



BIJLAGE A

Programma Eisen en Wensen

Aanbesteding 'Integraal informatiesysteem Sociaal Domein'

Gemeente Eemsdelta

Aanbestedingsnummer: TN 393941

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

1	Inleiding	2
2	Niet functionele eisen	3
2.1	Algemene eisen	3
2.2	Commerciële eisen	5
3	Functionele eisen en wensen.....	7
3.1	Generieke functionaliteiten	7
3.2	Dossier en registratie	9
3.3	Werkvoorraad	10
3.4	Processen	11
3.5	Toegang en regie	12
3.6	Inwonersportaal / Digitaal loket	13
3.7	Documenten	15
3.8	Archiefbeheer	16
3.9	Financieel management: Algemene administratie.....	17
3.10	Financieel management: Debiteurenadministratie	19
3.11	Functionaliteiten Jeugd.....	21
3.12	Functionaliteiten Wmo.....	22
3.13	Functionaliteiten Inkomen	23
3.14	Fraude en handhaving	24
3.15	Functionaliteiten Werk & Re-integratie.....	25
3.16	Functioneel beheer.....	26
3.17	SLA, onderhoud en ondersteuning	27
3.18	Koppelingen.....	29
3.19	Bestandsuitwisseling	31
3.20	Informatiebeveiliging en privacy.....	32
3.21	Authenticatie en autorisatie.....	34
3.22	Technische architectuur	35
3.23	Managementinformatie	37
3.24	Conversie	38
3.25	Opleidingen	39

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

1 Inleiding

De **Eisen en Wensen** zijn als volgt onderverdeeld:

- Niet functionele eisen;
- Functionele Eisen en Wensen:
 - Generieke en domein specifieke Eisen en Wensen;
 - Technische Eisen zoals Ondersteuning, Informatiebeveiliging en Privacy, Architectuur;
 - Eenmalige dienstverlening ten aanzien van de Migratie en Opleidingen.

In onderstaande tabellen wordt gewerkt met:

Eisen

- 'Nr' - Nummer eis
- 'Omschrijving Eis'

Wensen

- 'Nr' - Nummer wens
- 'Omschrijving Wens'

Bij iedere Wens die de Inschrijver kan vervullen wordt toegelicht op welke wijze de Oplossing invulling geeft aan de betreffende Wens. Op basis van deze toelichting beoordeeld Aanbesteder of de Inschrijver zich terecht op standpunt stelt dat de betreffende Wens wordt ingevuld. Uw toelichting dient kort en bondig te zijn, maar moet wel voldoende informatie bevatten om een goede beoordeling te kunnen maken.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

2 Niet functionele eisen

2.1 Algemene eisen

Nr	Omschrijving Eis
Alg 1	De Oplossing biedt ondersteuning voor de volgende gemeentelijke wettelijke taken: • Uitvoeringsondersteuning Regie en Toegang Sociaal domein; • Uitvoeringsondersteuning Participatiewet / Bbz (incl. Re-integratie); • Uitvoeringsondersteuning IOAW / Z; • Uitvoeringsondersteuning Bijzondere bijstand en Minimabeleid; • Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering; • Uitvoeringsondersteuning Fraudeonderzoek / handhaving; • Uitvoeringsondersteuning Wmo; • Uitvoeringsondersteuning GehandicaptenParkeerVoorziening; • Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet; • Digitale toegang en self-service voor Inwoners en organisaties (Inwonersportaal- / Digitaal loket-functionaliiteit). Tot de gevraagde ondersteuning behoort ook het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving.
Alg 2	De Oplossing dient ondersteuning van de bovengenoemde wettelijke taken (zie Eis 'Alg 1') tenminste te vervullen en dient daarvoor gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Dit geldt ten minste, maar niet uitsluitend, voor de volgende wet- en regelgeving: • Alle wet- en regelgeving inclusief circulaire's en gemeentelijke verordeningen op het gebied van het Sociaal Domein; • De standaarden voor internet en beveiliging van het Forum Standaardisatie; • Toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549, digitoegankelijk.nl); • (U)AVG; • BIO; • Archiefwet. Bovenstaande geldt zonder uitzondering voor alle componenten van de Oplossing, en daarmee ook voor componenten achter een login.
Alg 3	De Oplossing voldoet aan de toegankelijkheidseisen die gesteld worden in WCAG 2.1. Met betrekking tot de digitale toegankelijkheid levert Inschrijver bij in gebruik name van de Oplossing een rapport over de toegankelijkheid aan, opgesteld door een hiervoor geaccrediteerd bedrijf op basis van de vastgestelde WCAG 2.1 A-AA. Daarnaast levert Inschrijver een plan van aanpak op waarin per punt waarop niet aan de wet wordt voldaan (zoals dient te blijken uit het rapport) wordt aangegeven wanneer Inschrijver wel zal voldoen aan deze eisen. Dit ontwikkelplan wordt regelmatig besproken met Aanbesteder. Waarschijnlijk geldt op moment van in gebruik name van de Oplossing WCAG 2.2.
Alg 4	De Inschrijver dient in het bezit te zijn (en gedurende de gehele contractlooptijd in bezit te blijven) van een door een onafhankelijke instanties opgestelde verklaring dat de Inschrijver aan kwaliteitsnormen ISO9001, ISO27001 (informatiebeveiliging), ISO27701 (privacy), ISO 27017 / 18 (clouddiensten), NEN-ISO 16175 (informatiebeheer) en ISAE3402 type 1 voldoet, te weten een geldig certificaat. Certificeringen worden alleen opgevraagd indien Aanbesteder dit nodig acht.
Alg 5	De Oplossing is volledig in de Nederlandse taal, inclusief documentatie, rapportages, opleidingen en helpdeskondersteuning. Hiertoe behoort ook het functionele beheersysteem.
Alg 6	Producten van derden, inclusief open source, die worden gebruikt in de aangeboden Oplossing worden door inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
Alg 7	Alle functionaliteiten, die niet optioneel zijn, zijn bij de implementatie direct en dienen proven technology te zijn.
Alg 8	De Inschrijving betreft een volledig aanbod voor de volledige opdracht, waaronder de aanschaf van licenties, onderhoud, support en de implementatie voor de volledige scope.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

Alg 9	De licentie geeft het recht op gebruik van de volledige Oplossing en is dus niet beperkt tot bepaalde modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven.
Alg 10	Het gebruiksrecht van de Oplossing dient op basis van gebruik te zijn. Aanbesteder betaalt voor de software (onderdelen) die daadwerkelijk worden gebruikt.
Alg 11	Doorlopende dienstverlening (onderhoud, support en Escrow-regeling) verloopt ook via hetzelfde model van 'betalen naar gebruik'.
Alg 12	Het door de Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgeving(en) is inclusief het gebruik van een volledige test- en/of acceptatieomgeving en uitwijkomgeving van de Oplossing.
Alg 13	Het gebruiksrecht omvat gebruik van de aangeboden functionaliteiten door Aanbesteder en uitvoeringspartners die voor de gemeente taken verrichten. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de aangeboden functionaliteiten ook voor niet-Inwoners waarvoor Aanbesteder en partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Aanbesteder zijn toegewezen.
Alg 14	In de Inschrijving ingewilligde Wensen dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen.
Alg 15	Inschrijver is bereid bij de uitvoering van zijn dienstverlening, indien nodig en gewenst, samen te werken met derden.
Alg 16	Van Inschrijver wordt verlangd dat hij een vast contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen de Aanbesteder en de Inschrijver.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

2.2 Commerciële eisen

Nr	Omschrijving Eis
Com 1	Inschrijver gaat akkoord dat, ongeacht de leveringsvorm, Aanbesteder contractpartij is en de Oplossing beschikbaar mag stellen aan zijn Medewerkers.
Com 2	Op basis van het afgesloten Overeenkomst garandeert de Inschrijver dat: • Noodzakelijke aanpassingen aan de geldende en/of nieuwe toepasselijke wet- en regelgeving, geen aanleiding kan zijn voor aanvullende betalingen en/of meerwerk; • De Oplossing gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling verstaan we correctief, preventief en adaptief onderhoud.
Com 3	De algemene voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Uitsluitend de door Aanbesteder gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van Aanbesteder. Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de Gibit voorwaarden 2020 zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota van inlichtingen.
Com 4	De all-in tarieven (excl. BTW) zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren). Prijzen kunnen per contractjaar worden geïndexeerd in overeenstemming met prijsindex zoals in de Gibit voorwaarden 2020 is beschreven. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake. De eerste indexatie van prijzen kan per 1-1-2025 plaatsvinden. Dezelfde voorwaarden gelden voor de aangeboden Opties. Prijswijzigingen (buiten indexering) gaan pas in zodra Aanbesteder hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Uiterlijk op 1 oktober zal de Leverancier een met cijfers onderbouwd voorstel tot prijswijziging bij Aanbesteder indienen. Indien er niet tijdig een voorstel voor prijswijziging bij Aanbesteder wordt ingediend, blijven de tarieven van het huidige jaar geldig.
Com 5	Alle prijzen en tarieven welke worden weergegeven dienen, mits anders aangegeven, vast te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria. Er worden geen andere kosten of opslagpercentages ter dekking van welke zaak of onderwerp ingediend. De prijzen zijn exclusief BTW.
Com 6	Het niet bekend zijn met de situatie bij Aanbesteder kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening of overschrijdingen achteraf.
Com 7	Prijzen niet genoemd in het Inschrijfbiljet Bijlage 3 kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Aanbesteder.
Com 8	Inschrijver neemt in zijn facturen geen kredietbeperking op.
Com 9	Indien blijkt dat een factuur van de Inschrijver onjuistheden bevat, heeft Aanbesteder het recht om betaling van de gehele factuur op te schorten, totdat overeenstemming bestaat over de vereiste correctie. Een dergelijke opschorting kan niet worden aangemerkt als schuldeisersverzuim.
Com 10	Indien één der offerrende Inschrijvers reeds een Overeenkomst op het gebied van deze Opdracht heeft gesloten met Aanbesteder, dan zal deze bestaande Overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.
Com 11	Inschrijver zal Aanbesteder onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Inschrijver of de continuïteit van de uitvoering van de dienstverlening in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de dienstverlening en de mogelijke Oplossingen bespreken om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

Com 12	Meerwerk kan enkel worden uitgevoerd, indien de Inschrijver voorafgaand aan de uitvoering van het meerwerk een offerte voor het meerwerk heeft uitgebracht en Aanbesteder de afname van deze dienst heeft bevestigd. Bij meerwerk wordt door de Inschrijver een aanbod gedaan met specificatie van het precieze uurtarief / de specifieke uurtarieven, en verantwoording voor de geraamde uren. De Inschrijver hanteert bij meerwerk een naar redelijkheid acceptabel aantal uur voor het gevraagde werk.
Com 13	Voor meerwerk gedurende de looptijd van het contract gelden dezelfde tarieven zoals opgenomen in Bijlage 3 Inschrijvingsbiljet, inclusief reis- en verblijfkosten en exclusief btw (behoudens jaarlijkse indexering conform overeenkomst).

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3 Functionele eisen en wensen

3.1 Generieke functionaliteiten

Nr	Omschrijving Eis
Gen 1	Ondersteuning van de gemeentelijke wettelijke taken in het Sociaal domein van Aanbesteder (zie Eis 'Gen 1') vindt integraal plaats binnen de Oplossing. De Oplossing dient geautomatiseerd te kunnen registreren en bijhouden bij welke processen/ trajecten/ zaken/ voorzieningen binnen het Sociaal domein een Inwoner betrokken is.
Gen 2	De Oplossing beschikt over een autorisatiefunctie waarmee voldaan kan worden aan de eisen die gesteld worden vanuit de vigerende wet- en regelgeving, privacyregelgeving en gestelde gemeentelijke (sub)doelen. Dat betekent dat de Oplossing vergaand autorisatie mogelijk moet maken op organisatieniveau, productniveau, rol (intern en extern), procesniveau, documentniveau en specifieke personen.
Gen 3	De Oplossing geeft een duidelijk overzicht van integraal klantbeeld, op verschillende niveaus, zodat alle betrokkenen (afhankelijk van de rol) de benodigde informatie hebben.
Gen 4	Het dient mogelijk te zijn onderscheid te maken tussen DAT-informatie (procesinformatie) en WAT-informatie (de inhoudelijke, privacygevoelige informatie). Het dient verder mogelijk te zijn in de Oplossing aan te geven welke rollen DAT-informatie en WAT-informatie mogen zien.
Gen 5	Een Medewerker kan zijn/ haar eigen werkomgeving ('cockpit') configureren.
Gen 6	Een Medewerker moet rekenregels gericht op gemeentelijk beleid zelfstandig en zonder tussenkomst van de Inschrijver kunnen inrichten en vormgeven.
Gen 7	De Oplossing toont op basis van de geboortedatum automatisch de leeftijd.
Gen 8	De Oplossing dient telefoonnummers eenduidig vast te leggen, meerdere velden per Dossier.
Gen 9	In de Oplossing moet een Medewerker contactmomenten, notities en gespreksverslagen kunnen vastleggen op verschillende niveaus.
Gen 10	In de Oplossing is het mogelijk om voor interne Medewerkers persoonlijke/ interne notities toe te voegen zonder dat deze voor andere betrokkenen zichtbaar zijn, tenzij anders geautoriseerd is.
Gen 11	In de Oplossing dient het mogelijk te zijn om op individueel- en/of gezinsniveau interne gebruikers een signaal, actie en actielijst aan te laten maken, te wijzigen en te verwijderen (afhankelijk van de autorisatie) voor verschillende situaties.
Gen 12	De Oplossing heeft de mogelijkheid een notificatie aan individu/ team te geven wanneer het Dossier wordt aangemaakt/ gewijzigd en/of een actie vereist is in het Dossier.
Gen 13	In de Oplossing is het mogelijk om gebruik te maken van digitale ondertekening met behulp van generieke ondertekensystemen volgens van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
Gen 14	De Oplossing biedt een integrale en uitgebreide zoekfunctie op de velden zoals (maar niet uitsluitend en afhankelijk van de autorisatie): voor-/achternaam, dossiernummer, adres, telefoonnummer, signalen, gegevens van organisaties en instellingen, inhoud van Dossier en documenten. Het gevonden resultaat dient zonder tussenstappen te bewerken te zijn.
Gen 15	In de Oplossing worden voor de gebruiker begrijpelijke foutmeldingen met toelichting op gewenste actie (bv. syntaxfouten, contentfouten) gegenereerd.
Gen 16	Binnen de Oplossing kan een Medewerker of functioneel beheerder verschillende velden wel/ niet verplicht stellen. De Oplossing, incl. Inwonersportaal/ Digitaal loket, wijst een Medewerker, Inwoner of bedrijf op verplichte velden die niet ingevuld zijn. Indien verplichte velden niet zijn ingevuld kan men niet verder in het proces terwijl de ingevulde informatie wordt tussentijds opgeslagen.
Gen 17	Binnen de Oplossing moeten documenten digitaal kunnen worden goedgekeurd door interne en externe gebruikers.
Gen 18	De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten die in de Oplossing staan op een gebruiksvriendelijke manier en veilig te printen of te mailen, rekening houdend met de verschillende omgevingen waar de Medewerker in werkt.
Gen 19	De Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere vensters en Inwoners tegelijk te openen. Tussen deze schermen moet ook eenvoudig gewisseld kunnen worden. Voor- en achteruitbladeren op het scherm moet mogelijk zijn.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

Gen 20	Vanuit de Oplossing kunnen andere, veelgebruikte applicaties direct aangeroepen worden (minimaal middels een URL). Dit is aanpasbaar door een functioneel beheerder van Aanbesteder.
Gen 21	Voor het automatisch ontvangen, verzenden, registreren en verwerken van alle berichten (onder andere BRP en Ggk) vinden in de onderliggende registraties (consistentie) controles plaats op het correct en volledig vullen van alle benodigde gegevens om een uitwisseling te realiseren. Er worden voor de gebruiker begrijpelijke foutmeldingen gegeven indien desbetreffende gegevens onvolledig dan wel onjuist zijn gevuld, zodat direct herstel (zonder het scherm te verlaten) hierop mogelijk is.
Gen 22	Na de initiële koppeling met de BRP, GBA-V en VOA worden mutaties van de Inwoner kenbaar gemaakt en kunnen automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde Medewerkers anders wordt beslist. De Oplossing heeft de functionaliteit om Inwoners waarvoor geen doelbinding meer is vanuit de Oplossing (in bulk) te ontkoppelen. Daarnaast is het mogelijk, wanneer een Inwoner zich weer meldt, opnieuw te koppelen met de basisregistraties.
Gen 23	In de Oplossing wordt dubbele registratie van een Inwoner op basis van o.a. BSN en aanvullende kenmerken en regels gesignaleerd en uitgesloten.
Gen 24	Het moet mogelijk zijn om de inwonergegevens handmatig op te voeren / vast te leggen zonder dat een koppeling wordt gemaakt met de BRP.
Gen 25	Oplossing beschikt over een niet muteerbare Audit-trail / logging waarin geregistreerd wordt wie, welke handeling, wanneer uitgevoerd heeft. Tevens beschikt de Oplossing over de mogelijkheid om via logging inzicht te krijgen welke verwerkingen hebben plaats gevonden. NB Deze logging mag geen negatieve invloed op de performance van de Oplossing hebben. Indien logging van raadpleegtransacties niet mogelijk is, dient aangetoond te worden dat het autorisatiemodel ongeautoriseerd raadplegen onmogelijk maakt (ter voorbereiding op de Wet Digitale Overheid).

Nr	Omschrijving Wens
Gen 25	De Oplossing ondersteunt alle communicatiekanalen die door Inwoners worden gebruikt voor vragen aan Aanbesteder, bijvoorbeeld telefoon, post, bezoek, beveiligde e-mail, website, WhatsApp, SMS, chat, videobellen.
Gen 26	De tevredenheid en het al dan niet behalen van doelen kunnen worden vastgelegd en zijn gekoppeld aan de geleverde producten en diensten. Deze evaluaties zijn inzichtelijk voor Inwoner en Medewerker.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.2 Dossier en registratie

Nr	Omschrijving Eis
DsR 1	De Oplossing moet voorzien in het kunnen vastleggen en registreren van alle verplichte en relevante gegevens voor de uitvoering van de gemeentelijke wettelijke taken zoals genoemd in Eis 'Gen 1'.
DsR 2	De Oplossing maakt een Dossier van iedere Inwoner aan waarbij benodigde Inwonergegevens worden compleet (bij)gehouden over de verschillende leefgebieden van het Sociaal Domein heen (zie Eis 'Gen 1'). De bij Aanbesteder bekende gegevens worden voor zowel Inwoner als Medewerker en organisaties automatisch gebruikt, mits binnen wettelijke kaders, conform de gedachte eenmalig registreren en meervoudig gebruiken.
DsR 3	In het Dossier moeten specifieke gegevens kunnen worden aangevuld en/of gewijzigd voor de producten, diensten, zaken/ processen en documenten. Het betreft hier o.a. de registratie van meer adresseringen (post- en verblijfsadres), tenaamstellingen, IBAN, communicatiekanalen, gemachtigden, (ouderlijk) gezag, gezinssamenstelling, eerdere hulpvragen, voorliggende en geïndiceerde voorzieningen, betrokken rollen/ andere disciplines bij deze Inwoners. Alsmede bevat het Dossier afgenomen producten, diensten en relevante financiële gegevens.
DsR 4	De Oplossing biedt de mogelijkheid om één plan, één huishouden te registreren waar zowel de casusregisseur, betrokken Medewerkers, externe professionals en de Inwoner (toegang toe moeten hebben).
DsR 5	Het dient mogelijk te zijn om een gezins- of groepsdossier aan te maken of Inwonersdossiers aan elkaar in een gezins- of groepsdossier te kunnen koppelen. Dit rekening houdend met complexere relaties zoals samengestelde gezinnen of groepen jongeren in het kader van veiligheid. Ook heeft op deze wijze een casusregisseur een heel huishouden goed in beeld zonder dat er gevaar ontstaat dat personen zonder toestemming in informatie van andere gezinsleden kunnen.
DsR 6	De Oplossing dient het mogelijk te maken dat er meerdere adressen bij een Dossier kunnen worden bijgehouden.
DsR 7	In de oplossing moet het mogelijk zijn om een vangnet in te richten. Hiermee kunnen specifiek aangewezen professionals, als veiligheid, met opgaaf van reden zich zelfstandig toegang verschaffen tot een Dossier (conform WAMS).
DsR 8	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om alleen voor de consultants zichtbare bijzondere situaties (bijvoorbeeld eerwaak, taal, agressief, sprake van een gedwongen kader), te markeren bij een Dossier.
DsR 9	De Oplossing kan ketenpartners die niet in dit systeem werken informeren over wijzigingen die voor hen relevant zijn en/of hen te kunnen uitnodigen tot (delen van) het Dossier.
DsR 10	Per aanvraag en per Dossier dient er één (1) of meerdere verantwoordelijke dossierhouders te kunnen worden toegewezen. Verschillende Medewerkers kunnen betrokken zijn bij een Dossier.
DsR 11	De Oplossing dient de mogelijkheid te bieden om het Dossier niet open te stellen voor specifieke rollen.
DsR 12	Het dient, afhankelijk van de rollen/ rechten, mogelijk te zijn om in een Dossier te kunnen zien wie naast de Inwoner op hetzelfde adres staat ingeschreven.
DsR 13	Registratie van Inwoners met een hulpvraag kan plaatsvinden zonder opgave van een BSN, zonder verlies van functionaliteit binnen de Oplossing.
DsR 14	In de Oplossing wordt dubbele registratie van een Inwoner op basis van o.a. BSN en aanvullende kenmerken en signaleerd en uitgesloten.
DsR 15	Het moet mogelijk zijn om de Inwonergegevens handmatig op te voeren en te registreren zonder dat een koppeling wordt gemaakt met de BRP.
DsR 16	Medewerkers of derden zijn in staat om type vragen/ meldingen met of zonder de persoonsgegevens vast te leggen. Indien een melding/ vraag leidt tot een aanvraag, moeten deze aan elkaar gekoppeld kunnen worden.
DsR 17	Het moet mogelijk zijn om de registratiedatum met terugwerkende kracht te kunnen registreren in de Oplossing.
DsR 18	In de Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om een of meerdere risico-instrumenten te vullen in het Dossier.

Nr	Omschrijving Wens
DsR 19	Het is mogelijk om de gegevens uit meerdere Dossiers en/ of meerdere Inwoners combineren in één (1) document / overzicht (dienstverlening OGGZ).

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.3 Werkvoorraad

Nr	Omschrijving Eis
Wvr 1	De Oplossing biedt functionaliteit voor een werkvoorraad per Medewerker, rol en team (caseload). Taken en acties die niet proces gerelateerd zijn, worden ook in deze werkvoorraad weergegeven.
Wvr 2	Medewerkers hebben real-time inzicht in de werkvoorraden, afhankelijk van de autorisaties. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team (behandelaars) en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.
Wvr 3	Het registreren, inzien en behandelen van processen kan ook plaatsvinden vanuit de werkvoorraden.
Wvr 4	De Oplossing omvat de functionaliteit voor Medewerkers zodat zij processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering kunnen nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend Medewerker is mogelijk.
Wvr 5	De Oplossing biedt de mogelijkheid om processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en/ of in uitvoering zijn genomen, indien gewenst, door hiertoe bevoegde Medewerkers over te dragen naar andere Medewerkers, afhankelijk van de autorisaties.
Wvr 6	Herverdeling van klanten aan Medewerkers is functioneel mogelijk en automatisch uit te voeren binnen de Oplossing.
Wvr 7	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor interne gebruikers om (zelfstandig) notificaties en/ of signalen in te stellen over (onder andere) de werkvoorraad van de Medewerkers en/ of de algemene werkvoorraad. Deze notificaties zijn te configureren op het niveau van rol/ team/ Medewerker.
Wvr 8	De geplande heronderzoeken/ her-controles zijn voor de Medewerker zichtbaar in de werkvoorraad van de Oplossing. De Oplossing biedt een signaalfunctie ook voor heronderzoeken/ her-controles, waarbij een Medewerker de termijn of datum aangeeft waarop de Oplossing een signaal af geeft.
Wvr 9	De Oplossing omvat een functionaliteit voor Medewerkers en leidinggevenden zodat zij zelf eenvoudig (gebruiksvriendelijk) overzichten en lijstwerk van de werkvoorraden kunnen maken op basis van verschillende criteria. Leidinggevenden moeten inzicht hebben in de werkvoorraden, op basis van totalen en op basis van teams en/ of Medewerkers. Daarnaast moet het inzichtelijk zijn in welke stap het proces is en/of wat de voortgang is.
Wvr 10	De Oplossing omvat een functionaliteit voor Medewerkers zodat zij zelf een overzicht kunnen maken waarin ze de contactenregistraties kunnen zien met een uitsplitsing naar de verschillende categorisering.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.4 Processen

Nr	Omschrijving Eis
Prc 1	De Oplossing biedt een op maat te configureren procesondersteuning voor o.a. registratie, afhandeling (ook op basis van regels), sturing, bewaking, signalering, notificaties, prioritering en fiattering. Dit volgens het principe Zaakgericht Werken en/ of workflow gestuurde processen. Dit betreft procesondersteuning voor alle producten en diensten binnen de omvang van de Opdracht, waarbij verschillende interne en externe gebruikers onderdeel van het proces kunnen zijn.
Prc 2	De Oplossing biedt een flexibele procesmodule die ingezet kan worden om alle werkprocessen naar wens van Aanbesteder te moduleren.
Prc 3	Verschillende taken en acties binnen procesondersteuning kunnen verplicht worden gesteld.
Prc 4	Voor ieder afzonderlijk proces kunnen door Aanbesteder (wettelijke) termijnen worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking met signalering hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
Prc 5	Processen moeten kunnen worden klaargezet in een werkvoorraad of automatisch worden afgehandeld, via geplande gebeurtenissen en systeemsignaleringen, zoals BRP-mutaties, iWmo/ iJw en IB-signaleringen. Tevens kan een wijzigingsproces gestart worden op basis van deze signalen en worden interne gebruikers hierop geattendeerd.
Prc 6	De Oplossing biedt de Medewerker inzicht in het werkproces dat schematisch is weergegeven en de actuele status heeft. Het soort proces is zichtbaar inclusief alle stappen en de flow van het betreffende proces.
Prc 7	Tevens biedt de Oplossing de functionaliteit om (zo visueel mogelijk en binnen één scherm) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend Medewerker van actieve processen weer te geven.
Prc 8	Processen moeten op basis van bedrijfsregels automatisch kunnen worden toegewezen aan 1 of meerdere afdelingen/ Medewerkers en handmatig worden herverdeeld.
Prc 9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit een werkproces een ander werkproces aan te maken, wat in de toekomst ligt.
Prc 10	De procesondersteuning is niet altijd dwingend. De mogelijkheid bestaat om in een procesondersteuning in vrijheid te navigeren.
Prc 11	Processen (zaken) moeten kunnen worden overgedragen aan en/of overgenomen door verschillende gebruikers of groepen. Daarnaast is het mogelijk om processen (zaken) over te nemen volgens het 'break the glass' principe.

Nr	Omschrijving Wens
Prc 12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om niet alleen van één werkproces, maar ook van alle voorgaande werkprocessen een overzicht te genereren waarbij de datum en de documenten, met type (rapport, beschikking etc.), worden weergegeven.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.5 Toegang en regie

Nr	Omschrijving Eis
TgR 1	Voor de toegang en regie ondersteunt de Oplossing minimaal het proces van Aanmelding tot besluitvorming.
TgR 2	De Oplossing dient scheiding van rollen van een natuurlijk persoon met meerdere rollen (bijv.: professional is ook Inwoner met een hulpvraag of een Inwoner die zelf een hulpvraag heeft kan ook vrijwilliger of mantelzorger in een ander netwerk zijn) mogelijk te maken.
TgR 3	De Oplossing dient relaties te kunnen maken tussen meerdere personen en/of objecten (b.v. één huishouden, samengestelde gezinnen, gescheiden gezinnen met twee adressen).
TgR 4	Een signaal/melding (aanvraag) dient aan een persoon gekoppeld te kunnen zijn, of aan een straat, wijk, samenwerkingspartners of groep personen (gezin).
TgR 5	De oplossing faciliteert in het vastleggen van het (keukentafel) gesprek, de inzet van het sociaal netwerk kan hierbij ook worden vastgelegd en het vaststellen van zorgzwaarte, waarbij afspraken en doelen zijn gerelateerd aan levensdomeinen, zowel draagkracht als draaglast.
TgR 6	Het dient mogelijk te zijn om verschillende typen doorverwijzingen (naar bijv. algemene/voorliggende voorzieningen, vrijwilliger) te kunnen registreren op individueel- en groepsniveau zoals een straat, wijk of groep personen.
TgR 7	De Oplossing dient de voorliggende, algemene en collectieve voorzieningen en het aantal deelnemers vast te kunnen leggen.
TgR 8	In de Oplossing is het mogelijk om Dossiers toe te wijzen aan verschillende gebiedsteams. <i>Toelichting: Aanbesteder werkt steeds meer samen met Inwoners aan de opgaven in dorpen en wijken. Dat doet de gemeente om betrokkenheid en zeggenschap van Inwoners te vergroten. Er zijn 4 gebiedsregisseurs en teams.</i>
TgR 9	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om korte ondersteuning te registreren. Hierbij wordt tenminste aangegeven welke oplossingsrichting of alternatieve oplossing is ingezet.
TgR 10	De Oplossing dient de mogelijkheid te bieden om ondersteuningsvragen, sociaal netwerk en alle betrokkenen bij te houden bij een vraag/ Inwoner. Tevens biedt de Oplossing voor de Medewerkers een gebruiksvriendelijke inzichtfunctionaliteit in deze informatie.
TgR 11	De Oplossing dient beheer van wachtlijst(en) mogelijk te maken: - Interne gebruikers dienen inzicht te hebben in wachttijd en doorlooptijd voor ondersteuningsvragen die binnenkomen; - Wacht- en doorlooptijden zijn gerelateerd aan relevante (wettelijke/lokale) termijnen; - Interne gebruikers dienen inzicht te hebben in de doorlooptijd per fase (bijvoorbeeld van melding naar keukentafel gesprek, duur begeleidingsfase).
TgR 12	Het dient mogelijk te zijn om aan een hulpvraag/ aanvraag een of meerdere kenmerken (bijv. rouwverwerking, scheiding, opvoeding, fysieke omgeving) te kunnen toekennen. Kenmerk kan per fase /processtap wijzigen (bijv: oorspronkelijke vraag was huishoudelijke hulp, blijkt (ook) over eenzaamheid te gaan). De inrichting van de thematiek/ (traject) fases is door Aanbesteder zelf te beheren.
TgR 13	Binnen de Oplossing is het mogelijk om de toegang tot informatie zodanig in te regelen dat een casusregisseur zelf kan aangeven wie er standaard toegang tot de informatie van een individuele ondersteuningsvraag heeft.
TgR 14	Binnen de Oplossing is het mogelijk om leden van een ander (gebieds)team tijdelijk toegang (met periode of een einddatum) tot de informatie te geven onder reden van opgaaf (breaking glass principe).
TgR 15	In de Oplossing moet het mogelijk zijn dat externen een account verkrijgen tot de Oplossing waarmee men kan inloggen, berichten kan versturen/ontvangen, afspraken kan inplannen, en toegevoegd kan worden aan een Dossier, waarbij een casusregisseur bepaalt met welke rollen en rechten in dat betreffende Dossier.

Nr	Omschrijving Wens
TgR 16	In de Oplossing kan een consulent of casusregisseur zelf bepalen welke onderdelen van inwonerdossier, hulpvraag, aanmelding, (interne) notities e.d. wel en niet in het verslag/ uitdraai komen. Daarnaast kan de oplossing wel een weergave van de actuele situatie maar geen of beperkte weergave van de historie geven.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.6 Inwonersportaal / Digitaal loket

Nr	Omschrijving Eis
InP 1	De Oplossing biedt digitale toegang en self-service voor Inwoners (Inwonersportaal- / Digitaal loket-functionaliiteit), waarmee Inwoner of diens vertegenwoordiger kan veilig inloggen en vervolgens: • De ondersteuningsvraag, betrokken professionals, doelen/acties, beschikkingen, gespreksverslagen, documenten, eigen gegevens kan inzien; • Via het portaal kan beveiligd reageren naar de betrokken professionals; • Documenten kan beveiligd uploaden in elk formaat zoals bijvoorbeeld onderzoeksrapporten, bewijslast; • Digitaal documenten kan accorderen en ondertekenen (bv. gespreksverslagen d.m.v. een digitale handtekening) • Online (door functioneel beheer zelf aanpasbare) webformulieren kan invullen en bijlagen kan uploaden, bijvoorbeeld t.b.v. een extra hulpvraag maar ook om een ZRM in te vullen. • Heeft zicht op de voortgang (bij voorkeur grafisch) van lopende en afgeronde aanvragen / zaken en wie op welke stap is betrokken.
InP 2	Het Inwonersportaal en/ of Digitaal loket dient uiterst gebruiksvriendelijk te zijn voor alle Inwoners en dient te voorzien in c.q. aanpasbaar te zijn naar leesbare/begrijpelijke termen met voorleesfunctie (taalniveau B1 of A2).
InP 3	M.b.t. Werk en Inkomen domein biedt het Inwonersportaal en/ of Digitaal loket ten minste de volgende functionaliteiten voor de Inwoners: • Het digitaal aanvragen, met behulp van intelligente en interactieve vragenlijsten/ vragenbomen, van de levensonderhoud en bijzondere bijstand uitkeringen en de aanvraaggegevens direct in de Oplossing opnemen; • Het digitaal aanvragen, met behulp van intelligente en interactieve vragenlijsten/ vragenbomen, van de gemeentelijke Minima uitkeringen en de aanvraaggegevens direct in de Oplossing opnemen; • Wijzigingsverzoeken op uitkering indienen en direct in de Oplossing opnemen; • Uitkeringsspecificaties, jaaropgaven, saldobiljetten, loonstroken, rapportages en verzonden beschikkingen/ brieven kunnen inzien en downloaden; • Maandelijkse inkomstenbriefjes kunnen downloaden en digitaal invullen; • Zelf zaken kunnen uploaden (denk aan loonstroken die van belang zijn voor de berekening van de uitkering); • Inzien van de vordering saldo's; • Inzien van de verwerkte ontvangsten; • Meldingen kan doen die van belang zijn voor de berekening van de uitkering; • Zelf wijzigen van contactgegevens.
InP 4	De bij Aanbesteder bekende gegevens worden voor zowel Inwoner als Medewerker automatisch gebruikt, mits binnen wettelijke kaders, conform de gedachte eenmalig registreren en meervoudig gebruiken.
InP 5	Door de Inwoner geüploade informatie of documenten dienen direct zichtbaar gemaakt te worden voor de Medewerker in het Dossier van de Oplossing.
InP 6	Het Inwonersportaal en/ of Digitaal loket dient door Inschrijver te worden ontsloten via de website van Aanbesteder als een zogenaamde 'Mijn Sociaal plein' omgeving. Het Inwonersportaal en/ of Digitaal loket dient zodanig te zijn opgemaakt dat de huisstijl c.q. vormgeving van Aanbesteder daarin verwerkt is.
InP 7	Het Inwonersportaal en/ of Digitaal loket dient Inwoner in staat te stellen om gegevens te importeren en exporteren.
InP 8	Het Inwonersportaal en/ of Digitaal loket dient logging bij te houden van de stappen die worden gezet door een Inwoner in het portaal tijdens het indienen van een aanvraag, het lezen van een beschikking of het ondertekenen van een verslag. Hetgeen wordt gelogd kan eenvoudig worden opgevraagd, bijvoorbeeld t.b.v. bezwaarprocedures of bewaken wettelijke termijnen.
InP 9	De oplossing dient interne Medewerkers actief te attenderen op expliciete keuze om gegevens via het Inwonerportaal/ Digitaal loket open te stellen voor externe gebruikers.
InP 10	De Inwoner en/of diens vertegenwoordiger is in staat om zelf regie te voeren op eigen Dossiergegevens (o.a. het aanvullen en delen en het raadplegen van de definitieve informatie / documenten). Daarbij krijgt de Inwoner inzicht in wat er met zijn/haar gegevens gebeurt. Dit afhankelijk van de autorisaties.
InP 11	Indien een Inwoner of diens vertegenwoordiger zowel een individueel Dossier als een gezinsdossier (mits toestemming van eigenaar) heeft dienen beiden voor hem inzichtelijk te zijn. Rekening houdend met privacybescherming van derden (bijvoorbeeld in geval van een scheiding of bij verandering van inzage-rechten bij jeugdigen van 12, 16 of 18 jaar).
InP 12	De Inwoner wordt geïnformeerd over wijzigingen in zijn/haar Dossier.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

Nr	Omschrijving Wens
InP 13	Inwoners of diens vertegenwoordigers hebben de mogelijkheid om mee te schrijven aan hun eigen documenten (zoals een Plan van Aanpak).

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.7 Documenten

Nr	Omschrijving Eis
Doc 1	De Oplossing heeft de mogelijkheid om eenvoudige documenten te genereren op basis van standaard documentsjablonen en data vanuit de Oplossing. Het gaat om onder andere ondersteuningsplannen, beschikkingen, brieven e.d. Het moet mogelijk zijn om documenten daarna fysiek en digitaal te versturen.
Doc 2	Documenten kunnen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van onder andere het Dossier, verstrekkingen en/of vergoedingen, volledig en correct gespecificeerd en geautomatiseerd kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de Medewerker mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien plaatsvinden.
Doc 3	De Oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen bij voorkeur in Microsoft Word of een vergelijkbare tekstverwerkingsoplossing. Voor het gebruik hiervan is geen aparte instructie benodigd en functioneel worden gelijkwaardige mogelijkheden geboden voor documentverwerkingen en bewerkingen, spellingscontrole, opmaak en lay-out.
Doc 4	Aanbesteder dient toegang te hebben tot het documentenbeheer in de Oplossing en rechten om de documentsjablonen te wijzigen. Binnen de Oplossing is het tevens mogelijk om documentsjablonen door functionele beheerders volledig zelf te ontwikkelen en aan te passen, zonder noodzakelijke tussenkomst van de Inschrijver.
Doc 5	Het is mogelijk om na het aanmaken documenten automatisch op te slaan in het Dossier/zaak van de Oplossing en ze daar vanuit iedere locatie/ scherm te openen cq. raadplegen. Er zijn geen extra (aanvullende) handelingen nodig om het document op te nemen in de Oplossing. Documenten dienen niet lokaal op het apparaat van de gebruiker opgeslagen te worden.
Doc 6	Een document kan in diverse proces- of zaakstappen gemuteerd worden totdat het als definitief document wordt opgeslagen.
Doc 7	Documenten binnen het Dossier van de Oplossing hebben een makkelijk herkenbare naamgeving en zijn overzichtelijk raadpleegbaar.
Doc 8	Documenten, bijlagen en scans in de meest gangbare formaten, die niet door de Oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan een (bestande) Dossier in de Oplossing. Medewerkers en, in geval van een Inwonersportaal ook Inwoners, kunnen deze documenten/ bijlagen direct inzien (zonder te downloaden).
Doc 9	Documenten kunnen in bulk worden vervaardigd maar zijn in de Oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de Inwoner en/of zijn Dossier (zaak) voor de gerelateerde regeling. De Oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van inkomstenbriefjes/ mutatieformulieren (aan te geven per regeling en doelgroep, met de mogelijkheid hiertoe de run tot retournering te blokkeren, met mogelijkheden om individuen hierop uit te zonderen), uitkeringsspecificaties, jaaropgaven en het aanmaken van herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen in het debiteurenproces.

Nr	Omschrijving Wens
Doc 10	De Oplossing faciliteert in een documenten workflow (bijv. van concept plan, goedkeuring door Inwoner, betrokken gebruikers, daarna pas definitief), waarbij een audit trail wordt bijgehouden.
Doc 11	Binnen de Oplossing is het mogelijk dat meerdere personen (ook extern betrokkenen) simultaan in een document kunnen werken.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.8 Archiefbeheer

Aanbesteder heeft voor de uitvoering van taken behoefte aan een digitaal archief c.q. document managementsysteem (DMS) voor zijn documenten, in- en uitgaande poststromen en archivering in de geest van de Archiefwet, een en ander op basis van het principe Zaakgericht Werken. Dit maakt bij voorkeur integraal deel uit van de door Inschrijver aan te bieden Oplossing.

Nr	Omschrijving Eis
Arh 1	De Oplossing biedt functionaliteit voor het dossierbeheer waaronder een documentopslagfaciliteit. (Zaak)Dossiers incl. documenten en overige bijbehorende bestanden worden bij voorkeur opgeslagen in de documentopslag van de Oplossing.
Arh 2	Opslag van (zaak)Dossiers incl. documenten in de Oplossing voldoet aan de eisen en voorwaarden van de Archiefwet.
Arh 3	Op de documenten in de documentopslag van de Oplossing kan een archiefregime worden toegepast.
Arh 4	Documentopslag is voor wat betreft gebruik en functioneel bij voorkeur volledig geïntegreerd in de Oplossing.
Arh 5	Nadat een zaak/ proces definitief is afgesloten wordt de definitieve versie van het volledige Dossier bij voorkeur bewaard in de Oplossing op een niet meer muteerbare wijze, met behoud van authenticiteit, betrouwbaarheid, integriteit en bruikbaarheid op elk aggregatieniveau. Het (zaak)dossier incl. documenten en overige bijbehorende bestanden blijft volledig raadpleegbaar in de Oplossing.
Arh 6	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om aan afgesloten Dossiers documentatie toe te voegen.
Arh 7	Bewaartermijnen kunnen op de juiste aggregatieniveaus worden vastgelegd: (zaak)type Dossiers, documenttypen, documenten.
Arh 8	De Oplossing ondersteunt een vernietigingsprocedure in de geest van de Archiefwet, waarna herstel van (zaak)dossier (metadata, documenten en gegevens) niet meer mogelijk is. Daarbij wordt alle metadata verwijderd, inclusief back-ups. De Oplossing levert een bewijs/ audit trail op van de vernietiging.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.9 Financieel management: Algemene administratie

Nr	Omschrijving Eis
FMA 1	Iedere financiële administratieve handeling moet leiden tot een juiste journalisering.
FMA 2	Voor alle regelingen moeten correcties kunnen worden geregistreerd en afgehandeld via debet- en creditboekingen. Deze correcties worden tevens juist in de journalisering opgenomen.
FMA 3	Het betaalbaar stellen van geaccordeerde betalingen kan naar eigen behoefte worden ingevuld, bijvoorbeeld per dag, per week, per maand, per kwartaal, per jaar en ad hoc plaatsvinden, inclusief uitvoeren van betaalrun.
FMA 4	Betaalafspraken moeten kunnen worden geregistreerd, waarbij termijnbedragen worden bepaald.
FMA 5	Betalingen en vorderingen moeten met elkaar kunnen worden verrekend.
FMA 6	De betalingen zijn te herleiden naar de boekingen en de journaalposten.
FMA 7	De Oplossing moet in staat zijn betalingen zowel vooraf als achteraf (dienstjaar overschrijdend) te verrichten.
FMA 8	Voor alle regelingen (vanuit de betaal- en debiteuren en crediteurendossiers) moeten betalingen gedaan kunnen worden aan Inwoners, derden en per bank.
FMA 9	Gereserveerd vakantiegeld wordt berekend per periode (maandelijks of jaarlijks), het maximale te reserveren bedrag wordt bepaald en het vakantiegeld moet op elk moment betaalbaar gesteld kunnen worden.
FMA 10	De Oplossing kan elk verzochte gereserveerde bedragen aan vakantiegeld uitbetalen.
FMA 11	De mogelijkheid om geen vakantietoeslag te reserveren moet in de Oplossing aanwezig zijn (bv. voor Bbz).
FMA 12	Betaalruns worden in bulk, per Dossier of meerdere Dossiers uitgevoerd, voor zowel periodieke als incidentele betalingen. In geval van bulkbetalingen kan een correct borderel gegenereerd worden die de bulkbetaling op correcte wijze specificeert.
FMA 13	De Oplossing biedt de mogelijkheid om taken zoals betaalruns te plannen voor automatische verwerking.
FMA 14	Van alle verstrekkingen voor alle regelingen kan automatisch een proefberekening worden gemaakt.
FMA 15	De Oplossing dient zelf standaardcontroles uit te voeren voor het draaien van een meldingenlijst voorafgaand aan de betaalruns.
FMA 16	Invorderen bij derden (laten betalen door derden) moet via verschillende betaalmethoden kunnen. Denk aan bijv. Ideal/ Automatische incasso/ Tikkie.
FMA 17	De Medewerker moet vergoedingen als premies, flankerend beleid, opleidingsgeld, aan Inwoners en derden kunnen uit te betalen.
FMA 18	
FMA 19	Geautomatiseerd (financiële) controles op de afhandeling van de regelingen moeten kunnen worden uitgevoerd, inclusief de financiële verwerking en signalering van het resultaat. Het resultaat wordt inzichtelijk gemaakt.
FMA 20	Op de uitkering van de Inwoner moeten schulden aan derden op basis van beslagvrije voet of een % norm inhouding of een vast bedrag, met of zonder saldobewaking, kunnen worden ingehouden.
FMA 21	De Oplossing voorziet in controles en verschillenlijsten: • T.b.v. de aansluiting met het grootboek op basis van de sleutels; • Het jaarwerk om tot een goede loonaangifte te komen.
FMA 22	De Inschrijver voorziet in consultancy t.b.v. het afsluiten financieel jaar. <i>Toelichting: Wij willen ieder jaar in de maand december vooraf een controle van de administratie als voorwerk op het jaarwerk. In de maand januari willen wij ondersteuning bij het draaien van het definitieve jaarwerk.</i>
FMA 23	De Oplossing biedt de mogelijkheid om correcties automatisch met terugwerkende kracht te verwerken, waarbij de betreffende periodes opnieuw berekend worden en automatisch in de actuele periode verrekend of teruggevorderd worden. De Oplossing moet in staat zijn om zowel bruto als netto terugvorderingsberekeningen te maken.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

FMA 24	Het verstrekken van voorschotten voor alle regelingen is mogelijk, waarbij een verleend financieel voorschot correct in mindering kan worden gebracht op de eerstvolgende verstrekking van de regeling waarop deze betrekking heeft.
FMA 25	Voor alle regelingen moet het indexeren van financiële tarieven, normen en componenten vanaf een bepaalde datum kunnen plaatsvinden. De indexering moet zowel positief (ophogend) als negatief (verlagend) kunnen worden toegepast. Hierbij moet gebruik gemaakt kunnen worden van percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of vrij in te geven vaste bedragen.
FMA 26	De Oplossing dient gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen worden belastinginhoudingen op correcte wijze berekend en ingehouden. Het aanmaken van de bestanden voor de loonaangifte op loonbelastingnummer is mogelijk voor alle regelingen waarvoor belastinginhouding van toepassing is. Dit kan worden uitgevoerd op meerdere aangiftenummers.
FMA 27	De Oplossing biedt een integrale en intuïtieve zoekfunctie voor openstaande verplichtingen en factuurnummer.
FMA 28	De Oplossing biedt een overzicht van de openstaande verplichtingen, met daarbij de bedragen, factuurnummers en leveranciers.
FMA 29	De Oplossing biedt de mogelijkheid om verplichting in delen te betalen en daarbij de verschillende factuurnummers te registreren.
FMA 30	De Oplossing biedt inzicht of een voorziening betaald is.
FMA 31	Gedurende het verwerken en betalen van verstrekkingen WMO en Jeugdwet worden hiertoe geregistreeerde gefactureerde en of gedeclareerde bedragen en hiertoe geregistreeerde incidentele of periodieke financiële verstrekkingen, rekening houdende met eventuele geregistreeerde verrekeningen, correct verwerkt. De Oplossing voorziet daarbij in de mogelijkheid om: • Naast de 323-declaratieberichten ook losse facturen te verwerken in de Oplossing; • Facturen te controleren op afwijkingen in eenheden (b.v. etmalen of uren) ten opzichte van geïndiceerde eenheden en bedragen; • Facturen te controleren op afwijkingen in prijzen/tarieven ten opzichte van geïndiceerde tarieven; • Facturen te controleren op (nog) beschikbaar budget, inclusief het bijhouden van budget uitnutting; • Terugvorderingen en invorderingen op declaraties te verwerken, zowel via 323-facturen als op losse facturen.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.10 Financieel management: Debiteurenadministratie

Nr	Omschrijving Eis
FmD 1	De Oplossing moet voorzien in een volledige debiteurenadministratie. Het moet onder andere mogelijk zijn om vanuit de debiteurenadministratie een relatie te leggen met de uitkering en andersom.
FmD 2	In de crediteuren en debiteurenregistratie moeten ook de typen om niet/ leenbijstand / krediethypotheek correct kunnen worden geregistreerd en verwerkt. Tevens moeten crediteuren en debiteuren op derden kunnen worden geregistreerd (bijvoorbeeld bij onverschuldigde betalingen), evenals het gebruik van bankrekening van derden.
FmD 3	Verschillende aflossingsvormen moeten kunnen worden vastgelegd. Tevens is het mogelijk om volgorde van vorderingen op te geven, zodanig dat hiermee rekening gehouden wordt welke aflossingen voor welke vordering het eerst afgeboekt zullen worden, opgevolgd door de volgende vorderingen in volgorde op rij.
FmD 4	Automatische doorboeking van te vorderen en gevorderde bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenvorderingen/ debiteurenaflossingen is mogelijk.
FmD 5	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om vorderingen in te houden op een inkomensverstrekking, waarbij aangegeven wordt of hierbij op het vakantietarief wel/niet ingehouden dient te worden.
FmD 6	De Oplossing in staat bij meerdere vorderingen middels een interne verrekening automatisch achtereenvolgens in te houden.
FmD 7	De Oplossing voorziet in een restitutiemogelijkheid.
FmD 8	De Oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch (her)berekenen van debiteurensaldi (initiële registratie van op-boeking, terugvordering en verhaal) voor zover voortkomend uit de inkomensverstrekking. Tevens worden debiteurensaldi die voortvloeien uit herberekeningen correct geregistreerd en komen voor correcte verwerking in aanmerking.
FmD 9	Op een voor de gebruiker begrijpelijke manier wordt inzichtelijk gemaakt hoe een (her)berekening (i.g.v. gewijzigde situaties, correcties, etc.) tot stand is gekomen. Dit kan zowel digitaal of fysiek beschikbaar gesteld worden aan de Medewerker en de Inwoner.
FmD 10	Afletteren vindt zo veel mogelijk geautomatiseerd plaats. Handmatig dichtboeken van openstaande vorderingen wordt maximaal ondersteund.
FmD 11	De Oplossing geeft een signaal als tijdens de verwerking sprake is van de laatste aflossing (vordering staat op 0 (nul)) of geen aflossing plaatsvindt.
FmD 12	De Oplossing is in staat om aanmaningsberichten aan te maken en is voorzien van een in te richten aanmaanproces.
FmD 13	Er moeten periodiek nota's en opdrachten voor automatische incasso kunnen worden aangemaakt voor de vorderingen waarvan dit in de betaalverplichting is aangegeven.
FmD 14	Verplichtingen kunnen in bulk aan de debiteur(en) verstuurd worden, evenals het versturen van aanmaningen bij achterstanden. Lijstwerk wordt gegenereerd voor de verschillende stappen in het bewaken van het terugbetalingsproces.
FmD 15	De Oplossing ondersteunt het genereren van nominatieven overzichten voor de vorderingen per periode.
FmD 16	Bruteren van de netto-vorderingen op het einde van het jaar is mogelijk. De ophoging van het saldo door de brutering, is in een boekingsregel zichtbaar. De brutering moet correct worden gejournaliseerd.
FmD 17	Het debiteuren Dossier waarin de lening voor levensonderhoud geregistreerd wordt, moet per boekjaar aangemaakt en afgesloten kunnen worden.
FmD 18	Onderhoudsbijdrages van verhaalsvorderingen moeten kunnen worden doorgeboekt naar derden.

Nr	Omschrijving Wens
FmD 19	De Oplossing biedt een duidelijk overzicht van credit-stortingen vanuit de leveranciers, op Inwonerniveau, datum en per periode.
FmD 19	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om een signaal te geven als de debiteur (automatisch) te veel heeft betaald.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

FmD 20	De Oplossing geeft een signaal als de laatste termijn in zicht is, zodat de debiteur tijdig in kennis gesteld kan worden.
FmD 21	Wanneer er twee maanden niet wordt afgelost op een vordering geeft de Oplossing een signaal.
FmD 22	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een openstaande vordering te splitsen naar/ registreren bij meerdere medeaansprakelijken wanneer bijvoorbeeld hoofdelijke aansprakelijke en andere gezinslid niet meer bij elkaar zijn.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.11 Functionaliteiten Jeugd

Voor de inkoop en contractmanagement maakt team Jeugd van Aanbesteder voor een groot gedeelte gebruik van de RIGG (Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten). Dit is een onderdeel van het samenwerkingsverband in de provincie Groningen. Ook de betalingen en factuuraafhandeling van de zorgaanbieders worden daarom gedeeltelijk via de RIGG geregeld. Omdat niet alle betalingen en facturen worden afgehandeld door de RIGG moet de Oplossing wel over deze functionaliteiten beschikken.

Nr	Omschrijving Eis
Jeu 1	De Oplossing biedt uitvoeringsondersteuning voor de Jeugdwet; de mogelijkheid tot registratie van aanvragen en ondersteuningsplannen, het registreren en afgeven van indicaties en Jeugdwetverstrekkingen (Zorg In Natura, financiële tegemoetkomingen en PGB), het beoordelen van indicaties, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/ Dossier, het aanmaken van een betaaldossier en ondersteunt het berichtenverkeer iJW. De uitvoeringsondersteuning voorziet ook in lokale maatwerkoplossingen, bijvoorbeeld consult en advies en een werkproces waarin de voortgang gemonitord kan worden.
Jeu 2	De producten- en dienstencatalogus Jeugdwet kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Instellingen/aanbieders kunnen met behulp van AGB-code worden geregistreerd.
Jeu 3	In de Oplossing is het mogelijk het Woonplaatsbeginsel en het ouderlijk gezag/ de voogdij te registreren, muteren en te beëindigen.
Jeu 4	In het klantbeeld van de jeugdigen is zichtbaar welke ouder gezag heeft en of er sprake is van erkenning.
Jeu 5	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om eenvoudig de naam en productcode van een product te wijzigen, bijvoorbeeld door een aanbesteding.
Jeu 6	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om het type en soort casus te kunnen aangeven.
Jeu 7	De Oplossing voorziet in een signaal, minstens drie (3) maanden voordat het kind 18 jaar wordt.
Jeu 8	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om als consulent persoonlijke notities toe te voegen aan een Dossier zonder dat deze voor betrokkenen (ouders) zichtbaar is. Dit moet wel te zien zijn voor collega's.

Nr	Omschrijving Wens
Jeu 9	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om op eenvoudige wijze in bulk meerdere aanbieders te koppelen aan een maatwerkvoorziening, of meerdere maatwerk-voorzieningen in bulk te koppelen aan een aanbieder.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.12 Functionaliteiten Wmo

Nr	Omschrijving Eis
Wmo 1	Wmo wordt in de uitvoering ondersteund door registratie van indicaties en Wmo-verstrekingen (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan Inwoner of crediteur op basis van verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met budgetfinanciering of met het berichtenverkeer iWmo.
Wmo 2	De producten- en dienstencatalogus Wmo kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Instellingen/aanbieders moet met behulp van AGB-code geregistreerd kunnen worden.
Wmo 3	De Oplossing moet voorzien in de registratie van verschillende Dossiers in verschillende groepen (cliëntdossiers/ Wmo-dossiers / OGGZ-dossiers / Zorg en Veiligheid dossiers / client ondersteuning-dossiers).
Wmo 4	De Oplossing moet voorzien in de registratie van aanvragen en ondersteuningsplannen, het afgeven van indicaties, het beoordelen van indicaties, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/Dossier, het aanmaken van een betaaldossier en registreren van betalingsverplichtingen (per factuur en op klantniveau).
Wmo 5	De Oplossing heeft de mogelijkheid om gegevens ten behoeve van de inning eigen bijdrage met CAK uit te wisselen. De Oplossing voldoet aan de iStandaarden t.b.v. iEb. Daarnaast heeft Oplossing de mogelijkheid om een start en stopdatum in te voeren die als basis dient voor de eigen bijdrage.
Wmo 6	De Oplossing bewaakt de kostprijs van hulpmiddelen voor de eigen bijdragen van de Wmo.
Wmo 7	De Oplossing is geënt op de kanteling. Dit houdt in dat het trechtermodel (melding-gesprek-aanvraag-indicatieafhandeling) duidelijk naar voren komt.
Wmo 8	De Oplossing is niet alleen ingericht op prestatievelde 5 en 6, maar biedt ook de mogelijkheid overige prestatievelden te belichten.
Wmo 9	Met betrekking tot gehandicaptenparkeerkaarten/ -plaatsen biedt de Oplossing de mogelijkheid tot registratie van aanvragen, het afgeven van indicaties, het kunnen beoordelen van indicaties, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/Dossier en het aanmaken van een betaaldossier.
Wmo 10	Iedere gehandicaptenparkeerkaart heeft een uniek nummer dat gekoppeld is aan een Inwoner. In de Oplossing kan eenvoudig de relatie tussen nummer en Inwoner gelegd worden. De status van de kaart (o.a. uitgegeven, gestolen, verloren ingetrokken en wel/niet terugontvangen en verlopen) is weergegeven in De Oplossing en kan eenvoudig worden aangepast. Aandachtspunt hierbij is dat de Inwoner mogelijk een nieuwe kaart kan krijgen met een nieuw nummer. Dus de Inwoner moet gekoppeld kunnen worden aan meerdere unieke nummers.
Wmo 11	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de voorzieningen codes/ product codes zelf aan te passen of bij te voegen. Het beheer van de codes is uitsluitend door Functioneel beheer uit te voeren.
Wmo 12	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot registratie van externe partners/ organisaties in Dossiers.

Nr	Omschrijving Wens
Wmo 13	Er is een eenvoudig overzicht dat inzicht geeft in het iWmo berichtenverkeer.
Wmo 14	De Oplossing voldoet aan de ICD/ ICF-standaarden. Dit houdt in dat stoornissen, beperkingen op activiteit en participatie volgens deze standaarden in kaart kunnen worden gebracht.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.13 Functionaliteiten Inkomen

Nr	Omschrijving Eis
Ink 1	De Oplossing voorziet in het uitvoeren van de wettelijke en gemeentelijke regelgeving rond de Participatiewet, loaw, loaz, Bbz 2004, Bijzondere bijstand, Minimaregelingen, Wet Inburgering, Wet kinderopvang, Belastingwetgeving en Wet BUIG en houdt rekening met de Awb en alle nieuwe wet- en regelgeving.
Ink 2	Alle bovengenoemde wetten worden in de uitvoering ondersteund door de juiste registratie en geautomatiseerde vaststelling, berekening en betaalbaar stellen van uitkeringen. Geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, vrijlatingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhouningen, debiteurenvorderingen, belastinginhouningen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm worden correct in deze berekening verwerkt. De Medewerker moet een uitkering kunnen blokkeren en deblokken.
Ink 3	Voor inkomensverstrekkingen aan de hand van inwonergegevens, relatiegegevens, woonsituatie, etc. wordt de betreffende norm en toeslag/ verlaging automatisch berekend o.b.v. landelijke rekenregels en die van Aanbesteder.
Ink 4	Op Inwonerniveau is het vastleggen van inkomens- en vermogenscomponenten (ook wel: middelen) mogelijk op basis waarvan draagkrachtberekeningen kunnen worden gemaakt. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de Oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.
Ink 5	De Oplossing moet het mogelijk maken om naast de gebruikelijke bijzondere bijstandcomponenten ook de vrijheid te hebben om zelf componenten in te richten als het gemeentelijk beleid hier om vraagt.
Ink 6	Formele documenten, zoals uitkeringsspecificaties, jaaropgaven, etc. worden (digitaal) beschikbaar gesteld aan de Medewerker en tevens aan de Inwoner via het Inwonersportaal/ digitaal loket van de Oplossing.
Ink 7	Wanneer er bij een lopende uitkering inkomsten zijn, wordt er automatisch een 'inkomsten- en wijzigingsformulier' gegenereerd.
Ink 8	Binnen de Oplossing is mogelijk bewindvoerders te registreren met de optie tot aanpassing van verzendadres.
Ink 9	Bbz: het rentepercentage voor de rentedragende lening moet door Aanbesteder zelf ingevoerd kunnen worden. Oplossing dient verstrekte rente te kunnen berekenen.
Ink 10	Bbz: Oplossing biedt de optie om te kiezen voor een annuïteiten of een lineaire lening.
Ink 11	Bbz: in de Oplossing moeten zekerheidsrechten vastgelegd kunnen worden.
Ink 12	Bbz: in de Oplossing moet categorie zelfstandige (starter, gevestigde, etc.) vastgelegd kunnen worden.
Ink 13	Bbz: Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een renteloze lening in verband met 'om niet' verstrekking levensonderhoud. Tevens voorziet de Oplossing in de mogelijkheid om een renteloze lening in verband met <u>niet</u> 'om niet' verstrekking levensonderhoud.
Ink 14	Bbz: Bij de Bbz worden twee (2) soorten herberekening gemaakt, zowel met als zonder rente. Oplossing dient zowel met als zonder rente herberekening te kunnen maken.

Nr	Omschrijving Wens
Ink 15	Oplossing biedt optioneel voor de Medewerkers een kennissysteem voor de ondersteuning bij de afhandeling van de aanvragen en bij het nemen van (complexe) besluiten. Het kennissysteem past daarbij zowel de landelijke wetgeving als de gemeentelijke regelgeving toe. Het kennissysteem helpt bij het genereren van de juridisch correcte beschikkingen en rapportages.
Ink 16	Bbz: Oplossing biedt de mogelijkheid om een werkproces inclusief teksten, documenten en/of bewijsstukken of een volledig Bbz-dossier digitaal over te dragen naar een andere instantie/ persoon. Dit moet zowel per inwoner als in bulk mogelijk zijn.
Ink 17	Bbz: De rentepercentages moeten per terugwerkende kracht ingevoerd en berekend kunnen worden indien het saldo van de lening met terugwerkende kracht wordt aangepast.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.14 Fraude en handhaving

Binnen de gemeente Eemsdelta worden processen rondom fraude en handhaving m.b.t. Participatiewet uitgevoerd door de Sociale Recherche (SR). De SR zal gebruik maken van de Oplossing voor o.a. het raadplegen van documenten en inzagen in Dossiers. Een inkomensconsulent (IC) werkt alleen in de gevraagde Oplossing en zal daar de mogelijkheden tot registratie, behandeling en berekening van fraudezaken moeten hebben. Onderstaande Eisen en Wensen hebben betrekking tot de frauderegistratie en handhaving.

Nr	Omschrijving Eis
Fra 1	Oplossing dient te voorzien in het kunnen registreren en afhandelen van fraudeonderzoeken.
Fra 2	Oplossing dient te voorzien in het kunnen vastleggen en doorlopen van fraudemeldingen, inclusief rapportage en volledige registratie van fraude-onderdelen en -advies.
Fra 3	Oplossing dient te voorzien in de correcte registratie ondersteund van sancties, boetes en maatregelen.
Fra 4	Binnen de Oplossing kunnen alle rapportages, registraties en bevindingen van IC worden opgeslagen op registratienummer. Dit is noodzakelijk voor de CBP-controle.
Fra 5	Het is mogelijk om waarnemingen te registreren bij een persoon met de mogelijkheid te koppelen/verwijzen aan één of meerdere sub-dossiers. Dit is een eis vanuit het CBS.
Fra 6	Een strafrechtelijk Dossier is alleen toegankelijk voor SR en dient afgeschermd te zijn voor alle niet geautoriseerde Medewerkers. Het mag niet mogelijk zijn dat andere Medewerkers (collega's buiten het fraudeteam) inhoud van een Dossier kunnen zien dat in (strafrechtelijk) onderzoek of behandeling is bij SR of IC.

Nr	Omschrijving Wens
Fra 7	Meldingen van het Inlichtingenbureau kunnen per soort worden doorgezet naar of geregistreerd in de Oplossing voor IC om behandeld te worden.
Fra 8	Tijdens het werkproces worden voor IC-persoonsdossiers opgebouwd waarin alle gegevens worden vastgelegd. De Oplossing kent een dossieropbouw volgens een aantal onderwerpen of is in staat deze opbouw te genereren: • Personalie (BD) BSN-controle • Uitsluiting (GSD,DJI,CJIB) Uitkering andere gemeenten, detentie, voortvluchtige • Inkomen (DUO,BD,UWV) Studiefinanciering, heffingskortingen, inkomen • Vermogen (BD,RDW) Banksaldo, rente, voertuigen • Arbeidsplicht (DUO) Inschrijving • Informatieplicht (BD) Bankrekeningnummers

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.15 Functionaliteiten Werk & Re-integratie

Nr	Omschrijving Eis
WR 1	De Oplossing ondersteunt de dienstverlening in het Re-integratie proces op systematische wijze, handelingen zijn zoveel mogelijk uniform.
WR 2	Re-integratie wordt in de uitvoering ondersteund door registratie van re-integratietrajecten, -activiteiten en -uitstroom en vergoeding van facturen, premies en loonkostensubsidie.
WR 3	De Oplossing ondersteunt de registratie van verschillende Dossiers (cliëntendossiers/ participatiesdossiers).
WR 4	Het is mogelijk om een breed scala aan specifieke gegevens (profielen) gericht op toeleiding naar werk vast te leggen. Tenminste de volgende gegevens: diagnostische gegevens, arbeidsverleden, opleiding, diploma's, mogelijkheden, ambities, voortgang en afspraken.
WR 5	Het is mogelijk om te registreren op basis van een groepsindeling (bijvoorbeeld stappen 1,2,3 sociale ladder). De Inwoner die al bekend is, moet zichtbaar zijn in de huidige stap (groep) waar hij zich in bevindt.
WR 6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om onder de vastgelegde trajecten activiteiten vast te leggen. Het is mogelijk voortgang m.b.t. de gebeurtenissen van de activiteiten te registreren. Dit moet een chronologisch verslag worden van de contacten met de klant.
WR 7	De Oplossing biedt een module voor de werkprocessen nieuwe Wet Inburgering. Deze zijn vooraf door de Inschrijver ingericht en kunnen door Aanbesteder worden aangepast.
WR 8	De Oplossing biedt de mogelijkheid om contracten met dienstverleners vast te leggen. Hieraan moeten gemeentelijke budgetten op klantniveau gekoppeld kunnen worden (contractbeheer).
WR 9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de groei op de participatieladder te monitoren.
WR 10	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om BTW te registreren zodat het bedrag gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld de teruggave richting de Belastingdienst.

Nr	Omschrijving Wens
WR 11	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een investeringstoets te maken, met andere woorden een berekening van de kosten voor een uitkering en de mogelijke besparing hierop. De investeringstoets kent de volgende componenten: inkomsten (uitstroom naar werk of naar minder uitkering PW, IOAW, IOAZ) 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 Inwoner.
WR 12	De Oplossing biedt een rekentool Loonkostensubsidie (LKS) aan. Loonkostensubsidie kan berekend worden op basis van loonwaarde, aantal contracturen/ CAO, leeftijd e.d. (vergelijkbaar met de LKS-rekentool van samenvoordeklant.nl). Gegevens en uitkomsten van de LKS-rekentool worden dan (automatisch) in een rapportage/ beschikking opgenomen.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.16 Functioneel beheer

Nr	Omschrijving Eis
FB 1	De Oplossing dient te voorzien in tools en functionaliteiten om alle functionele beheertaken van Aanbesteder te ondersteunen, binnen de beheerinterface van de Oplossing.
FB 2	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de Oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd. Installaties van nieuwe releases, upgrades en specifieke verwerkingen binnen de jaarwerkprocedure zijn daarvan uitgezonderd.
FB 3	De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot de Oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel/ niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.
FB 4	De Oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen.
FB 5	De functioneel beheerder kan zelf rollen definiëren en toekennen aan gebruikers. Autorisaties kunnen middels een beheerinterface worden geconfigureerd. Het beheer van autorisaties binnen de Oplossing dient gecentraliseerd te gebeuren.
FB 6	De functioneel beheerder heeft binnen de Oplossing de mogelijkheid om enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/ of documenten toe te passen.
FB 7	De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig en flexibel afstemmen op de eigen organisatie inrichting, voor wat betreft Medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.
FB 8	De Oplossing dient de vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (toezichhouders, accountant, auditors e.d.).
FB 9	De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig en flexibel afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze en beleid, voor wat betreft procesflows (zaken) en de gerelateerde termijnbewaking. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.
FB 10	De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig en flexibel afstemmen op de eigen registratie behoeften, door relevante (referentie)tabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.
FB 11	De functioneel beheerder kan de Oplossing volledig en flexibel afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten. Sjablonen zijn eenvoudig aan te passen in een gebruiksvriendelijke interface. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.
FB 12	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om de codes aan te passen en toe te voegen die voor de voorzieningen gebruikt worden zoals bijvoorbeeld bij de Wmo.
FB 13	De Oplossing moet voorzien in de mogelijkheid om beheertaken zoals (op)schoning-programmatuur met variabele ingaven, correcties, controlefuncties en consistentiecontroles uit te voeren.
FB 14	Alle omgevingen van de Oplossing zijn door de functioneel beheerders van Aanbesteder te benaderen voor alle beheertaken.
FB 15	De Oplossing biedt functioneel beheerder inzicht in welke gebruikers zijn ingelogd en waar zijn ze actief in de applicatie.

Nr	Omschrijving Wens
FB 16	De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om inrichtingszaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bv. test of acceptatie) zijn gemaakt, beschikbaar te stellen in de Productieomgeving (en vice versa), zonder dat hiervoor deze zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd/ ingericht.
FB 17	Functioneel beheer heeft de mogelijkheid om correcties direct aan te brengen in de database aan de hand van bijvoorbeeld SQL, indien de noodzaak hiertoe bestaat en in afstemming met Inschrijver. Op deze wijze kunnen (correctie)scripts van een helpdesk of van het functioneel beheer zelfstandig worden uitgevoerd. De juiste toegang en wachtwoorden worden hiervoor door Inschrijver verstrekt, tenzij door Inschrijver expliciet anders aangegeven.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.17 SLA, onderhoud en ondersteuning

De Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een concept Service Level Agreement (SLA) voor beheer, onderhoud en ondersteuning. Na de definitieve gunning zal er tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een definitieve SLA worden opgesteld en gesloten.

Het door de Inschrijver bijgevoegde (concept) SLA voor beheer, onderhoud e.d. dient inzicht te verschaffen in de definitie van en de herstelprocedure van fouten/omissies in releases, fixes, patches, etc.. Het gaat hier ook om toegezegde functionaliteiten die toch niet (helemaal) blijken te werken, dan wel om het aantasten van bestaande functionaliteit(en). Op welke wijze en binnen welke termijn worden deze fouten/ omissies herstelt bij Aanbesteder, evenals de bijbehorende escalatieprocedure indien deze termijnen onverhoopt niet gehaald zouden worden.

Daarnaast dient de Inschrijver, voor de bepaling van de druk op de organisatie van Aanbesteder bij releases, patches en nieuwe versies, een releasekalender bij de Inschrijving te voegen.

Inschrijver dient bij de bedoelde SLA en releasekalender een toelichting te voegen waaruit duidelijk naar voren komt op welke wijze zij zijn releases, fixes, patches etc. voorziet van documentatie voor installatie en testen.

De onderstaande Eisen dienen in ieder geval in het (concept) SLA opgenomen te zijn:

Nr	Omschrijving Eis
SLA 1	De Inschrijver stelt naast de Productieomgeving ook continu een actuele test- en acceptatieomgeving beschikbaar. Hierin wordt alleen gebruik gemaakt van geanonimiseerde persoonsgegevens.
SLA 2	In beginsel kan er 24 uur per dag/ 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de Oplossing voor zowel productie als test. De beschikbaarheid van de Oplossing in de Productieomgeving, uitgaande van de 100% beschikbaarheid van de infrastructuur van Aanbesteder, is tijdens Kantooruren 99,5%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Aanbesteder wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt altijd buiten Kantooruren uitgevoerd. Buiten Kantooruren is de beschikbaarheid van de oplossing voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. De beschikbaarheid van het Inwonersportaal/ Digitaal loket is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week 98%. <i>Zie voor de exacte Kantooruren Eemsdelta 'Begrippenlijst' van de Aanbestedingsleidraad.</i>
SLA 3	De Inschrijver levert een uitwijkomgeving waardoor real time kan worden uitgeweken naar een andere locatie waarbij tijdens Kantooruren het verlies van gegevens maximaal 2 uur mag bedragen. Deze uitwijkomgeving wordt jaarlijks getest en de resultaten worden naar Aanbesteder gerapporteerd.
SLA 4	Er moet een recovery proces zijn ingericht waar back-up en restore een onderdeel vanuit maken. Het verlies van gegevens (RPO) mag maximaal 2 uur bedragen en de maximale recovery tijd (RTO) bedraagt 24 uur. De recovery proces wordt jaarlijks getest en de resultaten worden naar Aanbesteder gerapporteerd.
SLA 5	De back-ups worden fysiek gescheiden, op minimaal twee verschillende locaties opgeslagen. De back-ups zijn dusdanig beveiligd dat in geval van een cryptomalware aanval de integriteit van de back-ups niet in gevaar komt zodat de meest recente back-up van de gehele klantomgeving te allen tijde toegankelijk en bruikbaar is.
SLA 6	Binnen de SLA worden, voor het onderwerp 'beveiliging', serviceniveaus van beveiligingsaspecten opgenomen.
SLA 7	Indien zich een calamiteit voordoet op het gebied van informatiebeveiliging dient dit binnen één (1) werkdag door de Inschrijver gemeld te worden aan Aanbesteder. In het geval dit zich in het weekend voordoet, wordt dit uiterlijk op de eerstvolgende werkdag vóór 12.00 uur gemeld.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

SLA 8	Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de Oplossing voor de gebruikers - zowel intern (Medewerkers) als extern (Inwoners, bedrijven en ketenpartners) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van documenten tot 2 MB.
SLA 9	Inschrijver zorgt ervoor dat na een update/ upgrade de (standaard)koppelingen blijven functioneren. Inschrijver is verantwoordelijk voor de werking van koppelingen. Koppelingen, welke door toedoen van de Inschrijver disfunctioneren, worden direct en kosteloos hersteld.
SLA 10	Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, die als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten (meldingen) en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. <u>Voor ondersteuning door de helpdesk van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</u>
SLA 11	De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op alle Werkdagen. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (beveiligde webportaal of e-mail) waarbij alle verzoeken kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend. Dergelijke online vragen, meldingen en wijzigingsvoorstellen worden automatisch (per e-mail) bevestigd en zijn daarmee geregistreerd. Alle deze vragen en meldingen kunnen alleen in overleg met functioneel beheer van de gemeente worden gesloten.
SLA 12	Inschrijver voorziet in een portaal waar alle documentatie, een FAQ en een gebruikersforum aanwezig zijn voor het gebruik van de functioneel beheerders van Aanbesteder.
SLA 13	De installatie van een upgrade/ major updates wordt minimaal 4 weken van tevoren en in overleg met functioneel beheer van Aanbesteder afgestemd. Daarbij worden ook releasenotes opgeleverd. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen en certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
SLA 14	Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving en kunnen in een periode van minimaal 14 werkdagen worden getest, alvorens een release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgevonden, gezamenlijk een uitrolmoment bepaald.
SLA 15	Inschrijver dient een overlegstructuur te bieden waarin klanten en/ of functioneel beheerders participeren. Hierin worden meldingen voor aanpassingen besproken en geprioriteerd.
SLA 16	Er wordt door Inschrijver een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgesteld. Hierin beschrijft de Inschrijver de administratie organisatie rond de serviceverlening zoals welke procedures worden uitgevoerd, welke rapportages worden geleverd en welke rollen/ personen zijn betrokken in de communicatie van Aanbesteder en Inschrijver.
SLA 17	Inschrijver beschrijft een exit plan, conform artikel 22 GIBIT 2020. Inschrijver dient duidelijk te zijn over wat er gebeurt met de gegevensopslag in het geval van een mogelijk faillissement, overname gedurende de contractduur en beëindiging van het contract. Het exit plan stelt Aanbesteder in staat om een goede en tijdige overdracht van de relevante gegevens en /of diensten naar een nieuwe uitvoerder of eigen beheerorganisatie te faciliteren. Het exit plan beschrijft bovendien hoe en binnen welke termijn de gemeentelijke gegevens uit systemen van de Inschrijver (inclusief back-ups) op een rechtmatige manier vernietigd worden, als Aanbesteder dit nodig acht.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.18 Koppelingen

Nr	Omschrijving Eis
Kop 1	De Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden' voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst. De gerealiseerde/ te realiseren koppelingen ondersteunen de meest actuele versies van deze standaarden.
Kop 2	De Inschrijver ontzorgt Aanbesteder zoveel als mogelijk bij de technische en functionele realisatie van alle koppelvlakken. Aanbesteder voert in dergelijke trajecten enkel de benodigde regie hierop.
Kop 3	Het uitwisselen van basisgegevens verloopt conform het sectormodel StUF BG v3.10. Indien binnen de looptijd van het contract een nieuwe StUF- of API-formaat wordt uitgebracht, dient de Inschrijver dit binnen één (1) jaar na vaststelling van het nieuwe formaat te ondersteunen.
Kop 4	De Inschrijver waarborgt dat de Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ("backwards compatible") op de open standaarden van het Forum Standaardisatie. Daarnaast wordt de oude versie nog minimaal één (1) jaar ondersteund.
Kop 5	De Oplossing geeft inzicht in alle stappen m.b.t. gegevenswisseling (verstuurd en ontvangen) door de Oplossing, om troubleshooting te vereenvoudigen.
Kop 6	Basis Registratie Personen (BRP) Er wordt een koppeling gerealiseerd met de Basis Registratie Personen, GBA-V en VOA zodanig dat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en worden overgenomen vanuit deze systemen. Oplossing biedt een koppeling met de Makelaar suite van PinkRoccade (MKS, Cloud-hosting van PinkRoccade) voor de distributie van de BRP-gegevens. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties van de Inwoner kenbaar gemaakt en kunnen automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde Medewerkers anders wordt beslist. De Oplossing heeft de functionaliteit om Inwoners waarvoor geen doelbinding meer is vanuit de Oplossing (in bulk) te ontkoppelen. Daarnaast is het mogelijk, wanneer een Inwoner zich weer meldt, opnieuw te koppelen met de basisregistraties.
Kop 7	Bedrijfsgegevens - Niet natuurlijke personen (NHR) De Oplossing biedt een NHR-koppeling via: - Makelaar suite van PinkRoccade (Cloud-hosting van PinkRoccade) via de daarin geïntegreerde Servicebus, minimaal d.m.v. vraag/ antwoord-berichten en mutaties-berichten; OF - Een eigen directe koppeling via de door de KvK aangeboden API's.
Kop 8	Berichtenverkeer Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGk) Berichtenverkeer met het GGk conform landelijke standaarden wordt ondersteund. De Oplossing biedt deze koppeling via: - Geïntegreerde Servicebus van de Makelaar suite van PinkRocade (Cloud-hosting van PinkRoccade); OF - Een eigen directe koppeling met GGk. Het automatisch ontvangen, verzenden, registreren en verwerken van alle berichtuitwisseling iJW, iWmo, iEB, iPGB wordt ondersteund. Dit betreft alle huidige in- en uitgaande berichttypen. De berichtuitwisseling is raadpleegbaar per berichttypen en per berichtenketen. Voor het automatisch ontvangen, verzenden, registreren en verwerken van alle GGk-berichten vinden in de onderliggende registraties (consistentie) controles plaats op het correct en volledig vullen van alle benodigde gegevens om een uitwisseling te realiseren. Er worden voor de gebruiker begrijpelijke foutmeldingen gegeven

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

	indien desbetreffende gegevens onvolledig dan wel onjuist zijn gevuld, zodat direct herstel (zonder het scherm te verlaten) hierop mogelijk is.
Kop 9	Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV) De Oplossing ondersteunt de meest actuele versie van het CORV- berichtenverkeer en voorziet in de benodigde koppeling voor alle berichten die conform de standaard worden ondersteund.
Kop 10	DKD-berichten De Oplossing biedt een actieve koppeling met het Digitaal Klant Dossier (DKD) van het Inlichtingenbureau voor geautomatiseerd inlezen/ verwerken van DKD-signalen en SUWI-gegevens. Het is mogelijk om vanuit het DKD-gegevens te importeren in het Dossier voor Inkomen en Werk.
Kop 11	Microsoft Power BI en Azure Data Factory De Oplossing moet kunnen koppelen met de gemeentelijke Business Intelligence systemen. De gegevens moeten op een van de volgende manieren kunnen worden ontsloten: 1. Minimaal: periodiek een extract van de database naar csv-bestand(en) 2. Bij voorkeur: API-koppeling tussen de database en Azure Data Factory (bijvoorbeeld o.b.v. REST/JSON-standaard). Zie technische voorwaarden in de Bijlage E 'ICT Infrastructuur gemeente Eemsdelta'.

Nr	Omschrijving Wens
Kop 12	Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) – WLZ-signalen Vanuit de Oplossing kan een WLZ-indicatie opgevraagd worden bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De WLZ-signalen worden verwerkt in de Oplossing en geïntegreerd aangeboden met een geautomatiseerde koppeling of alternatief. Toelichting: Dit heeft tot doel dat de Medewerkers geen WLZ-signalenlijsten handmatig meer hoeven te verwerken. Zodat wij op klantniveau kunnen zien of er een signaal is en welke dat is.
Kop 13	Microsoft Office 365 – Outlook Agenda De Oplossing ondersteunt het geautomatiseerd uitwisselen en synchroniseren van afspraken tussen de Oplossing en Microsoft Outlook Agenda (Exchange Online) voor interne gebruikers.
Kop 14	Zorg voor Jeugd De Oplossing biedt een aansluiting op de 'Zorg voor Jeugd' voor het automatisch versturen en ontvangen van risicosignalen over jongeren, zodat bekend is dat Aanbesteder sociale ondersteuning verleent. Tevens zo mogelijk het in de oplossing bekend maken dat een jongere bekend is in de 'Zorg voor Jeugd' ter informatie voor Medewerkers.
Kop 15	RDW (GPK) De Oplossing biedt een aansluiting op RijksDienst Wegverkeer (RDW) voor het automatisch doorgeven/ registreren van verleningen, mutaties en beëindigingen GehandicaptenParkeerKaarten vanuit de Oplossing aan het RDW.
Kop 16	DUO/ COA i.h.k.v. Wet Inburgering De Oplossing biedt een koppeling (bijvoorbeeld door berichtspecificaties) met DUO en COA aan i.h.k.v. de nieuwe Wet Inburgering.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.19 Bestandsuitwisseling

Nr	Omschrijving Eis
BsU 1	Voor koppelingen die niet (volledig) kunnen worden geautomatiseerd biedt de Inschrijver de mogelijkheid om bestanden te importeren en te exporteren in alle gangbare formaten.
BsU 2	Journaalbestand Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen moet kunnen worden in de financiële administratie van gemeentelijk financieel systeem Key2Financiën. Aansluiting moet plaatsvinden ten minste op grootboeknummer (incl. eventuele kostenplaats en kostendrager), hoofdgroepen (regelingen) en betaalcomponenten.
BsU 3	Betaalbestand Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal betaalbestand vervaardigd, dat (semi) automatisch ingelezen kan worden in de desbetreffende bancaire systemen om verwerking van de betalingen plaats te laten vinden.
BsU 4	Belastingdienst Aangiften en loonbelasting in SBR-formaat kunnen geautomatiseerd bij de Belastingdienst worden ingediend via Digipoort.
BsU 5	IB-signalen De Oplossing ondersteunt de ontvangst en verwerking van de gegevensaanleveringen van het Inlichtingenbureau rondom IB-signalen (rechtmatigheid).
BsU 6	Printservicefaciliteiten DataB en MijnOverheid berichtenbox De Oplossing ondersteunt benodigde data aanlevering voor printservicefaciliteiten van DataB. Via DataB wordt diverse correspondentie (brieven, beschikkingen e.d.) aan de Inwoners per post verzonden en tevens digitaal beschikbaar gesteld via berichtenbox van MijnOverheid.

Nr	Omschrijving Wens
BsU 7	Tribe CRM De Oplossing biedt een koppeling / bestandsuitwisseling met Tribe CRM aan (www.tribecrm.nl). Aanbesteder gebruikt Tribe CRM voor de registratie van de arbeidsbemiddeling door de werkgevers adviseurs. Aanbieder Oplossing ondersteunt daarbij zo volledig mogelijke uitwisseling van profiel- en re-integratiegegevens tussen de Tribe CRM en de Oplossing. Daarbij is het wenselijk dan werkcoaches status van een arbeidsbemiddeling van Tribe CRM in de Oplossing kunnen volgen.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.20 Informatiebeveiliging en privacy

Nr	Omschrijving Eis
IBP 1	Geboden Oplossing voldoet aan de beveiligingseisen die in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO/BBN2), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum en de GIBIT 2020 voor gemeenten worden gesteld.
IBP 2	De infrastructuur en organisatie van de Inschrijver zijn adequaat beveiligd volgens de meest recente versies van de normen ISO 27001 / ISO 27002.
IBP 3	Inschrijver stemt in met een jaarlijkse audit op informatiebeveiliging conform in 'IBP 2' genoemde richtlijnen door een onafhankelijke auditor en levert een TPM of vergelijkbaar rapport als bewijs van de audit.
IBP 4	Alle SaaS- en / of Web-functionaliteiten van de Oplossing worden jaarlijks door Inschrijver voorzien van een Third Party Mededeling (TPM). Alle TPM-kosten dienen volledig in de prijsopgave opgenomen te zijn.
IBP 5	Compliance wordt tevens proactief door de Inschrijver met beveiligings- en auditrapportages van externe en onafhankelijke toetsende instanties aangetoond, bij voorkeur met een ISAE3402 - type 2 certificering.
IBP 6	De Inschrijver (bestaande uit de eigen organisatie inclusief partners en onderaannemers) garandeert dat de opslag en verwerking van de gegevens, welke uit hoofde van deze aanbesteding verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Unie (EU) verwerkt worden en dat doorgifte naar landen buiten de EU uitgesloten is. De Inschrijver en eventuele onderaannemers zijn daarbij niet gebonden aan de USA Freedom Act.
IBP 7	De Oplossing wordt ontwikkeld en getest met in achtname van de Privacy by Design en Security by design uitgangspunten.
IBP 8	Het is de Inschrijver niet toegestaan om de verwerkte gegevens van Aanbesteder, al dan niet geanonimiseerd, door te verkopen, beschikbaar te stellen of door te spelen aan derden of deze zelf te gebruiken.
IBP 9	De Inschrijver verleent medewerking, indien nodig, aan eventuele penetratie- en beveiligingstests/-audits door een door de opdrachtgever te selecteren partij. Ten minste eenmaal per jaar is deze medewerking kosteloos.
IBP 10	De Inschrijver garandeert dat ongeautoriseerde personen geen toegang hebben tot de (shared) systeemomgevingen, gemeentelijke gegevens of gegevensdragers tijdens of na beëindiging van de overeenkomst. De Inschrijver zal, indien hij ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. Ongeautoriseerde toegang alsmede getroffen maatregelen worden tijdig aan Aanbesteder gerapporteerd.
IBP 11	De Inschrijver volgt actief kwetsbaarheden die gepubliceerd worden (bijvoorbeeld via www.cvedetails.com) en neemt in voorkomend geval de nodige acties. De Oplossing wordt tenminste getest op bekende kwetsbaarheden zoals vastgelegd in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10. De Inschrijver proactief informeert en adviseert Aanbesteder over de eventueel te nemen maatregelen om beveiligingslekken te dichten.
IBP 12	Systeemsoftware die bij de opdrachtnemer in gebruik is, wordt up-to-date gehouden. De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.
IBP 13	Binnen de OTA-omgevingen wordt geen gebruik gemaakt van de productiedata. De Inschrijver faciliteert test data via scripts of andere wijze zodat gegevens niet herleidbaar zijn naar bijvoorbeeld Inwoners.
IBP 14	De Oplossing ondersteunt DNSSEC voor de web-services.
IBP 15	Alle communicatie met de Oplossing is adequaat beschermd tegen af luisteren en manipulatie door versleuteling op basis van de pas-toe-of-leg-uit lijst van Forum Standaardisatie.
IBP 16	De toegang tot en alle communicatie/ netwerkverkeer met de SaaS en / of Cloud delen van de Oplossing verloopt via een veilige HTTPS-verbinding. Deze geschiedt volledig op basis van het SSL-protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig. Cypher suites die conform NCSC TLS richtlijnen "goed" scoren zijn toegestaan.
IBP 17	Gegevens binnen de SaaS en/ of Cloud delen van de Oplossing dienen versleuteld (encrypted) en bij voorkeur decentraal en gefragmenteerd opgeslagen te worden waarbij minimaal gebruik wordt gemaakt van AES-256.
IBP 18	Bij het opslaan van wachtwoorden is hashing en salting gebruikt.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

IBP 19	De actieve gebruikerssessies met de applicatie zijn adequaat beveiligd tegen overname, manipulatie en Denial of Service (DoS). De gebruikerssessies hebben bij voorkeur een time-out van maximaal 15 minuten. Na deze periode moet de sessie worden afgebroken.
IBP 20	De Oplossing biedt mogelijkheden tot User-lock en het beëindigen van de sessie bij een zelf vast te stellen aantal niet succesvolle pogingen tot aanmelden.
IBP 21	Logging binnen de Oplossing vindt plaats volgens de aanwijzingen en handreikingen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO, hfdst. 12.4 'Verslaglegging en Monitoren').
IBP 22	Tijdens de implementatie wordt een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerkingen van persoonsgegevens in de Oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de vastgestelde risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan Aanbesteder om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA - dienen onderdeel te zijn van de inschrijving. De DPIA zal binnen drie (3) maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.21 Authenticatie en autorisatie

Nr	Omschrijving Eis
Aut 1	Gemeentelijke Medewerkers hoeven slechts eenmalig te authenticeren om geautoriseerd toegang tot de Oplossing te verkrijgen, volgens Single-sign-on (SSO) principe. Authenticatie verloopt via lokale, on-premise Active Directory middels OAuth 2.0 via Azure AD. Kosten hiervan zijn volledig inbegrepen in de Inschrijving. Na SSO-authenticatie hebben Medewerkers direct toegang tot alle (geautoriseerde) onderdelen van de Oplossing. Alleen om specifieke functioneel beheer-rechten te krijgen is het toegestaan dat er een handmatige login nodig is.
Aut 2	Het authenticeren van de gemeentelijke Medewerkers in de Oplossing buiten de Citrix-werkomgeving (bijvoorbeeld rechtstreeks thuis of tijdens een inwonersbezoek) om is minimaal middels een multifactor-authenticatie (MFA).
Aut 3	Inwoners en organisaties kunnen op verschillende manieren zich authenticeren en extern inloggen in de Oplossing waaronder minimaal met DigiD (natuurlijke personen), e-Herkenning of vergelijkbaar (organisaties) en/ of multifactor-authenticatie (MFA). Het is tevens mogelijk om gemachtigden te laten inloggen met DigiD (aansluiting op DigiD Machtigen of de nieuwe Machtigingsvoorziening).
Aut 4	Een Inwoner kan na het inloggen zonder opnieuw in te loggen op en neer springen tussen de gemeentelijke Persoonlijke Internet Pagina (PIP) en het Inwonerportaal/ Digitaal loket (op basis van Singel Sign On principe).
Aut 5	De Oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep, rol etc. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (bv. accountant en auditor).
Aut 6	Gegevens betreffende Inwoners kunnen o.b.v. autorisaties om meerdere redenen worden afgeschermd voor andere Medewerkers en organisaties.

Nr	Omschrijving Wens
Aut 7	Beschrijf de autorisatiemogelijkheden. Denk hierbij aan het gebruik van een rollen- en rechtenmodel waarbij rechten kunnen worden toegewezen aan verschillende elementen, mede in het licht van geheimhouding en doelbinding. Beschrijf hierbij bovendien de mogelijkheden wat betreft het overerven, delegeren en kopiëren van rollen en rechten en het gebruik van autorisatiematrices.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.22 Technische architectuur

Nr	Omschrijving Eis
TAr 1	De Oplossing wordt als SaaS of extern gehoste (Cloud/ Off-premise / Remote geserviced) applicatie(s) aangeboden. De Oplossing dient door Inschrijver bij opdrachtverlening te worden geplaatst op zijn eigen infrastructuur en ontsloten te worden naar de werklocatie(s) van Aanbesteder. Medewerkers van Aanbesteder kunnen tijd- en plaats ongebonden werken vanuit de gemeentelijke werklocatie(s) en/of vanuit externe locaties, wat door Inschrijver ondersteund dient te worden. De daarvoor vereiste flexibele toegang en beveiligingsvoorwaarden tot de Oplossing dienen door de Inschrijver gewaarborgd te worden.
TAr 2	De Oplossing moet technisch aansluiten bij en toegankelijk zijn binnen de ICT-infrastructuur van Aanbesteder zoals beschreven in de Bijlage E 'ICT Infrastructuur gemeente Eemsdelta'. De Inschrijver conformeert zich aan de daarin beschreven ICT-voorwaarden en standaarden.
TAr 3	De Oplossing is daarbij volledig web-based te gebruiken, binnen de Citrix-omgeving van Aanbesteder zonder gebruik van een <u>extra</u> Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app clients, met inachtneming van de SaaS-vereisten in de Bijlage E 'ICT Infrastructuur gemeente Eemsdelta' (pag. 5).
TAr 4	Indien de Cloud/ Off-premise/ Remote geserviced Oplossing (of delen daarvan) tijdens de contractperiode naar volledige SAAS-platform worden gemigreerd dan zijn de eventuele kosten en inspanning hiervoor volledig voor de Inschrijver en moeten deze onderdeel van de inschrijving zijn. Daarbij mag geen verlies van de reeds aanwezige functionaliteiten optreden.
TAr 5	De Inschrijver hanteert de architectuurprincipes van de NORA en GEMMA. Inschrijver voldoet daar waar van toepassing aan deze architectuur-principes.
TAr 6	De Oplossing beschikt over een volledige en actuele testomgeving (inclusief koppelingen) en een acceptatieomgeving.
TAr 7	Er dient een continuïteitsregeling te zijn (ESCROW-overeenkomst) waarmee broncode van de Oplossing onder voorwaarden beschikbaar gesteld wordt. Met een continuïteitsregeling wordt gegarandeerd dat de dienstverlening wordt voortgezet bij problemen bij de Inschrijver totdat een structurele oplossing voor Aanbesteder is gevonden. De kosten voor het bieden van deze ESCROW-continuïteitsregeling dienen onderdeel te zijn van de inschrijving.
TAr 8	Updates en upgrades aan het Inwonersportaal / Digitaal loket beïnvloeden de werking van de achterliggende delen van de Oplossing niet, en vice versa.
TAr 9	Gegevens van Aanbesteder behoren tijdens transport, bewerking en opslag, duurzaam geïsoleerd te zijn van de onderliggende dienstverlening, beheerfuncties en gegevens, die de Inschrijver voor andere klanten in beheer heeft. De Inschrijver garandeert dat gebruik van gedeelde componenten door andere klanten in de infrastructuur van de Inschrijver de performance van de Oplossing niet beïnvloeden en / of bedreigen (bijvoorbeeld tijdens de bulkverwerkingen).
TAr 10	De Oplossing is, zo nodig, beschikbaar via Gemnet of GGI-netwerk.
TAr 11	De Oplossing dient alle voorkomende diakrieten correct te kunnen tonen, exporteren en afdrukken. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.
TAr 12	De Oplossing is responsive t.a.v. verschillende devices (laptop, pc, tablet, Apple- of Android-smartphones).
TAr 13	De Oplossing biedt de mogelijkheid te printen via netwerkprinters.
TAr 14	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid van dataportabiliteit (conform Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen behorende bij GIBIT).
TAr 15	Het versturen van e-mail dient te verlopen via de gemeentelijke Exchange Online omgeving. Indien nodig wordt er gebruik gemaakt van de FileCap plug-in om beveiligd te kunnen mailen.
TAr 16	De Inschrijver ondersteunt en werkt mee aan de ontwikkeling van API-services voor een betere en efficiëntere functionaliteit en gegevensuitwisseling tussen systemen.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

TAr 17	De Inschrijver levert: • Een technische en logische beschrijving aan van de informatie-architectuur; • Een overzicht van standaardkoppelingen (en indien aanwezig gewenste koppelingen) met andere informatiesystemen/ ketenpartners;
--------	--

Nr	Omschrijving Wens
TAr 18	Inschrijver heeft een roadmap waarin beschreven is op welke onderdelen in welke mate aan Common Ground is en / of wordt voldaan: • Welke principes (5-lagen, in het bijzonder 'Interactie' en 'procesondersteuning'), API's, transparantie in gegevensverwerking, raadpleging; • In welke mate welke aspecten al Common Grond proof zijn (gebruik basisregistraties zonder vastlegging in eigen administratie, ontsluiten kernregistraties, regels en processen, Integraliteit, etc.); • Ontwikkeling HaalCentraal.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.23 Managementinformatie

Nr	Omschrijving Eis
MI 1	Binnen de Oplossing is het genereren van de managementinformatie en rapportages een generieke functionaliteit. De Oplossing biedt de mogelijkheid om standaard kwaliteits- en managementrapportages te genereren om de kwaliteit van de gegevens te kunnen beoordelen en te kunnen sturen op de processen en de werkvoorraden die door de Oplossing worden ondersteund. Standaard kwaliteits- en managementrapportages worden gedurende de implementatie door de Inschrijver ontwikkeld en gebruiksklaar opgeleverd, voor zover deze nog niet aanwezig zijn en aan de behoeften van Aanbesteder voldoen.
MI 2	De Oplossing biedt voor Medewerkers een (dashboard) functionaliteit om eenvoudig en gebruiksvriendelijk eigen overzichten en rapportages aan te maken. Alle niet-technische velden uit de database(s) zijn daarbij toegankelijk voor selectie-, filtering- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd. Zie ook Eis 'Wvr 9' met betrekking tot de rapportages gericht op de werkvoorraad.
MI 3	Rapportages en overzichten binnen de Oplossing zijn direct (real-time) beschikbaar voor de Medewerkers. Deze overzichten kunnen (grafisch) op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar minimaal CSV/XLS en Pdf-formaat.
MI 4	Rapportages en overzichten binnen de Oplossing zijn toe te kennen aan autorisatieprofielen en zijn, indien nodig, niet traceerbaar naar specifieke cliënten.
MI 5	De Oplossing genereert alle verplichte, bestaande en in de toekomst vereiste rapportages die voortvloeien uit wettelijke gemeentelijke verplichtingen volgens de meest recente richtlijnen en standaarden (zoals bijvoorbeeld Centraal Bureau Statistiek verantwoording). Bij wijzigingen in regelgeving(en) worden deze rapportages tijdig aangepast.
MI 6	Binnen de Oplossing is het mogelijk om specifieke rapportages en lijstwerk aan te maken voor onder andere Monitor Sociaal Domein, Gemeentezorgspiegel, ESF-subsidietrajecten, Sisa jaarrekening, Buig budget overzichten/ prognose, volgens de vastgestelde aanleverprotocollen (indien van toepassing).
MI 7	De Oplossing biedt een functionaliteit voor het samenstellen van een (eenvoudige) auditrapportage t.b.v. ENSIA en/ of BIO-verantwoording.
MI 8	Alle data van de Oplossing, genormaliseerde dataset en/ of specifieke delen daarvan zijn volledig toegankelijk voor leesacties (met inachtneming van autorisaties) voor alleen-lezen koppelingen. Hierbij worden up-to-date ERD (Entity Relationship Diagram) en IM (Information Model) gedeeld.
MI 9	De Oplossing biedt een standaard mogelijkheid om gegevens in te lezen/ te ontsluiten in de gemeentelijke BI-rapportagetool (op dit moment Microsoft Power BI en Azure Data Factory). Zie Eis 'Kop 11' voor de technische beschrijving.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.24 Conversie

Nr	Omschrijving Eis
Con 1	De Inschrijver is verantwoordelijk voor een correcte conversie van gegevens en historie van de bronsystemen naar de Oplossing. Aanbesteder levert zelf geen gegevens voor de conversie, maar geeft huidige leveranciers opdracht voor een data-dump(s) van gegevens die door de Inschrijver geconverteerd kunnen worden.
Con 2	De Inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan Aanbesteder verstrekt en besproken. Aanbesteder zal tijdens de uitvoering van de conversie c.q. migratie invloed wensen te hebben op de wijze en omvang van de te converteren gegevens.
Con 3	De (proef)conversie van gegevens dient een volledige controle, uit te voeren door de Inschrijver, van alle gegevens te bevatten. Alle gegevens dienen na de conversie aantoonbaar te functioneren in de functionaliteiten van de nieuwe Oplossing, zonder kwaliteits- en gegevensverlies. Uiteraard heeft dit ook te gelden voor de financiële verantwoording c.q. aansluiting na conversie c.q. migratie. Tevens mogen er geen dubbele gegevens ontstaan na de conversie. Aanbesteder eist dat conversies c.q. migraties worden voorzien van totaal- en subtellings van de geconverteerde data uit de oude omgeving en de nieuwe omgeving. Een en ander ten behoeve van een goedkeurende verklaring van de accountant van Aanbesteder op de juistheid en volledigheid van de uitgevoerde conversie c.q. migratie van de data.
Con 4	Aanbesteder wenst alle gegevens uit de bronsystemen te converteren, uitgaand van een standaardgebruik van deze systemen. Dit geldt voor administraties, registraties, processen, documenten en notities, ongeacht of deze actief en actueel of historisch zijn. Uitzonderingen hierop worden expliciet door de Inschrijver in een inschrijving aangegeven.
Con 5	De Inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor Aanbesteder worden hierbij tot een minimum beperkt
Con 6	Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de Inschrijver ondersteund. De Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.

PROGRAMMA EISEN EN WENSEN

Integraal informatiesysteem Sociaal Domein, gemeente Eemsdelta

3.25 Opleidingen

Nr	Omschrijving Eis
Opl 1	Inschrijver biedt, samen met Aanbesteder, tijdens implementatie klassikale, 'in house'-opleidingen voor interne Medewerkers. De gevraagde opleidingen zijn onderdeel van de aanbidding.
Opl 2	De inschrijver gaat in het opleidingsplan in op de manier waarop hij een bij de werkprocessen en kaders van Aanbesteder passende opleiding biedt. De inschrijver leidt de volgende groepen van gebruikers op (in de Nederlandse taal): • 3 Functioneel beheerders; • Ongeveer 165 Medewerkers in diverse groepen/sessies.
Opl 3	Bij de opleidingen worden deelnemers voorzien van alle benodigde documentatie in de Nederlandse taal (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer en gebruik van de Oplossing volledig zelfstandig kan plaatsvinden.