

	Bijlage 6 Overige onderdelen waaronder Training, ICT etc.
	Training, Scholing, support, projectenadministratie, MIS/dashboard, begrotingstool
Ov1	De inschrijver levert het opleidingstraject voor de (sleutel)gebruikers.
Ov2	Aan de opdrachtgever worden door de inschrijver actuele technische en functionele documentatie verstrekt via een online omgeving van de systemen gedurende de contractperiode.
Ov3	De gebruikersinterface van het financiële en psa systeem zijn in de Nederlandse taal. Alle communicatie en informatie, hetzij mondeling en/of schriftelijk, die worden aangeboden aan de opdrachtgever, zijn in het Nederlands.
Ov4	Het financiële en het psa systeem beschikken over Nederlandstalige actuele gebruikersdocumentatie (digitaal) inclusief index en zoekoptie.
Ov5	Het financiële en psa systeem beschikken over Nederlandstalige beheerdocumentatie (digitaal) inclusief handleidingen voor archivering.
Ov6	Alle medewerkers die in contact treden met de opdrachtgever, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Ov7	Alle support (mondeling en schriftelijk) wordt in de Nederlandse taal (minimaal op havo niveau) aangeboden. Dit geldt voor alle meldingen (telefonisch en digitaal)
Ov8	Inschrijver dient te beschikken over een deskundige helpdesk voor ondersteuning bij technische en functionele vragen. Beheerders van Opdrachtgever (worden in onderling overleg met inschrijver bepaald) zullen deze helpdesk rechtstreeks mogen benaderen. De helpdesk moet beschikbaar zijn op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur. Buiten deze tijden moet het mogelijk zijn om schriftelijk rechtstreeks issues aan te melden en vragen te stellen (via een servicedesk applicatie van Inschrijver of via de servicedesk applicatie van Opdrachtgever).
Ov9	Alle incidenten/problemen/vragen worden geregistreerd in een servicemanagement tool. de opdrachtgever heeft te allen tijde inzage in de (status van) deze registraties.
Ov10	Elk incident/probleem dat bij de servicedesk wordt gemeld, krijgt een bepaalde prioriteitsstelling. Prioriteitstelling vindt plaats op grond van impact en urgentie. De prioriteit van een incident wordt vastgesteld in samenspraak met de contactpersoon van inschrijver. Indien er geen overeenstemming is, stelt de opdrachtgever de prioriteit, en in geval van meerdere incidenten, de volgorde van afwikkeling van de incidenten vast.
Ov11	Een incident/probleem met de hoogste prioriteit, prioriteitsgroep 1, wordt als volgt bepaald: de urgentie van het incident is hoog, want de processen die de dienst ondersteunt kunnen niet naar behoren worden uitgevoerd en dit heeft directe gevolgen voor de gehele organisatie.
Ov12	90% van de incidenten met prioriteit 1 worden binnen 24 uur (1 etmaal) verholpen. De overige 10% binnen 48 uur (2 etmalen).
Ov13	Herstelwerkzaamheden ten behoeve van een prioriteit 1 incident/probleem zullen ononderbroken en ook buiten werkdagen worden uitgevoerd.
Ov14	Inschrijver zal altijd voorzien in tijdelijke oplossingen, indien het systeem - om welke reden ook - langer dan acht (8) uur buiten werking is c.q. niet beschikbaar is c.q. voorzienbaar is of wordt dat het systeem langer dan acht (8) uur buiten werking zal zijn en/of niet beschikbaar zal zijn. Inschrijver zal binnen vier (4) uur na aanvang van het onderzoek naar de geëigende herstelmaatregelen een ureschatting afgeven.
Ov15	Vanwege het belang van de dienst in de periode van: eind november tot eind april geldt dat iedere verstoring wordt behandeld als een prioriteit 1.
Ov16	De SLA dient een escalatieprocedure te bevatten, die binnen maximaal 1 maand na gunning en in overleg definitief wordt vastgesteld.
Ov17	De opdrachtgever heeft recht op 2 dagen per jaar van een consultant met inhoudelijke kennis van het systeem. Indien de opdrachtgever hier gebruik van maakt, dan worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.
	Wet en regelgeving
Ov18	De systemen voldoen te allen tijde aan alle Europese en Nederlandse wet- en regelgeving, zonder dat hiervoor additionele kosten in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever. De inschrijver garandeert dat het systeem gedurende de looptijd van het contract minimaal voldoet aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving, onder meer de Nederlandse fiscale wet- en regelgeving, de Archiefwet, CAR-UWO en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Ov19	De systemen voldoen aan de standaarden, regelgeving en afspraken zoals die zijn bepaald door de EPC (European Payment Council. Onderdeel hiervan zijn onder andere de afspraken over SEPA (Single Euro Payments Area, IBAN).
Ov20	De systemen voldoen aan de eisen die externen stellen (ministerie van OCW, DUO, PO Raad, EFJ, Accountants, de Belastingdienst (m.n. btw en loonbelasting), SBRL format).
Ov21	De systemen zijn specifiek aangepast en ingericht daar waar nodig aan de eisen die externen stellen (ministerie van OCW, DUO, PO-raad, Belastingdienst).

Ov22	Alle wettelijke wijzigingen zijn voor inwerkingtreding verwerkt in de systemen. De nieuwe functionaliteiten dienen voorafgaand aan de nieuwe release kenbaar te worden gemaakt en op verzoek van Opdrachtgever te kunnen worden getest in de testomgeving voordat deze live gaan in de productieomgeving.
Ov23	De systemen moeten de mogelijkheden faciliteren om aan de rechten van betrokkenen te kunnen voldoen, zoals vastgesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Athentificatie en Autorisatie	
Ov24	Het financiële en PSA systeem beschikken over een rol-, groep- en gebruikers gebaseerde autorisatiefunctie.
Ov25	Het financiële en PSA systeem bevatten autorisatie (lezen/wijzigen) functionaliteit: 1. op systeemniveau; 2. op het niveau van gegevensgroepen; 3. op het niveau van gegevens-elementen; 4. op het niveau van schermen.
Ov26	Autorisatie op basis van rol is mogelijk: Autorisatie op rol houdt in dat toegang tot gegevens alleen wordt verstrekt op basis van het vervullen van een bepaalde rol binnen de organisatie.
Ov27	Autorisatie op mutatie is mogelijk: Autorisatie op mutatie definieert naast de toegang zelf ook de typen mutaties (lezen, opvoeren, wijzigen, verwijderen, etc.) waarop rechten gezet kunnen worden.
Ov8	De systemen bevatten autorisatiefunctie met begin- en einddatum.
Ov29	De systemen bieden de opdrachtgever de mogelijkheid zelf gebruikers aan te maken.
Ov30	De verleende autorisaties kunnen ge-audit worden. Hierbij is het voor de opdrachtgever mogelijk, via een zelf te selecteren rapport, op eenvoudige en begrijpelijke wijze na te gaan: 1. Welke rol en rechten een individuele gebruiker heeft en 2. welke gebruikers een bepaalde autorisatie hebben. Binnen de systemen moet het mogelijk zijn om de autorisatiematrix aan te passen met extra zelfgemaakte groepen en/of rollen met bijbehorende autorisaties.
Ov31	Alleen een bevoegde functionaris binnen de opdrachtgever kan autorisaties in het financiële systeem goedkeuren.
Ov32	De authenticatiemethode voor interne (systeem) accounts moet bestaan uit een persoonsgebonden gebruikersnaam/wachtwoord: Iedere gebruiker heeft een unieke gebruikersidentificatie door gebruikersnaam en sterk wachtwoord.
Ov33	Het wachtwoordbeleid voor interne accounts wordt als volgt ingevuld: – De minimale lengte van een wachtwoord is 10 posities. – Een wachtwoord dient minimaal te bestaan uit 3 van de volgende combinaties: cijfers, hoofd-, kleine letters, leestekens/symbolen. – Wachtwoorden dienen verplicht periodiek gewijzigd te worden volgens nog te maken afspraken met de opdrachtgever. – Wachtwoorden dienen versleuteld met een onomkeerbaar algoritme opgeslagen te worden. Voor interne accounts is aanvullend op authenticatie met gebruikersnaam/wachtwoord een 2e factor authenticatie aanwezig bestaande uit 1 van: – hard token, soft token; – vertrouwd device; – vertrouwde netwerk locatie; – biometrische identificatie.
Ov34	Authenticatie informatie dient versleuteld te worden verstuurd met behulp van state of the art encryptie. Wachtwoorden mogen, behoudens eventuele initiële invoer/communicatie nooit in leesbare vorm opgeslagen worden of gereproduceerd worden op beeldscherm of papier.
Ov35	Indien het initiële (of opnieuw geïnitieerde/ “geresette”) wachtwoord in leesbare vorm is gecommuniceerd, dient bij eerste gebruik een wijziging van het wachtwoord te worden afgedwongen en bij voorkeur een eindigheid aan de geldigheid van het initiële wachtwoord worden gesteld passend bij de beveiliging van de dienst.
Beveiliging en Backup	
Ov36	Inschrijver dient te voldoen aan de model verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.

Ov37	Inschrijver en gebruikte datacenter(s) zijn ISO 27001 en ISAE 3402 type 2 gecertificeerd.
Ov38	Inschrijver installeert maximaal 14 dagen na het uitkomen van de security gerelateerde software/software-componenten de laatste release van de software en garandeert zo dat de beveiliging up to date is.
Ov39	Voor vertrouwelijke gegevens mogen geen gepseudonimiseerde gegevens gebruikt worden ten behoeve van testdoeleinden, alleen gegenereerde of geanonimiseerde test data mag gebruikt worden.
Ov40	Mutaties op (zeer-) vertrouwelijke gegevens dienen terug gevoerd te kunnen worden op individuele gebruikers (zoals maken, lezen, bijwerken, verwijderen) om achteraf onopzettelijke fouten en frauduleuze handelingen te kunnen traceren naar een gebruiker.
Ov41	Minimale eis: RPO = 24 uur, RTO = 16 uur
Ov42	Data retentie / bewaartermijn: De wettelijke bewaartermijnen van de verwerkte gegevens moeten worden gehandhaafd en gegevens moeten worden verwijderd bij het verstrijken van de bewaartermijn.
Ov43	Inputvalidatie: Invoermodules dienen voorzien te zijn van geautomatiseerde invoercontrole
Ov44	Encryptie van opslag: De opslag van alle verwerkte informatie dient adequaat gewaarborgd en versleuteld opgeslagen te worden.
Ov45	Er dient sprake te zijn van een adequate en vastgestelde functiescheiding
Ov46	De gebruikte systeemklok dient gesynchroniseerd te zijn middels het NTP protocol
Ov47	productiedata van SGH mag nooit door de leverancier gebruikt worden zonder expliciete toestemming van SGH.
Koppelingen	
Ov48	De inschrijver is verantwoordelijk voor de technisch-inhoudelijke regie en uitvoering voor het regelen van een connectie met de leveranciers van applicaties waarmee gekoppeld wordt. Bijvoorbeeld het PSA systeem.
Ov49	Het financiële en PSA systeem hebben een koppeling met Microsoft Office, waarbij brieven, contracten en formulieren automatisch worden gegenereerd. De voor het document van belang zijnde informatie wordt vanuit de database van het financiële systeem direct in het document ingevuld.
Ov50	Koppelingen dienen gebruik te maken van open standaarden (zoals XML en JSON).
Ov51	De systemen ondersteunen standaard de (geautomatiseerde) uitwisseling van gegevens met externe organisatie waaronder, maar niet uitsluitend, UWV, CBS, CFI (DUO-Z), APG, Arbo-bedrijven, de Belastingdienst, banken en ABP.
Ov52	De financiële (boekhoudkundige) verwerking van de salarisgegevens uit het PSA systeem dient middels een koppeling en/of import tussen het financiële systeem en het PSA systeem plaats te vinden.
Ov53	De standaardkoppelingen zijn gedocumenteerd. Deze documentatie beschrijft per koppeling de gegevens, de trigger, de richting, de frequentie, de beschikbaarheid en de methode (standaard) en wordt opgeleverd aan de opdrachtgever.
Ov54	Alle communicatie van buitenaf (van en naar het systeem) is versleuteld.
Ov55	Voor de toepassing van cryptografie dienen de richtlijnen van het NCSC gevolgd te worden: [NCSC richtlijn, TLS whitepaper v2.0]
Ov56	De inschrijver garandeert dat alle data in het systeem te allen tijde geëxporteerd kan worden in leesbare en werkbare vorm voor import in een ander systeem. Daarbij wordt ook meta data van alle attributen verstrekt. De export is gratis, kan binnen 4 uur plaatsvinden en kan door de opdrachtgever zelf worden gedaan.
Ov57	Integratie van het systeem met overige applicaties en apps vindt plaats door middel van webservices en/of API's.
Ov58	Het systeem biedt toegang tot alle informatie (alle velden) die in het systeem is opgeslagen d.m.v. een koppeling.
Ov59	Om problemen te voorkomen als gebruikers gelijktijdig hetzelfde record willen muteren maakt het financiële systeem gebruik van een recordlocking/transactiemechanisme.
Nieuwe releases van de systemen	
Ov60	inschrijver voorziet in een tijdige en volledige communicatie omtrent productontwikkeling, lifecycle- en releaseplanning.
Ov61	Er wordt per patch/release actuele documentatie ter beschikking gesteld door de inschrijver aan de opdrachtgever, zoals handleidingen voor functioneel beheer en eindgebruikers. In de documentatie staat beschreven wat de wijzigingen van de applicatie zijn ten opzichte van de vorige release (de zogenaamde release notes). In geval van technische aanpassing in connectoren of data dient voor de opdrachtgever ook een technische beschrijving beschikbaar te zijn.
Ov62	Aanpassingen van het logisch en fysiek datamodel maken onderdeel uit van de release notes.

Ov63	Elke release van het systeem wordt als eerste op de testomgeving geïnstalleerd, zodat deze daar kan worden getest. Voorafgaand aan de release worden de release notes gepubliceerd.
Ov64	Updates en veranderingen in het systeem dient de opdrachtgever in de releasekalender terug te zien en deze is beschikbaar voor de opdrachtgever.
Ov65	Alle in de aanbestedingsstukken gevraagde functionaliteiten moeten bij updates en nieuwe releases goed blijven werken.
Ov66	Nieuwe releases worden ten minste 2 maanden voor in productie name aangekondigd, zodat de organisatie hier van tevoren rekening mee kan houden.
Ov67	Inschrijver biedt de mogelijkheid om, op eerste verzoek van de opdrachtgever, een archieflicentie beschikbaar te stellen tegen een maximale vergoeding van 5% per kalenderjaar van de overeengekomen reguliere licentievergoeding. Een archieflicentie betreft de mogelijkheid tot het benaderen van een readonly versie van het volledige systeem ter ontsluiting van informatie door een beperkte groep medewerkers van de opdrachtgever.
Projectenadministratie	
Ov68	De projectenadministratie is een subadministratie die geïntegreerd is met de grootboekadministratie, kostenplaatsen, kostendragers.
Ov69	Binnen de projectenadministratie moet per mutatie zichtbaar zijn uit welk financieel proces de mutatie komt.
Ov70	In de projectenadministratie en de bijbehorende rapportages (m.n. projectkaart) worden de mutaties chronologisch weergegeven.
Ov71	De projecten moeten kunnen worden onderscheiden naar aard (subsidie: publiek en privaats; interne projecten), verantwoordelijke en afdeling, opdrachtgever, looptijd en actief of afgesloten.
Ov72	Aan de projectenadministratie moet een urenregistratie kunnen worden gekoppeld tbv de doorbelastingen
Ov73	Urenregistratie systeem, gekoppeld aan de projectenadministratie
Ov74	Uit de projectenadministratie moeten saldiijsten, mutatieoverzichten en historische overzichten op elk moment en per te kiezen datum aan te maken zijn.
MIS/dashboard	
Ov75	De inschrijver heeft een management informatie systeem waarin de onderliggende functionele gegevens integraal kunnen worden gepresenteerd: - in standaard rapportages die door de klant aanpasbaar zijn -in dashboard vorm
Ov76	De MIS omgeving is zodanig flexibel dat de gebruiker zelf rapportages kan opstellen en eigen analyses kan uitvoeren
Ov77	Het MIS kan automatisch gekoppeld worden aan de onderliggende functionele databases waardoor het MIS na een nachtelijke verwerking actueel is.
Ov78	Elke rapportage kent drill-down opties en alle verschillende soorten grafieken zijn een optie.
Ov79	Het MIS heeft de mogelijkheid tot autorisatie van verschillende gebruikers met Lees/Schrijf rechten.
Ov80	Geen uitgebreide training noodzakelijk voor de gebruikers.
Ov81	De software is toegankelijk, snel en eenvoudig in gebruik;
Ov82	Aan het MIS kunnen ook databases worden gekoppeld die niet worden onderhouden door het AOK (AVG proof).
Begrotingstool	
Ov83	De inschrijver heeft een online begrotingstool die ingezet kan worden ter ondersteuning van het opstellen van de (meerjaren) exploitatiebegroting, de (meerjaren) balans en de (meerjaren) liquiditeitsbegroting
Ov84	In de tool is het mogelijk een (meerjaren) formatie planning met daaraan gekoppeld de loonkosten op te stellen
Ov85	De tool is ook in staat het prognose proces en de report functie van SGH te ondersteunen.
Ov86	Met de tool kunnen minstens 30 organisatorische eenheden met eventueel verschillende kostenplaatsen zelfstandig door de budgethouder een begroting worden opgesteld
Ov87	De verschillende deelbegrotingen worden vanzelf tot één begroting van SGH geconsolideerd.

Ov88	De tool is in staat de flow van het begrotingsproces te kunnen ondersteunen: verschillende versies van de (deel) begrotingen kunnen in het proces worden vastgesteld
Ov89	De tool heeft de mogelijkheid tot autorisatie van verschillende gebruikers met Lees/Schrijf rechten.
Ov90	Een koppeling naar het financiële en personele systeem is mogelijk. De actuele gegevens kunnen daaruit worden ingelezen.
Ov91	Geen uitgebreide training noodzakelijk voor de gebruikers;
Ov92	De software is toegankelijk, snel en eenvoudig in gebruik;
Ov93	De leverancier van de tool biedt extra dienstverlening waarmee een deel van werkzaamheden kan worden uitbesteed zoals cao, bekostiging gegevens en de geldende wet en regelgeving