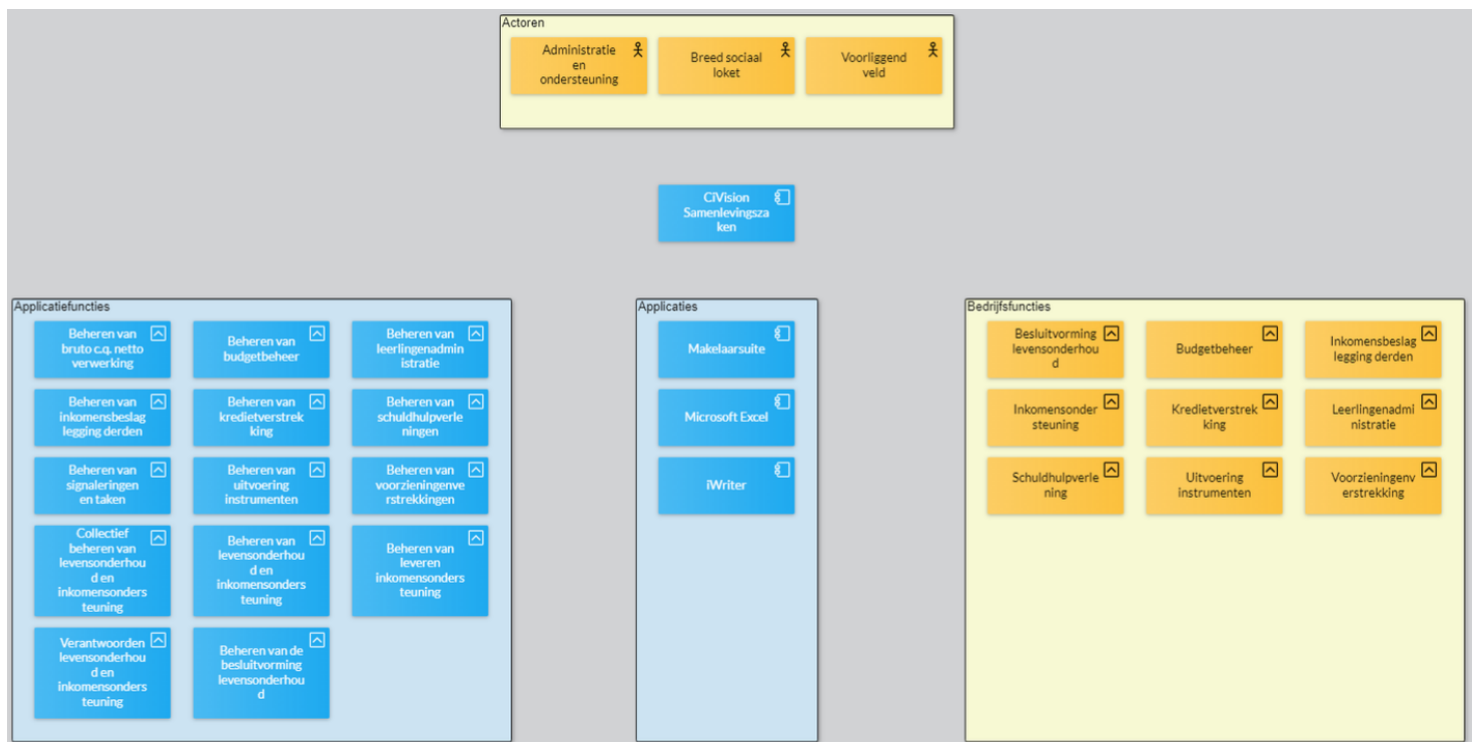
Onderstaand model is een schematische weergave van het huidige applicatielandschap binnen het sociaal domein van de opdrachtgever. De uitvraag van deze aanbesteding betreft naast het klantportaal ook een ICT-voorziening die de applicatie- en bedrijfsfuncties ondersteund zoals die in onderstaand model staan weergegeven.

Hierbij gaat het dan om de ICT-ondersteuning voor de gebruikersgroepen van WMO, Jeugd, Werk, Inkomen, Onderwijs/Leerplicht, Leerlingenvervoer, Gehandicapten parkeerkaarten, Inburgering en Schuldhulpverlening.

Bij de uitvoering van de processen moeten we gebruik kunnen maken van een cliëntvolgsysteem. Vanuit de gedachte dat een behandelend ambtenaar bij de behandeling van een aanvraag, bezwaar, klacht of zienswijze een totaalbeeld kan vormen van de situatie van alle betrokken personen. Zowel de directbetrokkene als de familie, het gezin. Vanuit de gedachte 'Eén gezin, één plan, één regisseur'.

De overige benoemde applicaties zijn niet in scope, maar moeten wel gekoppeld worden aan de gevraagde oplossing.

Voor verdere uitwerking van de koppelingen wordt verwezen naar de huidige architectuurparagraaf.



1.3 Common Ground

Common Ground is het idee om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Met Common Ground kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend vernieuwen vanuit de basis: de gegevenslaag.

Common Ground staat voor een moderne, agile manier van ICT-systemen ontwerpen, bouwen en beheren. Het gaat uit van de gedachte van een gezamenlijk gegevenslandschap en stelt gemeenten in staat sneller te innoveren en kosten te besparen.

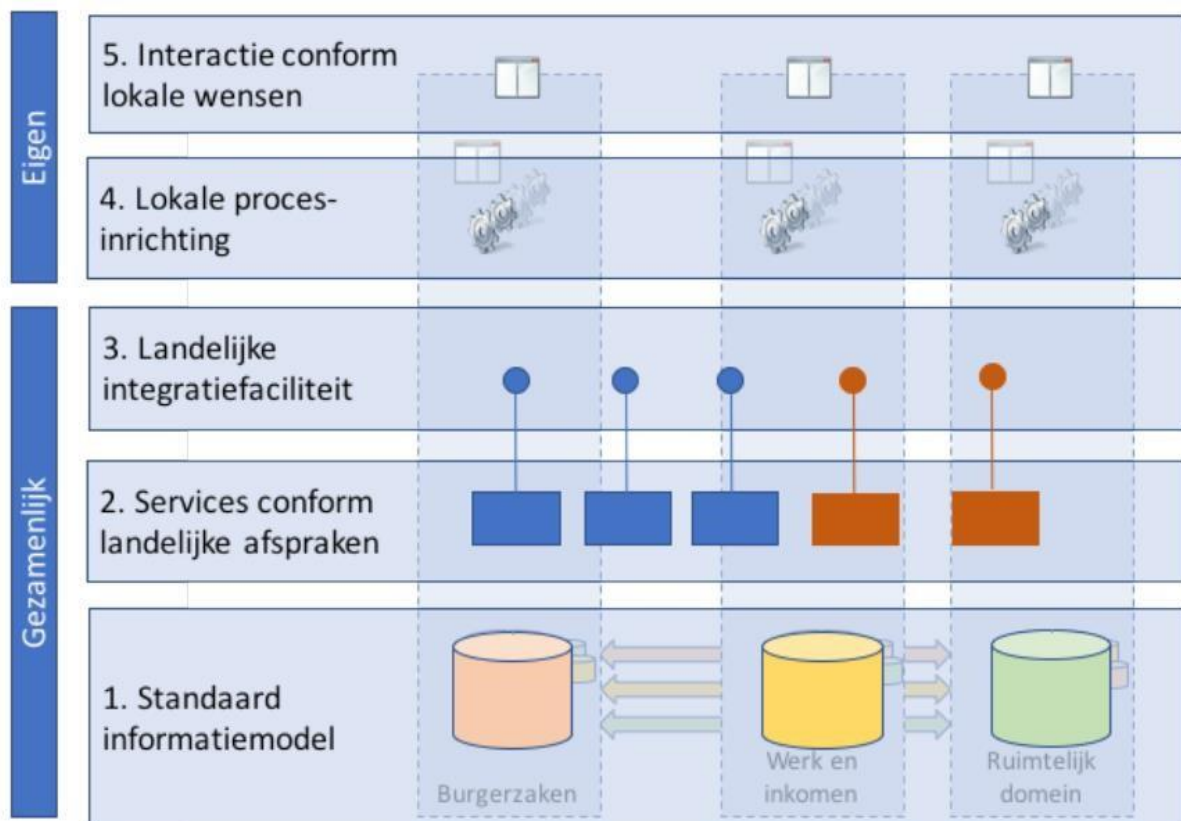
In de huidige gemeentelijke ICT-infrastructuur is data als het ware in 'silo's' per beleidsdomein opgesloten. Gemeenten ontsluiten die gegevens via koppelingen, die complex en kwetsbaar zijn. Ze kopiëren veelal gegevens naar de eigen omgeving. Terwijl het beter zou zijn om gegevens eenmalig op te slaan en meervoudig te gebruiken. Met Common Ground komt dat principe binnen handbereik. Het is een gedistribueerd model waarin data en applicaties van elkaar gescheiden zijn. Data wordt ontsloten via een Application Programming Interface API's. Zo'n API is een klein stukje software dat speciaal bedoeld is om gegevens te ontsluiten.

Autorisatie en logging van het gebruik van gegevens verlopen via een zogenaamde API Gateway. Dat wil zeggen: recht op toegang en vastleggen welke data met wie is uitgewisseld. Dat heeft tal van voordelen, zoals de mogelijkheid om kosten te besparen en sneller en gemakkelijker te beheren en te innoveren.

Common Ground splitst een applicatie in een vijf-lagen model:

1. Gegevens, conform een standaard informatiemodel.
2. Services voor het ontsluiten van de gegevens conform landelijke afspraken.
3. Landelijke integratie faciliteit (NLX).
4. Lokale proces inrichting.
5. Interactie conform lokale wensen.

Het vijf-lagen model is hieronder schematisch weergegeven.



Ten aanzien van de ontwikkelingen rond Common Ground stellen we een aantal vragen stellen. De beantwoording van de vragen kunt u in een bijlage, met vermelding van het nummer van de vraag, opnemen.

Nr.	Vraag
1.3.1	Beschrijf op welke wijze uw organisatie het Common Ground gedachtengoed voor het systeem ondersteunt.
1.3.2	Beschrijf welke stappen uw organisatie neemt om het systeem te laten voldoen aan het vijf-lagen model van Common Ground.
1.3.3	Wanneer voldoet het systeem aan het vijf-lagen model van Common Ground?

2 Klantportaal

2.1 Klantportaal Sociaal domein

In het Sociaal domein wil de opdrachtgever online dienstverlening gaan opzetten.

De dienstverlening willen we vormgeven door middel van een klantportaal, waarmee de opdrachtgever haar klanten (eventueel met ondersteuner) de mogelijkheid biedt om (meer) de regie over de eigen zorg te kunnen voeren.

Omdat deze vorm van dienstverlening nieuw is voor ons in het Sociaal domein en voor onze doelgroep, kiezen we voor een ontwikkelaanpak waarmee vanuit een basisklantportaal stap voor stap functionaliteit toegevoegd wordt. Het basisklantportaal vormt het startpunt dat we bij livegang willen implementeren. De verdere gewenste functionaliteiten zijn te prioriteren en uit te breiden op basis van ervaringen, gebruikersonderzoek, ontwikkelingsmogelijkheden en beschikbare functionaliteit van het klantportaal van de inschrijver.

Om deze ontwikkeling samen met ons mee vorm te geven, zoekt de opdrachtgever een partner die samen met ons deze ontwikkelaanpak kan uitvoeren. Tijdens inrichting, implementatie en na livegang van het basisklantportaal zien we een scrum/agile aanpak voor ons waarin met sprints diverse functionaliteiten worden toegevoegd aan het klantportaal. Deze functionaliteiten kunnen per sprint worden opgeleverd en eventueel per 'thema'.

2.1.1 Basisklantportaal

Het basisklantportaal bestaat uit functionaliteit die gericht is op basis dienstverlening.

Het startpunt van de online klantreis van de inwoner is www.edam-volendam.nl. Van daaruit kan de inwoner de beschikbare dienstverlening inzien. Vervolgens maakt de inwoner de overstap naar het klantportaal Sociaal domein. Qua look-and-feel merkt de inwoner dat niet.

Wel is er een DigiD inlog nodig om op het persoonlijke deel van het klantportaal te komen.

De onlinedienstverlening zal in het basisklantportaal vooral bestaan uit: informatie kunnen inzien, inloggen, het kunnen doen van een melding/aanvraag, invullen van formulieren/vragenlijsten, inzien van statussen/gegevens inschrijvers/toegewezen zorg en bepaalde wijzigingen aan kunnen brengen in het dossier. De klant heeft inzicht in zijn/haar dossier en heeft regie op de aanvraag.

Medewerkers van de opdrachtgever ontvangen en verwerken de aanvragen/digitale formulieren/wijzigingen etc. in de taakapplicatie. De inwoner heeft toegang tot het klantportaal, de medewerker werkt in de taakapplicatie.

Graag willen we dat het basisklantportaal bij livegang de onderstaande functionaliteit bevat:

Nr.	E/W	Omschrijving
2.1.1.1	Eis	Aanvragen/melding doen d.m.v. digitale formulieren (o.a. voor aanvraag levensonderhoud (Participatiewet, IOAW en IOAZ), heronderzoek bijstand, mutaties bijstand doorgeven, aanvraag bijzondere bijstand, aanvraag minimabeleid, Bbz, schuldhelpverlening, individuele WMO-voorziening, Jeugdzorg, her-aanmelding, PGB plan).
2.1.1.2	Eis	Toegang tot het klantportaal met DigiD inlog.
2.1.1.3	Eis	Inzien geregistreerde persoonsgegevens (nader te specificeren welke bronnen tijdens inrichting, zie ook koppelingen in architectuurparagraaf).

2.1.1.4	Eis	Voldoen aan de minimale eisen van digitoegankelijkheid (Het plaatsen van een toegankelijkheidsverklaring op het klantportaal en voldoen aan de eisen uit hoofdstuk 9 van EN 301 549. Dit staat gelijk aan WCAG 2.1, niveau A en AA).
2.1.1.5	Eis	Klanten en medewerkers moeten dossiers en documenten kunnen inzien, aanvullen, uploaden, downloaden en tussentijds opslaan op klantportaal (via beveiligde verbinding).
2.1.1.6	Eis	Klant kan nieuwe opdrachten uitvoeren aangeleverd vanuit taakapplicatie. Klant kan tussentijds opslaan en kan ingevulde opdracht indienen.
2.1.1.7	Eis	Vormgeving o.b.v. de huisstijl van de opdrachtgever.
2.1.1.8	Wens	Aanvullende gegevensinvoer, voor in ieder geval contactgegevens zoals emailadres, telefoonnummer, vertegenwoordiger en gemachtigde. Tijdens inrichting wordt definitief bepaald welke aanvullende gegevens wenselijk zijn.
Toelichting		Punten 10
2.1.1.9	Wens	Dashboard met overzicht van stand van zaken van lopende processen/voorzieningen.
Toelichting		Punten 10
2.1.1.10	Wens	Klantportaal is opgezet volgens mobile first ontwerp i.v.m. responsiveness op smartphone en tablet.
Toelichting		Punten 10
2.1.1.11	Wens	Autorisatie derden mogelijk maken (bijvoorbeeld kind wil voor ouder een aanvraag doen d.m.v. machten).
Toelichting		Punten 10
2.1.1.12	Wens	Planningsfunctionaliteit/Plannen afspraken vanuit klantportaal voor bijvoorbeeld een intakegesprek.
Toelichting		Punten 10
2.1.1.13	Wens	Vraaggeleiding/vraagverduidelijking om ervoor te zorgen dat de inwoner zijn vraag stelt op de juiste plaats.
Toelichting		Punten 10
2.1.1.14	Wens	Mutatieverzoek doorgeven in bestaande voorzieningen, bijvoorbeeld de wijziging van de inschrijver van hulp bij huishouding.
Toelichting		Punten 5
2.1.1.15	Wens	Communiceren met klant d.m.v. berichten of chat(bot).
Toelichting		Punten 5
2.1.1.16	Wens	Documenten kunnen voorzien van opmerkingen/commentaar middels eenzijdige communicatie. Opdrachtgever -->Klant

Toelichting		Punten	10
2.1.1.17	Wens	Gegevens behandelaars/hulpverleners inzien (moet bij inrichting bepaald worden welke gegevens gewenst zijn).	
Toelichting		Punten	10
2.1.1.18	Wens	E-mailnotificaties sturen, sms-notificaties sturen bij bijvoorbeeld wijziging in dossier, naderende afspraak, etc. De notificaties zijn in te stellen door de inwoner zelf. Wil de inwoner een notificatie per processtap, bij wijzigingen in het dossier, toegevoegde stukken, melding als indicatie afloopt, etc.	
Toelichting		Punten	5
2.1.1.19	Wens	Overzicht (wettelijk) gemachtigden kunnen inzien (incl. mutatiemogelijkheid bij personen die zelf toegevoegd zijn, wat zij mogen inzien etc.).	
Toelichting		Punten	10
2.1.1.20	Wens	Tevredenheidsonderzoek.	
Toelichting		Punten	10
2.1.1.21	Wens	Definitieve documenten moeten middels koppeling richting frontofficesysteem kunnen worden overgebracht	
Toelichting		Punten	10

3 Taakapplicatie

3.1 Algemene eisen en wensen

Nr.	E/W	Omschrijving
3.1.1	Eis	De verschillende administraties dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden binnen één informatiesysteem voor de domeinen inkomen, werk, zorg, onderwijs en fraudebestrijding. Dubbele invoer van gegevens is niet nodig, omdat gebruik wordt gemaakt van reeds geregistreerde gegevens (Wet eenmalige uitvraag gegevens).
3.1.2	Eis	De applicatie kan volledig geautomatiseerd gekoppeld worden met de financiële systemen, zoals CiVision Middelen en vergelijkbare systemen).
3.1.3	Eis	De applicatie moet de aanmaak van betaalbestanden ondersteunen in het Sepa-XML formaat
3.1.4	Eis	De applicatie is voorbereid om in de toekomst E-diensten te ondersteunen.
3.1.5	Eis	De applicatie werkt integraal voor de verschillende velden binnen het sociaal domein. Dat wil zeggen dat vanuit de verschillende domeinen op een eenvoudige wijze een klantbeeld moet worden verkregen op verschillende niveau's. Onder klantbeeld wordt verstaan overzichten van de actuele zaken die bij de verschillende domeinen in behandeling zijn in één scherm en een overzicht van de historie van een klant in één scherm. Voor de weergave van het klantbeeld is het mogelijk om alleen het klantbeeld weer te geven van cliënten die hiervoor expliciet toestemming hebben gegeven aan de gemeente.
3.1.6	Eis	De applicatie dient te passen in de I-visie en architectuur van de opdrachtgever
3.1.7	Eis	Herverdeling van klanten aan medewerkers is functioneel mogelijk en automatisch uit te voeren
3.1.8	Eis	Het is mogelijk om op basis van bijv. verschillende criteria (o.a. naam, postcode, werkgebied) organisaties en instellingen te zoeken die zijn geregistreerd in de applicatie.
3.1.9	Eis	Het systeem kan individualiseren en geeft ruimte om rapportages en beschikkingen handmatig aan te passen.
3.1.10	Eis	Vanuit klantdossier versleuteld versturen van berichten en informatie naar o.a. ketenpartners en klanten.
3.1.11	Eis	Een ketenpartner moet op onderdelen binnen de applicatie kunnen werken. Hierbij moet gewaarborgd zijn dat de ketenpartner alleen bij die onderdelen kan waarvoor deze gerechtigd is.
3.1.12	Eis	Het versturen van brieven (bijvoorbeeld opvragen offerte/PGB plan) waarbij keuze gemaakt moet kunnen worden of de medewerker gebruik maakt van een gemeentelijk netwerkprintoplossing, lokale printer, email, of klaarzetten voor klant in Klantportaal.
3.1.13	Eis	Taken en processen/processtappen kunnen termijnbewaking hebben (wettelijke doorlooptijden o.b.v. AWB of werkafspraken en handmatig ingestelde doorlooptijden).
3.1.14	Eis	Gestandaardiseerde taken met standaardtermijnen (ook handmatig in te stellen/van af te wijken/muteren).

3.1.15	Eis	Taken moeten opgevoerd en/of toegedeeld kunnen worden aan jezelf, andere behandelaars of een team.		
3.1.16	Eis	De definitieve documenten (incl. facturen en betalingen) uit de taakapplicatie worden in de zaak opgeslagen.		
3.1.17	Eis	Per document moet aangegeven kunnen worden of deze getoond mag worden in het klantportaal. (Default: zichtbaar)		
3.1.18	Eis	Acties van medewerkers, wijzigingen in gegevens, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen moeten gelogd worden.		
3.1.19	Eis	Indien één melding leidt tot twee of meer vervolprocessen/zaken, moeten deze separaat te volgen zijn.		
3.1.20	Wens	Mogelijkheid om de look and feel van de taakapplicatie aan te passen aan gemeentelijke huisstijl.		
Toelichting			Punten	10
3.1.21	Wens	Werkzaamheden/taken moeten overdraagbaar zijn tussen medewerkers met dezelfde rol.		
Toelichting			Punten	10

3.2 Functionaliteiten Debiteuren

Nr.	E/W	Omschrijving
3.2.1	Eis	De applicatie moet voorzien in een debiteurenadministratie. Het moet onder andere mogelijk zijn om vanuit de debiteurenadministratie een relatie te leggen met de uitkering en andersom.
3.2.2	Eis	Het dient mogelijk te zijn vordering met betalingsregeling vast te leggen in het systeem;
3.2.3	Eis	Het dient mogelijk te zijn de maandelijks verschuldigde bedragen te verrekenen met de inkomensvoorziening van de cliënt.
3.2.4	Eis	Het dient mogelijk te zijn om vanuit het debiteurendossier van het systeem betalingen te verrichten aan cliënten of derden.
3.2.5	Eis	De applicatie berekent automatisch rente over uitstaande kredieten.
3.2.6	Eis	De betalingen zijn te herleiden naar de boekingen en de journaalposten d.m.v. BSN, Batchnummers, persoonsnummer etc.?
3.2.7	Eis	Vanuit de betaal- en debiteuren en crediteurendossiers moeten betalingen gedaan kunnen worden aan cliënten en derden. Daarnaast biedt de applicatie de mogelijkheid om gegevens (o.a. naam, adres) van organisaties en instellingen te registreren.
3.2.8	Eis	De applicatie moet in staat zijn betalingen zowel vooraf als achteraf (dienstjaar overschrijdend) te verrichten.
3.2.9	Eis	De applicatie kan naar aanleiding van mutaties die zijn doorgekomen via de basisregistratie processen/taken aanmaken.

3.2.10	Eis	Het systeem dient te beschikken over de volgende boekhoudkundige functionaliteiten, met de daaraan gestelde eisen: - Debiteurendossier, hierbij moet het mogelijk zijn vorderingen/saldovorderingen/clustervorderingen aan te maken; - Mogelijkheid bieden voor automatische incasso; - Betaalwijze: kas en SEPA; - Doorboeken netto ontvangsten naar uitkeringsdossier lopend dienstjaar; - Verwerken ontvangsten bruto vorderingen vorig dienstjaar; - Mogelijkheid tot herberekeningen met optie tot nabetalen dan wel vorderingen automatisch opboeken; - Voorschotten verstrekken en verrekenen met regelingen per cliënt; - Journaalposten, cumulatieve, staten, overzichten; - Grootboekinrichting; - Betaalbestanden t.b.v. het financiële systeem, aan te leveren per regeling; - Bruteren uitkeringen, jaarwerk draaien, loonaangifte, jaaropgave, saldobestemmingen; - Financiële borging t.a.v. rekenregels (halfjaarlijkse wijziging 01-01 en 01-07-, soms vaker).
3.2.11	Wens	De applicatie moet bij meerdere vorderingen in staat zijn middels een interne verrekening automatisch achtereenvolgens in te houden.
Toelichting		Punten 10
3.2.12	Wens	De applicatie moet in staat zijn om zowel bruto als netto terugvorderingsberekeningen te maken.
Toelichting		Punten 10
3.2.13	Wens	Verder is de debiteurenadministratie in staat om aanmaningsberichten aan te maken en is voorzien van een in te richten aanmaaanproces. Mogelijkheid tot het uitvoeren van een incasso.
Toelichting		Punten 10
3.2.14	Wens	Wanneer niet wordt afgelost op een vordering geeft de applicatie een signaal.
Toelichting		Punten 10
3.2.15	Wens	Wanneer een vordering volledig is afgelost geeft de applicatie een signaal.
Toelichting		Punten 10
3.2.16	Wens	Het moet mogelijk zijn betalingen te annuleren of om een betaling met vernieuwde gegevens alsnog betaalbaar te stellen.
Toelichting		Punten 10
3.2.17	Wens	Het is mogelijk zijn om een boeking terug te draaien. Afhankelijk van de keuze kan er een volledige tegenboeking gedaan worden met wel of geen terugvordering. Er kan vervolgens, indien nodig een nieuwe boeking over dezelfde periode(s) gedaan worden. De journaalposten sluiten aan.

Toelichting		Punten	10
3.2.18	Wens	De applicatie moet in staat zijn om correcties met terugwerkende kracht te verwerken, waarbij de betreffende periodes opnieuw berekend worden en automatisch in de actuele periode verrekend of teruggevorderd worden.	
Toelichting		Punten	10
3.2.19	Wens	De applicatie genereert signalen van openstaande processen bij een cliënt die wordt afgesloten.	
Toelichting		Punten	10

3.3 Functionaliteiten Jaarwerk

Nr.	E/W	Omschrijving		
3.3.1	Eis	De applicatie voorziet in controles en verschillijsten ten behoeve van het jaarwerk.		
3.3.2	Eis	Het systeem biedt de mogelijkheid tot handmatige correctie van cumulatieve, door geautoriseerde gebruikers.		
3.3.3	Eis	Het systeem dient in staat te zijn ten behoeve van de gemeentelijke financiële administratie flexibel journaalposten te kunnen inrichten en te genereren.		
3.3.4	Eis	De applicatie kan jaaropgaven en saldobevestigingen aanmaken.		
3.3.5	Wens	De applicatie voorziet in controles en verschillenlijsten t.b.v. de aansluiting met het grootboek op basis van de sleutels (BSN, Batchnummer, persoonsnummer).		
Toelichting			Punten	10

3.4 Functionaliteiten Gegevensuitwisseling met derden

Nr.	E/W	Omschrijving
3.4.1	Eis	De applicatie moet de aanmaak van het elektronisch versturen van aangiften naar de belastingdienst ondersteunen. De controles die de Belastingdienst doet op bestanden worden door de applicatie tijdens het proces van samenstellen gedaan.
3.4.2	Eis	Met behulp van de applicatie is het mogelijk rechtstreeks te koppelen met het Digitaal Klant Dossier (DKD) volgens de eisen die het DKD daaraan stelt.
3.4.3	Eis	Het aanmaken van de whitelist voor Suwinet.
3.4.4	Eis	De applicatie heeft de mogelijkheid om gegevens ten behoeve van de inning eigen bijdrage met CAK uit te wisselen.
3.4.5	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om de statistiekgegevens (BUS, BDFS, SRG, SWI, Monitor Sociaal Domein) te genereren conform de eisen van het CBS.
3.4.6	Eis	Gemeentelijk Gegevensknooppuntdiensten via het iWlz, iWmo, iJw, iPgb en iEb berichtenverkeer en ondersteunt gedurende de looptijd van de overeenkomst de actuele standaarden voor alle type berichten en verwerking daarvan. Automatisch,

		berichten nogmaals versturen en te verwerken, bij foutief bericht wordt er duidelijk wat de reden is etc.		
3.4.7	Wens	Bij voorkeur wordt de koppeling met het DKD gerealiseerd d.m.v. webservice.		
Toelichting			Punten	10
3.4.8	Wens	Het is mogelijk om vanuit het DKD-gegevens te importeren in de applicatie		
Toelichting			Punten	10

3.5 Functionaliteiten Werk

Nr.	E/W	Omschrijving
3.5.1	Eis	De applicatie ondersteunt de dienstverlening in het Reïntegratieproces op systematische wijze, handelingen zijn zoveel mogelijk uniform
3.5.2	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om digitale en gescande documenten aan een cliënt / cliëntdossier en een contract met een dienstverlener te koppelen.
3.5.3	Eis	De applicatie ondersteunt de registratie van verschillende dossiers (cliëntendossiers/participatiedossiers)
3.5.4	Eis	Het is mogelijk om een breed scala aan specifieke gegevens gericht op toeleiding naar werk vast te leggen. Gegevens zoals diagnostische gegevens, arbeidsverleden, opleiding, diploma's, mogelijkheden, ambities, voortgang, afspraken, etc.
3.5.5	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om relevante gegevens t.b.v. trajecten vast te leggen.
3.5.6	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om onder de vastgelegde trajecten activiteiten vast te leggen.
3.5.7	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om de groei op de participatieladder te monitoren
3.5.8	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om contracten met dienstverleners vast te leggen. Hieraan moeten gemeentelijke budgetten op klantniveau gekoppeld kunnen worden (contractbeheer).
3.5.9	Eis	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om BTW te registreren.
3.5.10	Wens	De applicatie biedt de mogelijkheid om een investeringstoets te maken; m.a.w. een berekening van de kosten voor een uitkering en de mogelijke besparing hierop. De investeringstoets kent twee componenten: - inkomsten (uitstroom naar werk of minder uitkering WWB) en - succes van de ingezette trajecten door Werk. Op basis van een relatie tussen Werk en Inkomen moet over een te definiëren periode kunnen worden vastgesteld hoeveel uitkering is bespaard per cliënt. Dat kan zijn door uitstroom naar werk gedurende b.v. een half jaar of doordat een ingezet traject binnen een periode van b.v. 4 maanden heeft geleid tot (gedeeltelijke) uitstroom met inkomsten.

		Wat betreft het traject moet per traject kunnen worden geregistreerd om na te gaan hoe succesvol een traject is. Hierbij is van belang dat een goede registratie plaats kan vinden van de reden van uitstroom en ingezet traject.		
Toelichting			Punten	10

3.6 Functionaliteiten Inkomen

Nr.	E/W	Omschrijving
3.6.1	Eis	Bij vorderingen is de gemeente vrij om zelf prioritering aan te geven bij interne verrekeningen, doorbetalingen, beslagen om zodoende zelf de volgorde te bepalen (bij restantbetalingen).
3.6.2	Eis	Inlichtingen- en Uitkeringsspecificaties worden gegenereerd.
3.6.3	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten en verrekening hiervan.
3.6.4	Eis	De applicatie heeft de mogelijkheid tot het maken van een proefrun op bestandsniveau 1:1 met de definitieve berekening.
3.6.5	Eis	De applicatie heeft de mogelijkheid tot het doen van een proefberekening op klantniveau 1:1 gelijk met definitieve berekening.
3.6.6	Eis	Het systeem kan elk verzochte gereserveerde bedragen aan vakantiegeld uitbetalen aan cliënt en/of derde.
3.6.7	Eis	De applicatie is in staat doorbetalingen te doen.
3.6.8	Eis	Het systeem maakt een onderbrekingsrecord aan en kan dat meerdere keren toepassen (blokkade).
3.6.9	Eis	De applicatie kan een maand steeds opnieuw boeken zonder dat klanten dubbel worden geboekt. Alleen klanten die nog recht hebben op uitkering gaan mee in de boekingsrun. Het moet dagelijks mogelijk zijn om een maandrun te draaien.
3.6.10	Eis	Bij echtparen moet het mogelijk zijn om de betalingen gescheiden uit te voeren.
3.6.11	Eis	Uitkeringen verstrekt als lening moeten omgezet kunnen worden om niet.
3.6.12	Eis	Het systeem biedt de mogelijkheid tot ingaven van vaste-, afwijkende- en variabele componenten.
3.6.13	Eis	Historie van de normen moeten beschikbaar zijn.
3.6.14	Eis	Inkomsten dienen zowel incl. als ook exclusief vakantiegeld te kunnen worden opgegeven.
3.6.15	Eis	Het dient mogelijk te zijn verschillende soorten inkomsten in te voeren waarbij het mogelijk moet zijn per soort inkomsten en een vrijlating te bepalen.

3.6.16	Wens	Na proefrun en proefberekening kan een verschillenlijst na mutaties aangemaakt worden.		
Toelichting			Punten	10
3.6.17	Wens	De applicatie kan een draagkracht en VTLB-berekening maken.		
Toelichting			Punten	10
3.6.18	Wens	De applicatie kan financiële gegevens indexeren (b.v. Alimentatie).		
Toelichting			Punten	10
3.6.19	Wens	Bij aanpassing van jaarloongegevens kan op cliëntniveau een nieuwe jaaropgaaf worden aangemaakt.		
Toelichting			Punten	10
3.6.20	Wens	Het systeem dient vakantiemeldingen digitaal af te kunnen handelen.		
Toelichting			Punten	10
3.6.21	Wens	Signalering dient mogelijk te zijn bij normbepalende factoren, zoals leeftijd, kostendeler of andere veranderingen die gevolgen hebben voor de geldende normen. Signaleringen dienen binnen het systeem als actie handmatig uitgezet te kunnen worden bij casemanagers en/of Uitkeringsadministratie.		
Toelichting			Punten	10
3.6.22	Wens	Bij bewindsvoering van cliënt(en) is het mogelijk om voor één bewindvoerder meerdere bank en/of gironummers te hanteren waarbij het bank of gironummer gerelateerd is aan de betreffende cliënt en de betreffende bewindvoerder slechts één keer voorkomt in de derde tabel.		
Toelichting			Punten	10

3.7 Functionaliteiten Leerplicht

Nr.	E/W	Omschrijving
3.7.1	Eis	Om de processen voor leerplicht en leerlingenvervoer goed te kunnen afhandelen is het gewenst dat de nieuwe ICT-voorziening functionaliteiten bevat die deze processen ondersteunen.

3.8 Functionaliteiten Fraudebestrijding

Nr.	E/W	Omschrijving
-----	-----	--------------

3.8.1	Eis	Om de casussen voor fraudebestrijding en onderzoek goed te kunnen afhandelen is het gewenst dat de nieuwe ICT-voorziening functionaliteiten bevat die deze processen ondersteunen.
-------	-----	--

3.9 Functionaliteiten Schuldhelpverlening

Nr.	E/W	Omschrijving
3.9.1	Eis	Om de casussen voor schuldhelpverlening goed te kunnen afhandelen is het gewenst dat de nieuwe ICT-voorziening functionaliteiten bevat die deze processen ondersteunen.

3.10 Klantregistraties

Klanten kunnen via twee routes worden toegevoegd. Enerzijds via het klantportaal en anderzijds via de taakapplicatie.

Nr.	E/W	Omschrijving
3.10.1	Eis	Persoon kunnen registreren met behulp van gegevens uit de basisregistratie (BRP).
3.10.2	Eis	De volgende gegevens dienen minimaal via een BRP-koppeling geïmporteerd te worden: BSN, NAW, voorletters, geboortedatum, geslacht, tenaamstelling en historische adresgegevens
3.10.3	Eis	De BRP-koppeling geeft de mogelijkheid om een volgindicatie te plaatsen, bijbehorende mutaties (onder andere overlijden, verhuizen buiten gemeente, bereiken bepaalde leeftijd) te ontvangen en uit te zetten. Dit dient operationeel te zijn bij implementatie
3.10.4	Eis	Klant wordt in de taakapplicatie gekenmerkt met een unieke identificatie, niet zijnde BSN. Dit kenmerk wordt gebruikt in documenten en communicatie met de klant.
3.10.5	Eis	Het leggen van relaties met partner, huisgenoten, vertegenwoordiger, gemachtigde geschied door overname uit gegevens BRP of op basis van door de klant opgegeven informatie (o.a. ten behoeve van iPGB).
3.10.6	Eis	Relaties tussen informatieobjecten zijn eenvoudig inzichtelijk, het is makkelijk om door te klikken naar relaties en gegevens.
3.10.7	Eis	Vastleggen verzendadres welke afwijkend is van het woonadres. Het verzendadres is basis voor het versturen van documenten.
3.10.8	Eis	Het registreren en wijzigen van een IBAN-bankrekeningnummer.
3.10.9	Eis	Het kunnen vastleggen van een persoon als zijnde klant aan een bestaand dossier. Dit in het geval dat de klant initieel onbekend was. Op het moment dat de klant bekend is, moet het zaakstelsel bijgewerkt worden.
3.10.10	Wens	Signalering indien een persoon al geregistreerd is.
Toelichting		Punten 10

3.10.11	Wens	Zoekfunctionaliteit om te zoeken op o.a. klantgegevens, procesgegevens en uniek nummer van een voorziening.		
Toelichting			Punten	10
3.10.12	Wens	Het vastleggen uit Klantportaal van naam, relatie met klant, telefoonnummer en emailadres van een contactpersoon moet mogelijk zijn.		
Toelichting			Punten	10
3.10.13	Wens	Aanmaken van persoon zonder BSN moet mogelijk zijn en daarmee ontstaat een dossier in de taakapplicatie en zaak in het zaakstelsel.		
Toelichting			Punten	10

3.11 Melden/Plannen

Een melding is een hulpvraag die aan de gemeente wordt gesteld op basis waarvan een onderzoek wordt gestart. Uit dit onderzoek komt al dan niet een aanvraag voor individuele WMO-voorziening(en).

Nr.	E/W	Omschrijving		
3.11.1	Eis	Datum en inhoud van een melding vastleggen.		
3.11.2	Eis	Melding overdragen aan externe partij incl. benodigde informatie.		
3.11.3	Eis	Iedere melding/aanvraag/verzoek in klantportaal leidt tot dossiervorming in taakapplicatie, welke leidt tot een zaak in het zaakstelsel. Het zaaknummer vormt dan de identificatie van het dossier.		
3.11.4	Eis	Eén melding leidt tot één of meerdere processen.		
3.11.5	Wens	Inzien en vastleggen van een of meerdere behandelaar(s) bij een zaak.		
Toelichting			Punten	10
3.11.6	Wens	Inplannen voor intake, ook bij externe partij (o.a. SMD). Zie hoofdstuk planningsmodule.		
Toelichting			Punten	10

3.12 Onderzoek/dossieropbouw

Een klant heeft een klantdossier (met algemene gegevens) en een zaakdossier per geleverde of aangevraagde voorziening(en) en/of hulpverleningstrajecten.

Nr.	E/W	Omschrijving
-----	-----	--------------

3.12.1	Eis	Taakapplicatie beschikt over functionaliteit om templates voor verslaglegging aan te maken en te onderhouden. In de template moet ook kunnen worden aangegeven welk deel wel/niet verstuurd wordt.
3.12.2	Eis	Gespreksverslagen worden aangemaakt op basis van templates.
3.12.3	Eis	Gespreksverslagen kunnen (deels) naar de klant verstuurd worden.
3.12.4	Eis	Mogelijkheid tot incidentele informatie-uitwisseling (medisch advies, bouwkundig advies, facturen, offertes etc.) met externe partijen. Deze informatie-uitwisseling wordt opgenomen in de zaak.
3.12.5	Eis	Mogelijkheid tot het uploaden van documenten (offertes/medisch advies/aanvullende info). Deze informatie kan worden opgenomen in de zaak.
3.12.6	Eis	Vrij veld/notitieveld maken bij een melding/aanvraag/proces/zaak. Vrij veld/notitieveld een titel kunnen geven. Vrij veld/notitieveld kunnen aanpassen en verwijderen.
3.12.7	Eis	Ketenpartners moeten andere ketenpartners kunnen uitnodigen om in het dossier te werken

3.13 Producten- en dienstencatalogus

Voor de toekenning van WMO-hulpmiddelen en -voorzieningen, wordt een producten- en dienstencatalogus (PDC) ingericht. Deze catalogus bevat alle mogelijke producten en diensten inclusief de benodigde detailinformatie voor in de beschikkingen en voor de administratieve/financiële afhandeling. De producten- en dienstencatalogus moet aan de volgende eisen voldoen:

Nr.	E/W	Omschrijving
3.13.1	Eis	De PDC geldt als algemene catalogus met stamgegevens van de voorzieningen vanuit contacten.
3.13.2	Eis	Bij het opvoeren van een besluit, moet een voorziening gekozen worden vanuit de PDC.
3.13.3	Eis	Stamgegevens van voorziening moeten geregistreerd, aangepast en verwerkt kunnen worden en bevatten minimaal de volgende gegevens: • omvang en duur van de toekenning • tarief (per minuut, per kwartier, per uur, per week, per 4 weken, per maand, per stuk, etc.) • zorginhoud • naam en details van inschrijvers/zorgaanbieders (+ registratienummer, AGB codes, etc.) • betaalverplichtingen • betaalafspraken (periodiek/eenmalig)
3.13.4	Eis	Inrichten, vullen en onderhouden PDC door functioneel beheer.
3.13.5	Eis	Wijzigingen in stamgegevens in het PDC worden gelogd (dus met start- en einddatum).
3.13.6	Eis	PDC-functionaliteit gekoppeld aan rol (dynamisch).

3.13.7	Wens	Wijzigingen in de PDC zijn van toepassing op nieuwe dossiers/periode.		
Toelichting			Punten	10

3.14 Besluiten/beschikken/toewijzingen

Nr.	E/W	Omschrijving
3.14.1	Eis	Het registreren van de uitkomst van een melding. (NB: Melding hoeft niet altijd te leiden tot een aanvraag en kan ook afgedaan worden met het registreren van een advies aan de inwoner (positief/negatief).) Van elke melding wordt een dossier aangemaakt in de taakapplicatie en een zaak gestart in het zaakstelsel.
3.14.2	Eis	Het is mogelijk een besluit te nemen op een aanvraag.
3.14.3	Eis	Bij het registreren van een besluit (toekennen/afwijzen/niet in behandeling nemen) vindt een verwijzing plaats naar een voorziening zoals opgenomen in de PDC (zie 8.4 voor eisen aan PDC).
3.14.4	Eis	Het registreren van een toegekende voorziening (zo specifiek mogelijk) vanuit de PDC. Hieronder vallen, indien van toepassing: • omvang en duur van de toekenning • verder gespecificeerde zorginhoud • naam inschrijver/zorgaanbieder • aanvullende info voor inschrijver of zorgaanbieder (meesturen in 301) • betaalverplichtingen • betaalafspraken (periodiek/eenmalig) Elke registratie van een (toegekende) voorziening krijgt een geautomatiseerd gegenereerd uniek nummer per toekenning van voorziening en moet geregistreerd worden bij de zaak van een klant.
3.14.5	Eis	Mogelijkheid om toegekende voorzieningen te kunnen muteren, bijvoorbeeld bij hernieuwd besluit, inclusief de bijbehorende herberekeningen.
3.14.6	Eis	Bulkmutaties kunnen doorvoeren op voorzieningen, aanbieder en omvang + bijbehorende correspondentie (bijvoorbeeld in geval van faillissement zorgaanbieder of beleidswijziging, gehele groep klanten omzetten en informeren per brief).
3.14.7	Eis	Op basis van kenmerken groepen kunnen selecteren om (bulk)brieven te versturen. Kenmerken zijn o.a. klantgroepen, inschrijvers, specifieke voorzieningen.
3.14.8	Eis	Elk document krijgt een uniek (automatisch gegenereerd) nummer ('ons kenmerk').
3.14.9	Eis	Het versturen van een opdracht aan een inschrijver, per beveiligd mailen waar nodig.
3.14.10	Eis	Betaalverplichtingen vastleggen bij genomen besluit (incl. mogelijkheid om bandbreedte aan te geven).
3.14.11	Eis	Besluit van consultant wordt na registratie van de details (geautomatiseerd) omgezet in een (concept) beschikking.

3.14.12	Eis	Geautomatiseerd genereren van beschikkingen (details die nodig zijn voor in de beschikking en die al eerder geregistreerd zijn, worden overgenomen in de beschikking, denk aan omvang/duur/naam zorgaanbieder/inschrijver etc.).
3.14.13	Eis	Brieven en beschikkingen aanmaken, wijzigen, tussentijds opslaan, definitief maken en versturen (is een brief/beschikking eenmaal definitief (PDF-A formaat),
3.14.14	Eis	Gegenereerde documenten zijn op onderdelen aanpasbaar door de medewerker. Definitieve documenten zijn niet meer te wijzigen.
3.14.15	Eis	Bij het aanmaken van documenten kunnen gegevens uit de applicatie automatisch ingevoegd worden d.m.v. documentsjablonen. Voorbeelden zijn clientgegevens zoals NAW, werkprocesgegevens, uitkeringsgegevens etc.
3.14.16	Eis	De documentsjablonen kunnen aangemaakt worden in de stijl en opmaak van opdrachtgever.
3.14.17	Eis	In documenten kunnen keuzelijsten opgenomen worden, waaruit de medewerker zelf een keus uit een aantal opties tekst kan maken. Deze keuzelijsten zijn duidelijk te onderscheiden van reguliere tekst.
3.14.18	Eis	Documenten die binnen een werkproces worden aangemaakt, worden automatisch opgeslagen in dat werkproces en zijn daar ook te raadplegen.
3.14.19	Eis	Het is mogelijk om losse documenten (o.a. foto's, email) te uploaden in de applicatie en aan het werkproces of aan de client te koppelen De applicatie ondersteunt daarbij meerdere gangbare formaten, waarbij minimaal Word (DOC, DOCX), Excel (XLS, XLSX), RTF, PDF, CSV, JPG, BMP, PNG, GIF, MSG, HTM, HTML)
3.14.20	Eis	Documenten zijn in bulk aan te maken, zoals bijvoorbeeld jaaropgaven voor cliënten en de maandelijkse inkomstenverklaring voor cliënten.
3.14.22	Eis	Bevestiging van het versturen van de brief in de taakapplicatie registreren (ook voor audits/Juridische zaken) en daarmee de brief aanmerken als definitief.
3.14.23	Eis	Na de initiële inrichting van de documenten met de inschrijver, kan de opdrachtgever zelf het beheer van documenten uitvoeren. Dit omvat het aanmaken, wijzigen en verwijderen van documentsjablonen.
3.14.24	Wens	Mogelijkheid om een brief uit bulk te halen voordat de daadwerkelijke printactie plaats heeft gevonden (door medewerker zelf). Ook van toepassing op individuele brieven die in batch klaar staan voor verdere verwerking (lees: printen en versturen).
Toelichting		Punten 10
3.14.25	Wens	N.a.v. een BRP-sigitaal van onder andere overlijden of verhuizen van een klant, moet een voorziening of meerdere voorzieningen samen of apart beëindigd kunnen worden. Hierbij volgt (geautomatiseerd) berichtgeving naar de inschrijver/zorgaanbieder.
Toelichting		Punten 10

3.15 Inschrijversgegevens /zorgaanbidergegevens

Nr.	E/W	Omschrijving
3.15.1	Eis	Inschrijver/zorgaanbieder/organisaties kunnen registreren.
3.15.2	Eis	De volgende gegevens dienen minimaal geregistreerd worden bij een inschrijver/zorgaanbieder/organisatie: - Naam - Adres

		- KvK-nummer - IBAN-bankrekeningnummer - AGB-code - Naam contactpersoon - Etc. Elke inschrijver/zorgaanbieder krijgt een uniek registratienummer vanuit de taakapplicatie.
3.15.3	Eis	Inschrijversgegevens/zorgaanbiedergegevens kunnen aangemaakt en aangepast worden door functioneel beheerders. Aangebrachte wijzigingen worden in de logging gegevens opgenomen en daarmee zichtbaar.

3.16 Betalingen

Voor de financiële afwikkeling van de toekenningen moet het mogelijk zijn om (PGB) betalingen via het systeem klaar te kunnen zetten. Om de financiële afwikkeling te kunnen doen, moet het systeem voldoen aan de volgende eisen:

Nr.	E/W	Omschrijving
3.16.1	Eis	Betaalverplichtingen aanmaken.
3.16.2	Eis	Betaalbaar stellen van verplichtingen middels SEPA XML (PAIN). Registratie van de benodigde betaling aan klant of inschrijver (gekoppeld aan-/behorend bij de voorziening) om vervolgens door te zetten naar de financiële administratie.
3.16.3	Eis	(Geautomatiseerd) genereren van overzichten van betalingen voor boekingen in de financiële administratie (grootboekrekeningen koppelen).
3.16.4	Eis	(Geautomatiseerd) genereren van overzichten van kostenboekingen per periode (dagelijks, maandelijks) met daarin kostensoort, kostenplaats/WBS-element, per gemuteerde gegevens per inschrijver.
3.16.5	Eis	Mogelijkheid tot inrichten van verplichtingen op basis van variabelen (dagelijks, wekelijks, maandelijks, eenmalig, per CAK-periode, per maand vooruit/achteraf, etc.).
3.16.6	Eis	Productcodes koppelen aan kostensoort en kostenplaatsen/WBS-elementen zoals in de financiële administratie gebruikt.
3.16.7	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om een SEPA-betaalbestand te genereren.
3.16.8	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om journaalpostenbestanden te genereren welke in te lezen zijn in het financiële systeem van de gemeente. Alle benodigde velden moeten dus vastgelegd kunnen worden in de applicatie. De bestanden voldoen aan het actuele format zoals vereist.
3.16.9	Eis	De applicatie biedt de mogelijkheid om losse betalingen (aan burgers) op te voeren en uit te betalen.
3.16.10	Wens	Wijzigingen kunnen aanbrengen in boekhoudkundige inrichting in nog niet afgesloten perioden.
Toelichting		Punten 10
3.16.11	Wens	Mutatieoverzichten en betaaloverzichten wekelijks/maandelijks/incidenteel (geautomatiseerd) genereren. Betaalspecificatie/borderel: indien overgaan tot bulkbetalingen (indien niet gevoed vanuit berichtenverkeer) • Leveringen

		• Periodieke betalingen • Maandelijke afsluiting, nieuwe reeks mutaties moet in volgende maand opnieuw gaan lopen • CAK periodes		
Toelichting			Punten	10
3.16.12	Wens	(Geautomatiseerd) genereren verplichtingenoverzicht in pdf of Excel.		
Toelichting			Punten	10

3.17 Vorderingen

Nr.	E/W	Omschrijving		
3.17.1	Eis	Als er een vordering ontstaat, dan binnen de betaling verrekenen. Als dat niet mogelijk is, dan met eerstvolgende betaling verrekenen.		
3.17.2	Eis	Onterecht klaargezette betalingen kunnen terughalen.		
3.17.3	Wens	Mogelijkheid om creditnota's en debet nota's te verwerken.		
Toelichting			Punten	10
3.17.4	Wens	Overzicht openstaande vorderingen kunnen opvragen.		
Toelichting			Punten	10

3.18 Persoonsgebonden budget

Nr.	E/W	Omschrijving		
3.18.1	Wens	Per toegekende voorziening: inzicht in totaalbudget bij eenmalige PGB en hoeveel er al besteed is. Voor hulpmiddelen wordt het PGB gebaseerd op 7 jaar huurbedrag (=huidig beleid). Dit mag ineens besteed worden voor de aanschaf van de voorziening, of het mag in delen besteed worden. Aanschafkosten worden dan in mindering gebracht op het totale PGB, klant mag vervolgens declareren voor onderhoud en reparatie gedurende de looptijd van het PGB totdat het PGB volledig is benut, dit moet eenvoudig inzichtelijk zijn voor medewerker.		
Toelichting			Punten	10
3.18.2	Wens	PGB-betalingen aan klant voor eenmalige PGB zijn inzichtelijk in het Klantportaal.		
Toelichting			Punten	10
3.18.3	Wens	PGB-bedragen (maatwerk/HBH) voor beschikkingen automatisch kunnen berekenen op basis van uit PDC overgenomen voorziening en overnemen in beschikking aan klant.		

Toelichting		Punten	10
-------------	--	--------	----

3.19 Berichtenverkeer

Nr.	E/W	Omschrijving
3.19.1	Eis	Aansluiten op berichtenverkeer, gebruik makend van de actuele landelijke i-standaarden zoals iPGB, iWMO, IJW iEB.
3.19.2	Eis	Volgen en implementeren van landelijke ontwikkelingen (dus als berichtenverkeer voor andere doelen gaat spelen moet dat ook te gebruiken zijn, denk aan iPGB berichtenverkeer, iEB, iWMO-hulpmiddelen, etc.).
3.19.3	Eis	Mogelijkheid om inzicht in alle verstuurd en ontvangen berichten te krijgen, zoals debet- en creditdeclaraties en bijbehorende informatie per zorgaanbieder/AGB-code en per klant.
3.19.4	Eis	Mogelijkheid om inzicht in de status van verstuurd en ontvangen berichten te krijgen, zoals restant budgetbedrag per toegekende voorziening, overzicht verstuurd en ontvangen berichten, overzicht declaratieregels zorgaanbieder per ingediende factuur, per klant per voorziening, tijdslijn lopende voorzieningen i.v.m. abonnementstarief.

4 Architectuur

Nr.	E/W	Omschrijving
4.1	Eis	De inschrijver past de landelijke architectuur principes, zoals die zijn vastgelegd in de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) en de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) toe.
4.2	Eis	De inschrijver maakt gebruik van bewezen standaarden en -technologie.
4.3	Eis	De ICT-voorziening maakt gebruik van Basisregistratiegegevens die voorzien worden vanuit de ESB Makelaarsuite via standaardkoppelvlakken.
4.4	Eis	Gegevens worden ingericht en uitgewisseld via bestaande informatiemodellen en standaarden conform de GEMMA.
4.5	Eis	Gegevens worden niet nogmaals gevraagd als deze al bij de gemeente bekend zijn. Deze gegevens worden vooraf ingevuld in formulieren(pre-fill). Om dit te faciliteren zijn er kernregistraties ingericht en gebruiken we authentieke gegevens uit de basisregistraties.
4.6	Eis	De technische infrastructuur is in principe 24/7 beschikbaar voor gebruik van applicaties, services en informatie.
4.7	Eis	Authenticatie door de klanten van de inschrijver vinden plaats via landelijke standaarden (DigiD en eHerkenning, eIDas).
4.8	Eis	Eenmalige opslag, meervoudig gebruik van gegevens. Gegevens worden zoveel mogelijk centraal opgeslagen, om meervoudig te gebruiken.
4.9	Eis	De inschrijver heeft het Groeipact Common Ground ondertekend of is voornemens binnen een half jaar te ondertekenen en kan in een product strategie/release agenda aantonen dat hier naartoe wordt gewerkt.
4.10	Eis	API's voor gebruik door derden (buiten de eigen organisatie) worden op een landelijk catalogus gepubliceerd (vb. developer.overheid.nl).
4.11	Wens	De beschrijving (van de transitie) van de applicatie architectuur wordt ter inzage beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever.
Toelichting		Punten 10
4.12	Wens	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier binnen 2 jaar deze API's toepassen om deze gegevens in zijn ICT-voorziening te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
Toelichting		Punten 10
4.13	Wens	De ICT-voorziening is webbased. Webbased applicaties zorgen voor flexibiliteit en faciliteren plaats- en operating system onafhankelijk werken.
Toelichting		Punten 10
4.14	Wens	De ICT-voorziening is gebaseerd op open standaarden.
Toelichting		Punten 10

4.15	Wens	Openbare gegevens kunnen als OPEN data beschikbaar gesteld worden conform gangbare standaarden.		
Toelichting			Punten	10
4.16	Wens	API's worden via een standaard integratiefaciliteit ontsloten zoals bijvoorbeeld extern op NLX maar dit kan waar van toepassing ook een interne integratiefaciliteiten zijn zoals een gemeentelijke servicebus of API Gateway. Onze voorkeur ligt bij een koppeling op de API Gateway van de Makelaarsuite van PinkRoccade. Indien API's van toepassing zijn geef dan aan op welke manieren u kunt aansluiten.		
Toelichting			Punten	10

5 Projectmanagement

Nr.	E/W	Omschrijving
5.1	Eis	De opdrachtgever wordt graag ontzorgd bij het leggen van koppelingen. De inschrijver neemt de lead bij het contact leggen met 3e partijen. Waar nodig kan de opdrachtgever aanvragen indienen en opdrachten verlenen, maar we zoeken ondersteuning bij het vinden van de weg naar, en het afstemmen met de juiste contactpersonen en hebben hulp nodig bij het invullen van technische aanvraagformulieren.
5.2	Eis	De inschrijver levert een conceptplanning voor de implementatie mee bij de inschrijving.

6 Serviceverlening

Nr.	E/W	Omschrijving
6.1	Eis	De ICT-voorziening dient in zijn geheel (hardware, OS, middleware, etc) door de inschrijver gehost en technisch onderhouden te worden. De opdrachtgever zorgt zelf voor het functioneel beheer van de ICT-voorziening.
6.2	Eis	De ICT-voorziening dient in zijn geheel voorzien te zijn van actuele documentatie. Documentatie voor (eind-) gebruikers van de softwareoplossing dient in ieder geval Nederlandstalig beschikbaar te zijn.
6.3	Eis	De opdrachtgever stelt het vaststellen van afspraken over een goed exit-traject binnen de opdracht op prijs. De inschrijver verleent in dit geval volledige medewerking aan en werkt mee aan het opstellen en het uitvoeren van een planning voor migratie van de gegevens. Graag horen we dan ook hoe het data overdracht proces verloopt van uw kant. In welk formaat kan de data van de opdrachtgever ter beschikking gesteld worden als het contract tussen uw organisatie en de opdrachtgever wordt beëindigd? Hoe vindt de overdracht plaats?
Toelichting		
6.4	Eis	Minimaal twee dagen per jaar komt een consultant op locatie bij de opdrachtgever ons adviseren over de inrichting van de ICT-voorziening, de werkwijze, onbenutte kansen en risico's.
6.5	Eis	De inschrijver brengt de opdrachtgever op tijd op de hoogte van het verlopen van certificaten binnen de infrastructuur die impact hebben op de dienstverlening aan de opdrachtgever.

6.6	Eis	De inschrijver dient zonder extra kosten buiten de opdracht om een Servicedesk ter beschikking te stellen voor Incidenten, Servicerequests, Changerequests, etc. met betrekking tot de ICT-voorziening.
6.7	Eis	Opdrachtgever eist minimaal jaarlijks een rapportage betreffende de afspraken in de SLA, waarbij minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Percentage Up-time • Percentage Down-time • Time to fix • Time to respond Geef aan op welke wijze hieraan wordt voldaan. Kort toelichten of geef lever een voorbeeld rapportage aan bij de inschrijving.
Toelichting		
6.8	Wens	Releasenotes worden gescheiden voor zowel beheerders (2) als eindgebruikers (55 stuks) uitgeleverd. Bij voorkeur is er ook een webinar per release beschikbaar. Een scheiding tussen beheerders en eindgebruikers wordt ook daar gewaardeerd. Lever een voorbeeld van schriftelijke releasenotes en eventueel een webinar aan bij de inschrijving.
Toelichting		Punten 10
6.9	Wens	Er wordt jaarlijks een roadmap voor één of meerdere jaren beschikbaar gesteld. Lever de huidige roadmap aan bij de inschrijving.
Toelichting		Punten 10
6.10	Wens	De opdrachtgever streeft naar een zo laag mogelijke beheerslast op het vlak van functioneel beheer. Geef aan welke inschatting in FTE de door Inschrijver aangeboden ICT-voorziening bij normaal gebruik en hosting van de ICT-voorziening en database(s) bij de inschrijver vereisen én welke kennis en welk kennisniveau dit van functioneel beheerders vereist.
Toelichting		Punten 10
6.11	Wens	De opdrachtgever hecht veel waarde aan een goed bereikbare servicedesk en goede dienstverlening door de inschrijver. Omschrijf hoe uw Servicedesk ingericht is en via welke kanalen deze bereikbaar is. Beschrijf wat we van uw Servicemanagement en Accountmanagement mogen verwachten. Voeg een concept SLA toe.
Toelichting		Punten 10
6.12	Wens	De opdrachtgever hecht veel waarde aan innovatie, co-creatie en invloed op de ontwikkel roadmap door middel van bijvoorbeeld een gebruikersgroep. Omschrijf hoe uw organisatie hier invulling aan geeft.
Toelichting		Punten 10
6.13	Wens	Er wordt jaarlijks een releaseplanning beschikbaar gesteld. Lever de huidige releaseplanning aan bij de inschrijving.
Toelichting		Punten 10

7 Technische aspecten

Nr.	E/W	Omschrijving
7.1	Eis	De inschrijver voorziet in een lijst van gehouden en te houden audits gedurende de afgelopen 18 maanden, en bekostigt alle audits (zoals ook bijvoorbeeld TPM-verklaringen) voor de ICT-voorziening binnen het contract.
Toelichting		
7.2	Eis	Portalen en formulieren moeten aan de W3C webrichtlijnen voldoen. In het geval dat de inschrijver bij oplevering van de ICT-voorziening niet voldoet, dan moet de inschrijver binnen één maand na oplevering aantoonbaar te zijn gestart met een traject om binnen één jaar na oplevering wél te voldoen aan de eis. Dit kan de inschrijver aantonen door middel van een plan van aanpak met een planning. Uiterlijk één jaar na aanvang van de overeenkomst dient de inschrijver een rapportage beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever waaruit blijkt dat de ICT-voorziening voldoet.
7.3	Eis	De inschrijver stelt jaarlijks binnen het contract een TPM-verklaring van een onafhankelijke derde beschikbaar waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van uw organisatie in overeenstemming is met de eisen van de opdrachtgever en dat de maatregelen gedurende het gehele jaar goed hebben gefunctioneerd. In het geval dat de inschrijver bij aanvang van de overeenkomst niet beschikt over een dergelijke verklaring, dan dient de inschrijver binnen één maand aantoonbaar te zijn gestart met een traject om binnen een jaar na aanvang van de overeenkomst wél te beschikken over een dergelijke verklaring. Dit kan de inschrijver aantonen door middel van een plan van aanpak met een planning. Uiterlijk een jaar na aanvang van de overeenkomst dient de inschrijver een dergelijke verklaring beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever. In het geval dat de inschrijver beschikt over de benoemde typen verklaringen, kan hiernaar verwezen worden bij de beantwoording van de hierna benoemde vragen die zijn afgedekt met de verklaring. Houdt hierbij rekening met de verklaring van toepasselijkheid bij een dergelijke verklaring en de mate waarin de verklaring de volledige dienstverlening (inclusief onderaannemers afdekt).
7.4	Eis	De ICT-voorziening zal door de inschrijver gehost moeten worden en dient ontsloten te worden naar de werklocatie(s) van de opdrachtgever. Medewerkers van en werkzaam voor de opdrachtgever kunnen tijd- en plaats-ongebonden werken, wat door de inschrijver ondersteund dient te worden. De daarvoor vereiste flexibele toegang en beveiligingsvoorwaarden tot de ICT-voorziening dienen door de de inschrijver gewaarborgd te worden. De opdrachtgever vereist dat de gehoste ICT-voorziening enkel en alleen via het IP van de opdrachtgever benaderd kan worden. Toegang vanuit locaties buiten het netwerk van de opdrachtgever is niet toegestaan tenzij met toestemming van de opdrachtgever voor bijvoorbeeld streng beveiligde apps. Een eventueel klant- of partnerportaal dient 24/7 beschikbaar te zijn voor de gebruikers daarvan. Geef gedetailleerd aan op welke wijze de hosting van de ICT-voorziening en de database(s) door de inschrijver zal worden uitgevoerd en welke beveiliging daarbij wordt gehanteerd. Geef gedetailleerd aan hoe de ICT-voorziening aan medewerkers van en werkzaam voor de opdrachtgever wordt ontsloten en welke beveiliging daarbij wordt gehanteerd.

		Tevens dient de inschrijver aan te geven welke faciliteiten c.q. functionaliteiten en handelingen hij van de opdrachtgever hiervoor verlangt.
Toelichting		
7.5	Eis	De ICT-voorziening dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.
7.6	Eis	De ICT-voorziening dient te werken onder actief door Microsoft en Google ondersteunde versies van hun browsers.
7.7	Eis	De hosting van de ICT-voorziening dient te voorzien in datagroei waarbij er geen historische opschoning plaatsvindt bij een eventueel te ontstaan 'ruimtegebrek'. Daarbij wordt datagroei (en dus storage) gedurende de looptijd van de overeenkomst door de inschrijver zonder extra kosten voor de opdrachtgever aangeboden.

8 Gegevensmanagement en Data gestuurd werken

Nr.	E/W	Omschrijving
8.1	Eis	De inschrijver stelt een Entity Relationship Diagram van de database beschikbaar ten behoeve van het datagestuurd werken.
8.2	Eis	De inschrijver stelt een geautomatiseerde dagelijkse dump van de database beschikbaar, of rechtstreekse toegang tot de database t.b.v. datagestuurd werken. Licht kort toe wat er bij u mogelijk is.
Toelichting		
8.3	Eis	De kwaliteit van de overgenomen basisregistratiegegevens moet gecontroleerd en gecorrigeerd kunnen worden via consistentiecontroles.
8.4	Eis	De kwaliteit van de ingevoerde gegevens binnen de ICT-voorziening moet via rapportages gecontroleerd kunnen worden.
8.5	Eis	De verworven, opgeslagen en verwerkte gegevens dienen relationeel gekoppeld te zijn en te voldoen aan het principe 'enkelvoudig vastleggen, meervoudig gebruik'.
8.6	Eis	De ICT-voorziening dient een geautomatiseerde functionaliteit te bieden voor het in bulk en/of individueel ontdebellen van basisregistratiegegevens zoals natuurlijke en niet-natuurlijke personen en adressen.
8.7	Eis	Subjecten kunnen meerdere actieve adressen hebben voor verschillende toepassingen die onderling een hiërarchie kennen. Ook is het invoeren van NAW-gegevens mogelijk ten behoeve van adresregistraties in het buitenland en/of correspondentieadressen.
8.8	Eis	Subjecten kunnen meerdere actieve rekeningnummers hebben voor specifieke toepassingen, zoals maar niet uitsluitend, betalingen, automatische incasso, restitutie, belastingsoort (particulier versus bedrijf).
8.9	Eis	De opdrachtgever eist van de ICT-voorziening dat deze voorziet in domeincontroles op gegevens en entiteiten - en/of combinaties daarvan - vanuit de bestaande standaardformaten bij zowel geautomatiseerde als handmatige verwerking van gegevens met duidelijke foutmeldingen en instructies in relatie tot de constatering uit domeincontroles.
8.10	Eis	De relevante data en dossiers (lopende dossiers/zaken) moeten gemigreerd worden naar de nieuwe taakapplicatie. U moet uw zienswijze over de migratie kenbaar maken in

		een migratie-/ implementatieplan. Daarbij kunt u gebruik maken van een indicatie van de aantallen lopende dossiers/zaken (peildatum 1-1-2022): Werk en Inkomen: Aantal klantgegevens: 401 Aantal zaken: 1154 WMO: Aantal klantgegevens: 1748 Aantal dossiers: 3327 Jeugdwet: Aantal klantgegevens: 424 Aantal dossiers: 542 Leerplicht: Aantal klantgegevens: 8262 Aantal zaken: 110 Dit aantal is slechts een indicatie en kan tot de implementatiedatum nog groeien.		
8.11	Wens	Er is een voorkeur voor (on)waarschijnlijkheidscontroles op combinaties van gegevens en entiteiten en standaardformaten bij zowel geautomatiseerde als handmatige verwerking van gegevens met duidelijke foutmeldingen en instructies in relatie tot de constatering uit deze controles.		
Toelichting			Punten	10

9 Informatiebeveiliging

Nr.	E/W	Omschrijving
9.1	Eis	De inschrijver is gecertificeerd overeenkomstig standaarden zoals ISO 27001; NEN7510; SP800-53; CSA Cloud Control Matrix, ISAE 3402 SOC2, waarbij de certificering van toepassing is op die dienstverlening voor de opdrachtgever. In het geval dat de inschrijver bij aanvang van de overeenkomst niet beschikt over een dergelijk certificaat, dan moet de inschrijver binnen één maand aantoonbaar te zijn gestart met een traject om binnen één jaar na aanvang wél te beschikken over een dergelijk certificaat. Dit kan de inschrijver aantonen door middel van een plan van aanpak met een planning. Uiterlijk één jaar na aanvang van de overeenkomst dient de inschrijver een dergelijk certificaat beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever. In het geval dat de inschrijver beschikt over de benoemde typen certificeringen, kan hiernaar verwezen worden bij de beantwoording van de hierna benoemde vragen die zijn afgedekt met de verklaring. Houdt hierbij rekening met de verklaring van toepasselijkheid bij een dergelijk certificaat en de mate waarin de het certificaat betrekking heeft op de volledige dienstverlening (inclusief onderaannemers afdekt). Geef aan over welke certificeringen u beschikt.
Toelichting		
9.2	Eis	De inschrijver zal vooraf toestemming vragen aan de opdrachtgever indien deze voor de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever gebruik wil maken van onderaannemers/subcontractors.

9.3	Eis	De inschrijver legt dezelfde (beveiligings)eisen op aan eventuele onderaannemers/subcontractors - zowel nu als mogelijk in de toekomst - als geldend voor uw organisatie voor de uitvoering van het contract met de opdrachtgever.
9.4	Eis	De inschrijver laat door een onafhankelijke derde vaststellen dat door uw eventuele onderaannemers/subcontractors wordt voldaan aan de gestelde (beveiligings)eisen voor de uitvoering van het contract met de opdrachtgever.
9.5	Eis	De inschrijver staat toe dat de opdrachtgever eventueel voorafgaande aan het afsluiten van een contract met uw organisatie de gekozen softwareoplossing toetst of laat toetsen of deze op de aspecten integriteit, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en controleerbaarheid voldoet aan de eisen van de opdrachtgever.
9.6	Eis	De inschrijver voert periodiek informatiebeveiligingsaudits uit om na te gaan of de getroffen beveiligingsmaatregelen in overeenstemming zijn met de actuele risico's. Geef aan op welke manier u hier invulling aan geeft.
Toelichting		
9.7	Eis	De inschrijver vernietigt kopieën van de gegevens van de opdrachtgever in zowel de productie- als de back-up omgeving bij beëindiging van het contract tussen de inschrijver en de opdrachtgever. Het vernietigen van hardwarematige gegevensdragers wordt door een CA+ gecertificeerd bedrijf gedaan. De opdrachtgever ontvangt hiervan bewijs na het aflopen of beëindigen van de overeenkomst.
9.8	Eis	De inschrijver beschikt over een actueel eigen beveiligingsbeleid. Dit beveiligingsbeleid mag het standaard beveiligingsbeleid van de inschrijver, of een specifiek voor de opdracht opgesteld beveiligingsbeleid zijn.
9.9	Eis	De inschrijver heeft de rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de functionarissen op het gebied van informatieveiligheid beschreven.
9.10	Eis	De inschrijver beschikt over een mechanisme in het personeelsbeleid dat geheimhouding van en zorgvuldige omgang met data van klanten oplegt aan het personeel van uw organisatie (bijvoorbeeld een gedragscode). Dit mag een gedragscode betreffen die standaard geldt voor al het personeel van de inschrijver, of een specifiek voor de opdracht opgestelde gedragscode.
9.11	Eis	De inschrijver heeft zijn beveiligingsorganisatie ingericht volgens de best practices van een erkende informatiebeveiligingsstandaard, zoals ISO 27002, Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), NEN7510.
9.12	Eis	De inschrijver maakt een onderscheid tussen de volgende omgevingen: - Ontwikkelomgeving - Testomgeving - Acceptatieomgeving - Productieomgeving
9.13	Eis	De inschrijver maakt uitsluitend gebruik van beveiligde verbindingen voor de uitvoering van het contract met de opdrachtgever.
9.14	Eis	De inschrijver slaat de data (alle productiegegevens, alle niet-fictieve testgegevens, alle loggingsgegevens) van de opdrachtgever zodanig op en verwerkt deze zodanig dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden, waaronder medewerkers van een hostingpartij, alle niet-geautoriseerde gebruikers of applicaties. Denk bijvoorbeeld aan maatregelen als encryptie, in elk geval daar waar er sprake is van gevoelige of vertrouwelijke informatie.
9.15	Eis	De inschrijver voorziet in een back-up mechanisme dat voorziet in dataverlies van maximaal één dag.

9.16	Eis	De inschrijver is bereid om informatiebeveiligingsincidenten en datalekken direct, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, te melden aan de daartoe aangewezen functionaris van de opdrachtgever. Daarbij dient de melding voorzien te zijn van de benodigde informatie conform de wet meldplicht datalekken.
9.17	Eis	De inschrijver voorziet in een procedure/ mechanisme voor back-ups dat de beschikbaarheid van de back-up waarborgt in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld synchronisatie naar en/of opslag op een beveiligd datacenter dat op voldoende afstand is gelegen).
9.18	Eis	De inschrijver logt en monitort toegang tot databases, applicaties en informatie. Zodat op een effectieve manier onderzocht kan worden, wie, wat, wanneer gedaan en gezien heeft.
9.19	Eis	De inschrijver bewaart loggegevens minimaal 6 maanden. Zowel de eigen logs buiten, als de logs binnen de ICT-voorziening.
9.20	Eis	De inschrijver beschikt over methoden en technieken om vroegtijdig technische aanvallen op de dienstverlening dan wel informatiebeveiliging daarvan te detecteren, hierover te alarmeren en op te volgen. Bijvoorbeeld een Intrusion Detection System(IDS), Intrusion Prevention System(IPS) en Security Operation Center(SOC). Geef aan hoe u hier invulling aan geeft.
Toelichting		
9.21	Eis	De inschrijver voert tenminste dagelijks virus- en malwarescanning uit.
9.22	Eis	De inschrijver actualiseert de definities voor virus- en malware scanning tenminste elke 4 uur.
9.23	Eis	De inschrijver heeft een proces voor patchmanagement ingericht.
9.24	Eis	De inschrijver voert kritieke (beveiligings)patches zo snel mogelijk door.
9.25	Eis	De inschrijver waarborgt het gebruik van actuele versies van software, middleware, certificaten en encryptieprotocollen zoals TLS, zodanig dat te allen tijde support is gewaarborgd.
9.26	Eis	De inschrijver staat toe dat de opdrachtgever gedurende het contract audits ten aanzien van informatiebeveiliging bij uw organisatie uitvoert of laat uitvoeren.
9.27	Eis	De inschrijver hardened de componenten van zijn netwerk. Denk aan besturingssystemen kritieke componenten, webserver, netwerkkapparatuur, databases.
9.28	Eis	De inschrijver voert hardening uit op basis van erkende actuele hardeningsvoorschriften en/of transparante risicoafweging.
9.29	Eis	De inschrijver laat tenminste jaarlijks zowel van binnen als buiten het netwerk pentesten uitvoeren door een onafhankelijke partij en houdt de opdrachtgever in hoofdlijnen op de hoogte van de resultaten.
9.30	Eis	De inschrijver host de ICT-voorziening en dataopslag ten behoeve van de dienstverlening aan de opdrachtgever bij een organisatie binnen de Europese Economische Ruimte, waarbij deze niet valt onder de Amerikaanse Freedom Act.
9.31	Eis	De inschrijver past het "need to know" principe toe voor toegang tot data en de ICT-voorziening. Denk daarbij aan een autorisatiemodel en application controls zodanig dat de toegang en handelingen van verschillende rollen (eigenaar, meerdere typen

		gebruikers, functioneel beheer, technisch beheer en ontwikkelaar) van elkaar gescheiden zijn.
9.32	Eis	De inschrijver verplicht zijn eigen organisatie tot het gebruik een combinatie van sterke wachtwoorden en 2-factor authenticatie of SSO.
9.33	Eis	De inschrijver draagt zorg voor client separation. Dat wil zeggen dat de software en gegevens op een separate (vituele)server en database(schema) geïnstalleerd zijn.
9.34	Eis	De inschrijver controleert de toegangsrechten van medewerkers van zijn organisatie en eventuele onderaannemers/subcontractors minimaal tweemaal per jaar op actualiteit en juistheid.
9.35	Eis	De ICT-voorziening voorziet in een toegankelijke mogelijkheid om op begrijpelijke wijze periodieke controle van toegangsrechten te kunnen uitvoeren door de opdrachtgever.
9.36	Eis	Wachtwoorden worden op een sterke manier versleuteld en niet-leesbaar in de ICT-voorziening opgeslagen.
9.37	Eis	Het op welke wijze dan ook exporteren of kopiëren van data uit de database om vervolgens buiten de database op te slaan is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. Er worden tijdens de aanbesteding afspraken gemaakt m.b.t. uitzonderingen als backups en datagestuurde werken.
9.38	Eis	De inschrijver beschikt over een procedure voor het melden en afhandelen van informatiebeveiligingsincidenten.
9.39	Eis	De inschrijver heeft de logische toegangsbeveiliging zodanig ingericht dat: 1. Rollen en rechten zijn gescheiden voor beheer, gebruik én rapportages; 2. Alle accounts zogenaamde "named accounts" zijn, generieke accounts zoals "beheerder1" of "gebruiker1" zijn niet toegestaan; 3. Er altijd personen worden geauthenticeerd, geen rollen; 4. Voor applicaties "serviceaccounts" worden gemaakt met strikte rechten.
9.40	Eis	Accounts worden na een instelbaar aantal mislukte inlogpogingen (tijdelijk) zichtbaar geblokkeerd.
9.41	Eis	De inschrijver werkt, en de ICT-voorziening wordt ontwikkeld volgens de principes van security by design.
9.42	Eis	De inschrijver test fixes, patches en wijzigingen voordat implementatie in de productieomgeving plaatsvindt. U voldoet indien u: 1. uitzondering maakt voor kritieke security updates, 2. uitzondering maakt voor wijzigingen waarbij is gebleken dat er geen of minimale informatiebeveiligingsrisico's voor aantasting beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid aan de orde zijn.
9.43	Eis	De inschrijver zorgt ervoor dat bij het doorvoeren van wijzigingen een adequaat roll-back scenario voorhanden is.
9.44	Eis	De inschrijver beschikt over contingency/continuïteitsplannen.
9.45	Eis	De inschrijver test de contingency/continuïteitsplannen jaarlijks.

9.46	Eis	De inschrijver beschikt over functionarissen die op het gebied van informatieveiligheid aantoonbaar gekwalificeerd zijn (certificeringen, opleidingen, trainingen, erkende autoriteit op het vakgebied).		
9.47	Wens	De inschrijver ondersteunt authenticatie op basis van federatieve oplossingen, dan wel bent u bereid dit te ondersteunen binnen 6 maanden na het aangaan van de overeenkomst. Bij voorkeur ADFS met SAML 2.0.		
Toelichting			Punten	10
9.49	Wens	De inschrijver test de contingency/continuïteitsplannen in samenwerking met de klantorganisaties.		
Toelichting			Punten	10
9.50	Wens	De inschrijver beschikt over procedures om om te gaan met eventuele situaties waarbij medewerkers niet conform de gedragscode omtrent geheimhouding en zorgvuldigheid voor data van klanten handelen.		
Toelichting			Punten	10
9.51	Wens	De inschrijver voert periodiek vulnerability scanning uit op de ICT-infrastructuur. De vulnerability scanning vindt tenminste wekelijks plaats.		
Toelichting			Punten	10

10 Privacy

Nr.	E/W	Omschrijving
10.1	Eis	De inschrijver is bereid de geheimhoudingsverklaring van de opdrachtgever te ondertekenen.
10.2	Eis	De inschrijver werkt, en de ICT-voorziening wordt (wanneer sprake is van persoonsgegevens) ontwikkeld, volgens de principes privacy by design en privacy by default.
10.3	Eis	De inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de genoemde vereisten van een verwerkersovereenkomst. Als er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens wordt er een verplichte verwerkersovereenkomst aangegaan conform het VNG-model dat de opdrachtgever hanteert.
10.4	Eis	De opdrachtgever behoudt te allen tijde alle rechten op de data.
10.5	Eis	Eenvoudig kunnen voldoen aan de rechten van betrokkenen is belangrijk. Bij een verzoek om inzage in de persoonsgegevens die verwerkt worden, dient een overzicht van alle verwerkte gegevens van een persoon eenvoudig te worden gegenereerd. Deze maatregel vraagt een export- of dashboardfunctionaliteit, die ofwel aan een zeer beperkt aantal personen binnen de organisatie is toegewezen, maar liever een persoonlijke exportfunctie of dashboard voor iedere betrokkene in een beveiligde omgeving.
10.6	Eis	Het systeem biedt een oplossing om (beleids)informatie uit het systeem te onttrekken zonder dat die informatie tot een individueel persoon herleidbaar is. Er zijn verschillende oplossingen mogelijk. De leverancier kan een rapportagetool aanbieden waarin gegevens op een geaggregeerd niveau worden weergegeven of waarin de

		gegevens geanonimiseerd zijn. Of er zijn schermen beschikbaar, die door middel van autorisaties kunnen worden toebedeeld aan specifieke medewerkers, waarin de persoonsgegevens ontbreken.		
10.7	Eis	De ICT-voorziening biedt de functionaliteit om van subjecten waarvoor de opdrachtgever geen belang tot volgen in de BRP meer heeft, automatisch in bulk de volgindicatie te verwijderen, dit direct of periodiek. Het belang vervalt in ieder geval indien het subject geen inwoner meer is van de gemeente, overleden is of geen lopende zaken meer heeft.		
10.8	Wens	De verwerkingsverantwoordelijke verzamelt en legt persoonsgegevens zoveel mogelijk in losse verwerkingen vast. Gegevensverwerkingen kunnen op basis van verschillende doelen logisch gescheiden uitgevoerd worden op niveau van gescheiden databases en/of interfaces. Naarmate de gevoeligheid van de data hoger is en de doelen minder samenhangen, dient de scheiding sterker te zijn. Het logisch scheiden op het niveau van interfaces (schermen, autorisaties) is minder complex dan scheiding op niveau van data en databases, maar levert ook minder privacybescherming op. Het scheiden van gegevensverwerkingen, zowel logisch als fysiek, moet rechten van betrokkenen zoals het recht op inzage niet onmogelijk maken. Bijvoorbeeld persoonsgegevens staan in 1 database en de gezondheidsgegevens staan in een andere database. Via een interne koppeling kunnen deze gegevens gekoppeld worden. Zonder deze koppeling kunnen deze gegevens niet aan een persoon gelinkt worden.		
Toelichting			Punten	10
10.9	Wens	De opdrachtgever maakt persoonsgegevens zoveel mogelijk onherleidbaar. De correlatie tussen gebeurtenissen, personen en gegevens is binnen de ICT-voorziening te verbreken of onherkenbaar te maken, bijvoorbeeld door anonimiseren, pseudonimiseren of tokeniseren. Deze functionaliteit is nodig wanneer persoonsgegevens niet verwijderd kunnen worden omdat ze nodig zijn voor het doel van de (verdere) verwerking, maar niet noodzakelijk in samenhang nodig zijn, of wanneer de kennis van de identiteit van de betrokkene niet (altijd) nodig is voor de verwerking. Er bestaan verschillende methodes om deze functionaliteit mogelijk te maken.		
Toelichting			Punten	10
10.10	Wens	De opdrachtgever rapporteert over de implementatie van beleid en maatregelen rond privacy. Bij de ICT-voorziening wordt documentatie geleverd die alle door de inschrijver genomen privacy maatregelen op een voor betrokkenen heldere manier beschrijft. Deze documentatie kan ook opgeleverd worden als onderdeel van de verwerkersovereenkomst. Documentatie op het niveau van de ICT-voorziening over privacybeschermende maatregelen dienen in het register opgenomen te kunnen worden, zodat deze gebruikt kan worden om verwerkende medewerkers, toezichthoudende instanties en betrokkenen te informeren. Hieronder vallen ook eventuele certificeringen en controlerapporten over privacybeschermende maatregelen.		
Toelichting			Punten	10
10.11	Wens	De opdrachtgever verhindert of beperkt bij voorkeur het kopiëren, printen of delen van persoonsgegevens tot wat voor de verwerking noodzakelijk is.		

		Mogelijkheden om persoonsgegevens te dupliceren, zoals kopiëren, printen of het delen van persoonsgegevens vanuit de ICT-voorziening, zijn beperkt tot de voor de gegevensverwerking noodzakelijke doelen. Wanneer het niet noodzakelijk is om gegevens via een muis te selecteren en zo te kopiëren, dient dit onmogelijk gemaakt te worden. Wanneer het niet noodzakelijk is om persoonsgegevens te exporteren, dient dit onmogelijk gemaakt te worden. Dit kan ook via autorisaties aan specifieke rollen of functies.		
Toelichting			Punten	10
10.12	Wens	De opdrachtgever voert regelmatig audits uit op verwerkingen van persoonsgegevens. Alle vormen van verwerkingen van persoonsgegevens dienen gelogd te worden in een niet-muteerbare audit trail. Hierbij dient maximaal informatie gelogd te worden die nodig is om de gebeurtenis te herleiden tot een functie of rol en minimaal het resultaat van de handeling en een datum en tijd van de gebeurtenis. De beschikbaarheid van loginformatie is gegarandeerd totdat de bewaartermijn van de persoonsgegevens verlopen is en de loginformatie dient daarna verwijderd te worden. Het doel van loggen voor privacybescherming is anders dan loggen voor informatiebeveiliging: het achteraf kunnen aantonen dat een gegevensverwerking rechtmatig verlopen is. Loggen is zelf ook een gegevensverwerking, waardoor het loggen zelf ook naast alle privacy by design-eisen gelegd dient te worden. Loginformatie dient bijvoorbeeld beveiligd te zijn, minimaal en liefst gedistribueerd opgezet te zijn.		
Toelichting			Punten	10
10.13	Wens	De opdrachtgever documenteert maatregelen en beslissingen rond privacy. Alle verwerkingen van persoonsgegevens kunnen binnen de ICT-voorziening op procesniveau zichtbaar verwezen worden naar of gekoppeld worden aan een verwerking binnen het register van verwerkingen. De belangrijkste plek om maatregelen en beslissingen rond de opzet van gegevensverwerkingen vast te leggen is in het register van verwerkingen. Documentatie op het niveau van de ICT-voorziening over privacybeschermende maatregelen dienen in het register opgenomen te worden. Vanuit de ICT-voorziening is een verwijzing naar dit register daarmee voldoende.		
Toelichting			Punten	10
10.14	Wens	De opdrachtgever geeft de betrokkenen op verzoek een overzicht van persoonsgegevens in een algemeen bruikbaar en gestructureerd bestandsformaat. Persoonsgegevens van één persoon zijn op een geautomatiseerde wijze te exporteren naar een algemeen bruikbaar en gestructureerd bestandsformaat. Exportgegevens zijn voorzien van metadata, zodat de betekenis en context van de informatie beschikbaar blijft. Deze maatregel vraagt een export- of dashboardfunctionaliteit, die ofwel aan een zeer beperkt aantal personen binnen de organisatie is toegewezen, maar liever een persoonlijke exportfunctie of dashboard voor iedere betrokkene in een beveiligde omgeving.		
Toelichting			Punten	10

11 Archief

Afhankelijk van de functionaliteiten van de aangeboden ICT-voorziening (zie voor meer informatie hoofdstuk 1.1) dient deze te voldoen aan eis 11.1 of 11.2 t/m 11.24.

Nr.	E/W	
11.1	Eis	De opdrachtgever maakt nu gemeentebreed gebruik van het generieke zaaksysteem Join van Decos voor zaakgericht werken, inkomende en uitgaande correspondentie en het opslaan van documenten. Omdat dit i.v.m. een aanbesteding nog kan veranderen houdt de opdrachtgever expliciet de mogelijkheid open dat er een twee-richting verkeer koppeling zal kunnen worden vereist voor een opvolger. Hiermee dient de inschrijver rekening te houden bij de beantwoording van deze eis. Geef aan met welke DMS/ Zaaksysteem leveranciers u via een ZSDMS koppeling en op welke wijze de ICT-voorziening van de inschrijver kan koppelen(enkel- of tweerichting). Verder is de opdrachtgever geïnteresseerd in de mogelijkheid om op termijn aan te sluiten op de standaard zaakgericht werken API's. Geef kort aan wat uw plannen zijn.
Toelichting		
11.2	Eis	De ICT-voorziening dient te voorzien in functionaliteiten tot het archiveren en/of verwijderen van historie in de administratie. Geef aan op welke wijze de ICT-voorziening hierin voorziet en hoe hieraan sturing kan worden gegeven conform de toepasbare wetgeving.
Toelichting		
11.3	Eis	Informatieobjecten/Documenten kunnen in de context worden beheerd van een zaakdossier.
11.4	Eis	Informatie opgeslagen in de ICT-voorziening blijft duurzaam toegankelijk gedurende het gebruik van de ICT-voorziening, tenzij informatie volgens protocol vernietigd wordt.
11.5	Eis	De ICT-voorziening biedt een gedetailleerde zoekfunctie op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde metadata en combinaties hiervan.
11.6	Eis	Aan de informatieobjecten moeten metadata over de achtergronden van de waardering en/of hoogte van de bewaartermijn kunnen worden toegevoegd.
11.7	Eis	De waardering kan op verschillende aggregatieniveaus worden aangegeven (werkproces, zaakdossier, document). De waardering overerft daarbij van een hoog, naar een laag aggregatieniveau.
11.8	Eis	De bewaartermijn van informatieobjecten kan worden afgeleid door het identificeren van een werkproces, waardering van het werkproces en eindatum van de behandeling van de zaak.
11.9	Eis	De toekomstige actie die volgt uit de waardering van informatieobjecten (na het verstrijken van de bewaar- of overdrachtstermijn) moet kunnen worden vastgelegd als metadata, zoals bijvoorbeeld: vernietigen of overbrengen.
11.10	Eis	Binnen een bepaalde rol moet het mogelijk zijn de metadata m.b.t. waardering en/of de bewaartermijn aan te passen op het aggregatieniveau van werkproces/zaaktype.
11.11	Eis	De datum voor het vernietigen of overbrengen (naar E-depot) van informatie moet automatisch berekend kunnen worden.
11.12	Eis	Van informatieobjecten die voor vernietiging of overbrenging in aanmerking komen, moeten op basis van het jaar van vernietiging of overbrenging overzichten kunnen worden gecreëerd.
11.13	Eis	Informatieobjecten en bijbehorende metadata op (verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/vernietigtermijn.

11.14	Eis	Van de vernietiging moet een verklaring kunnen worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.)
11.15	Eis	De inschrijver garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn.
11.16	Eis	Het moet mogelijk zijn om een export te maken van bestanden en bijbehorende metadata op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overbrenging naar een E-depot of een andere applicatie. Bij een export van bestanden kan de metadata mee geëxporteerd worden op een manier dat het verband tussen bestanden en metadata intact blijft.
11.17	Eis	Exports moeten voldoen aan standaarden van Forum standaardisatie Rijksoverheid.
11.18	Eis	Bij een export kan de metadata in een gangbaar machinaal leesbaar bestandsformaat meegeleverd worden, zoals XML.
11.19	Eis	Bij nieuwe releases van de applicatie moeten bestaande gegevens onder beheer van de ICT-voorziening toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit.
11.20	Eis	De ICT-voorziening beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vindt: 1) alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht, 2) de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.
11.21	Eis	De ICT-voorziening kan word-documenten converteren naar het duurzame bestandsformaat PDF/A wanneer de definitieve versie wordt opgeslagen.
11.22	Eis	Zaken als de toepassing van migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en de procesgeschiedenis moeten worden vastgelegd als beheerinformatie, zodat de betrouwbaarheid van de gegevens in de ICT-voorziening kan worden aangetoond en gecontroleerd.
11.23	Eis	De ICT-voorziening voldoet aan het TMLO (Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden).
11.24	Eis	De ICT-voorziening voldoet aan NEN-ISO 16175-1.

12 Overig

Nr.	E/W	Omschrijving		
12.1	Eis	De opdrachtgever hecht waarde aan voorspelbare kosten. Extra kosten van bijvoorbeeld een migratie naar een nieuw technisch platform dienen binnen de inschrijving meegenomen te worden.		
12.2	Wens	De opdrachtgever hecht waarde aan voorspelbare kosten bij een toenemend aantal gebruikers. Wij vragen u dan ook om de kosten per extra gebruikerslicentie toe te lichten. Bij een meer complexe structuur graag een matrix of andere opzet waaruit duidelijk wordt wat we mogen verwachten. Op dit moment hebben wij in totaal 55 users en 2 admins.		
Toelichting			Punten	10
12.3	Wens	Tegen welk uurtarief is een consultant beschikbaar om toekomstige (her)inrichting van de ICT-voorziening te verzorgen?		
Toelichting			Punten	10



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl