

BIJLAGE 4

1.1 PROGRAMMA VAN EISEN

De Opdrachtgever stelt een aantal Eisen aan de ICT-Prestatie. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten. Daarnaast heeft de Opdrachtgever gunningscriteria geformuleerd op basis waarvan de beoordeling zal plaatsvinden, zie hiervoor het Beschrijvend Document. Eén onderdeel van de gunningscriteria betreft, Gunningscriterium 3: "Functionele wensen". Deze "Functionele wensen" zijn beschreven in bijlage 13.

Aan elke Eis dient zonder voorbehoud en, voor zover die betrekking heeft op functionaliteit, middels standaardfunctionaliteit ('off-the-shelf') voldaan te worden en als zodanig ook verifieerbaar te zijn. Door het indienen van uw Inschrijving verklaart u onvoorwaardelijk met de in deze bijlage gestelde eisen akkoord te gaan, en verklaart u onvoorwaardelijk de Opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen.

Onderdeel van de verificatie betreft het succesvol afronden van een **proof of concept**. De beoogde winnaar dient aan te tonen dat de Programmatuur voldoet aan de Eisen die zijn gesteld met betrekking tot de Programmatuur. Daarnaast dient aangetoond te worden dat de Programmatuur voldoet aan hetgeen is aangeboden in de gunningcriteria. De winnende Inschrijver toont dit aan in werkende Programmatuur die voor de Opdrachtgever is ingericht. In "Bijlage 24 Concept Eisen en Wensen PoC" is aangegeven welke Eisen en Wensen Opdrachtgever voornemens is om te verifiëren tijdens de Proof of Concept.

■ De uitleg over de gebruikte afkortingen is opgenomen in bijlage 18.

1.1.1 Algemeen

NR.	Specificatie
Alg	Algemene eisen
AE1	De Inschrijving betreft een volledig aanbod voor de volledige ICT Prestatie, waaronder de Programmatuur, Onderhoud, support, en de Migratie, configuratie en Implementatie voor de volledige scope zoals aangeboden in de Inschrijving, inclusief vereiste Koppelingen en opleiding en training van Gebruikers. Oftewel een volledige en gebruiksklare ICT Prestatie. Opleiding en training van Gebruikers en beheerders wordt zo nodig herhaald zonder meerkosten tot Gebruikers en beheerders in staat zijn hun taken uit te voeren (met uitzondering van afwezigheid door ziekte of personele wisselingen).
AE2	De invulling van de gunningscriteria zoals die in de Inschrijving is aangegeven dient te worden geleverd en heeft dezelfde contractuele status als Eisen. Deze invulling maakt onderdeel uit van de Inschrijfprijs, hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
AE3	De met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden die in contact zijn met de Opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen.
AE4	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd audits uit te voeren met betrekking tot de in rekening gebrachte prijzen, kosten, BIO-/ENSIA richtlijnen, of andere audits die betrekking kunnen hebben op de dienstverlening.
Com	Commerciële eisen
CE5	Het Gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige werkende Programmatuur en is dus niet beperkt tot bepaalde modules en/of componenten voor medewerkers van de gemeente Lelystad en gelieerde ketenpartners – waaronder het Werkbedrijf Lelystad, Welzijn Lelystad, Vluchtelingenwerk Lelystad, Jeugd Lelystad (JEL) en/of eventuele toekomstige partners.

CE6	Inschrijver gaat akkoord dat, ongeacht de leveringsvorm, de Opdrachtgever contractpartij is en Opdrachtgever de ICT Prestatie beschikbaar mag stellen aan haar medewerkers en direct gelieerde ketenpartners – waaronder het Werkbedrijf Lelystad, Welzijn Lelystad, Vluchtelingenwerk Lelystad, Jeugd Lelystad (JEL) en eventuele andere (toekomstige) aan haar gelieerde partners voor het uitvoeren van de taken op het gebied van het sociaal domein.
CE7	Het tarief dient integraal (“all-in”) te zijn en te zijn gebaseerd op alle gestelde Eisen, wensen en gunningscriteria, (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen etc.). De aangeboden tarieven in uw Inschrijving zijn vast en kunnen niet worden gewijzigd. Dit houdt tevens in dat alle noodzakelijke directe en indirecte Gebruiksrechten zijn inbegrepen in de opgegeven kosten, evenals verplichte Updates en Upgrades van Leverancier. De Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf. Eventueel toegepaste kortingen gelden gedurende de gehele contractduur inclusief verlengingen.
CE8	Het maandelijks in rekening te brengen tarief, zie prijsinvulformulier, is gebaseerd op het daadwerkelijke inwoneraantal van de gemeente Lelystad zoals dat op 1 januari van het betreffende jaar blijkt op basis van de gegevens van de gemeentelijke basisadministratie. Huidige partners en toekomstige partners van de Opdrachtgever binnen het sociaal domein, die toegang hebben tot de ICT Prestatie van de Opdrachtgever, hebben geen invloed op de maandelijkse kosten. Aantallen Gebruikers van Opdrachtgever en haar partners zijn niet van invloed op deze maandelijkse kosten. Enkel het inwoneraantal geldt hier als variabele. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan partners van de Opdrachtgever kosten in rekening te brengen voor gebruik van de ICT Prestatie.
CE9	De all-in tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren). Prijzen kunnen per contractjaar worden verhoogd conform een overeengekomen index. De eerste verhoging van prijzen kan per 1-1-2025 plaatsvinden. Voor de verhoging zijn de indexcijfers van augustus (van het voorgaande jaar) bepalend. Indien er geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt. Op de Opdracht is de hierna genoemde index van toepassing: CBS index 62, ICT dienstverlening. Opdrachtgever kan besluiten om af te wijken van de aangegeven index naar aanleiding van excessieve prijsstijgingen (>10%). Leverancier kan hiertoe bij het indexatieverzoek als hierboven beschreven een verzoek om afwijkende indexatie indienen met deugdelijke onderbouwing waaronder onafhankelijke bronnen en open boek calculatie. Het nieuwe bedrag, na indexering, wordt rekenkundig afgerond op 2 decimalen. Prijswijzigingen gaan pas in zodra de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Uiterlijk op 1 oktober van het jaar voorafgaand aan het jaar waarvoor toestemming voor indexering wordt gevraagd kan de Inschrijver een met cijfers onderbouwd voorstel tot prijswijziging bij de Opdrachtgever indienen. Indien er niet tijdig een voorstel voor prijswijziging bij de Opdrachtgever wordt ingediend, blijven de tarieven van het huidige jaar geldig. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake. Ook in het geval van een negatieve indexering kan herziening van de tarieven op verzoek van de Opdrachtgever worden doorgevoerd.
CE10	Prijzen die niet genoemd zijn in het Prijsinvulformulier 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 de Opdrachtgever.
CE11	Producten van derden, inclusief open source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT Prestatie worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
Fac	Facturatie en betaling

FE12	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats met uitzondering van de Implementatiekosten of aanvullende projecten. Vanaf het moment van volledige Acceptatie en ingebruikname kunnen maandelijkse kosten in rekening worden gebracht. In het geval Acceptatie in delen plaatsvindt, betreft dit de laatste Acceptatie waarmee de informatievoorziening als geheel geaccepteerd wordt. Dit betreft de Acceptatie en ingebruikname op de startdatum van 1 april 2024. Vanaf dat moment is het mogelijk de “maandelijkse kosten excl. Jeugd” in rekening te brengen zoals die zijn vermeld in het prijsinvulformulier. Vanaf het moment dat het taakveld Jeugd tevens in de ICT Prestatie is geaccepteerd en in gebruik is genomen, is het toegestaan de “maandelijkse kosten incl. Jeugd in rekening te brengen.
FE13	Implementatiekosten (excl. Jeugd) zoals aangegeven op het prijsinvulformulier worden 30% bij opdrachtverstrekking (dit betreft de ingangsdatum van de Overeenkomst) gefactureerd, 50% bij succesvolle Acceptatie en 20% na een nazorgperiode van 6 maanden waarin alle kleine Gebreken dienen te zijn opgelost. Deze laatste termijn van 20% kan niet worden gefactureerd zolang de kleine Gebreken die bij Acceptatie zijn geconstateerd, maar Acceptatie niet in de weg stonden, niet zijn opgelost.
FE14	Aanvullende projecten en/of de implementatiekosten Jeugd worden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, 30% bij opdrachtverstrekking gefactureerd, 50% bij oplevering/Acceptatie en 20% na een nazorgperiode van 2 maanden waarin alle kleine Gebreken dienen te zijn opgelost. Deze laatste termijn van 20% kan niet worden gefactureerd zolang de kleine Gebreken die bij Acceptatie zijn geconstateerd, maar Acceptatie niet in de weg stonden, niet zijn opgelost.
Jur	Juridische eisen
JE15	U realiseert zich dat de Opdrachtgever ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de Opdrachtgever als overheid. De Opdrachtgever behoudt bij nakoming van de Overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
JE16	De in deze aanbestedingsdocumenten vermelde voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle bestelopdrachten, opdrachtbevestigingen en nadere overeenkomsten die onder de Overeenkomst worden afgesloten.
JE17	Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies: - inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105); - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111); - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182); - inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.
JE18	De verwerker is gehouden om met eventuele in te zetten onderaannemers (derden) eenzelfde (sub)verwerkersovereenkomst te sluiten. Leverancier is verantwoordelijk voor het door de verwerker laten ondertekenen van de door Opdrachtgever opgestelde verwerkersovereenkomst. In voorkomende gevallen zal zoveel mogelijk bij landelijke standaarden worden aangesloten, waarbij Opdrachtgever in geval van landelijke goedkeuring enkel producten afneemt die goedkeuring hebben mogen ontvangen.

1.1.2 Algemene functionele eisen

Nr	Inschrijver garandeert dat de Programmatuur voorziet in de volgende functionaliteiten
E33	De Programmatuur dient tenminste de gevraagde functionaliteiten te vervullen en dient daarvoor gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Dit geldt ten minste voor de volgende wet- en regelgeving: - Alle wet- en regelgeving inclusief circulaires en gemeentelijke verordeningen op het gebied van het Sociaal Domein (denk hierbij aan onder andere aan de nieuwe Wet Inburgering, Jeugdwet, Participatiewetgeving en Wmo) ; - De standaarden voor internet en beveiliging van het Forum Standaardisatie; - (U)AVG; - Informatiebeveiligingsnormen ISO 27001 en/of ISAE3402 (aangetoond middels een certificaat dat is afgegeven door een onafhankelijke instantie). Tot de gevraagde functionaliteit behoort ook het leveren, implementeren en onderhouden van Koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het voorgaande betekent dat voor het leveren van deze functionaliteiten en noodzakelijke aanpassingen aan de geldende en/of nieuwe toepasselijke wet- en regelgeving, geen aanleiding kan zijn voor aanvullende betalingen en/of meerwerk.
E34	De Programmatuur is standaard software en dient geen maatwerk te bevatten. Functionaliteit die specifiek voor deze aanbesteding ontwikkeld zou moeten worden, dient in de eerstvolgende release (binnen een maximale tijd van 1 jaar na productiegang) opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit.
E35	De Inschrijver en eventuele onderaannemers garanderen dat gegevens die vanuit de Opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Bij Inschrijving wordt aangetoond waar de gegevens zijn opgeslagen.
Nr.	Melding & signalering
E36	De Programmatuur geeft bij dubbel gebruik van - bijv. BSN of IBAN etc.- een waarschuwingssignaal af.
E37	De Programmatuur voorziet in een Koppeling met de BRP (personen) als ook NHR (bedrijven) voor het synchroniseren van ingezetenen als ook buiten gemeentelijke persoonsgegevens (van o.a. partner en/of kinderen) en bedrijfsgegevens voor de betreffende taakvelden (Participatie Inkomen- en werk, Wmo, Inburgering en alle overige wetgeving).
E38	De Programmatuur biedt de mogelijkheid aanpassingen op proces- en beslisniveau, die voortkomen uit wetgeving, (gemeentelijk) beleid en ten behoeve van procesverbeteringen door te voeren.
E39	De Programmatuur registreert alle gegevens van niet uitkeringsgerechtigden (Nuggers), in geval van aanvragen voor bijvoorbeeld bijzondere bijstand, participatietrajecten en inburgering.
E40	De Programmatuur voorziet facturen en vorderingen van een QR-betaal code. Facturen en vorderingen zijn voor de inwoner zichtbaar via het InwonersPortaal. Daarnaast moet het mogelijk zijn deze via beveiligde email of post beschikbaar te stellen.
E41	De Programmatuur voorziet in het aan een werkproces (of uitkerings-debiteurendossier) kunnen koppelen van documenten, die niet via het Inwonersportaal zijn binnengekomen. Deze worden geautomatiseerd in het zaakstelsel geregistreerd.
E42	De Programmatuur dwingt verplicht veldinvoer (bijv. bankrekening) af.
E43	De Programmatuur voorziet in een signaalfunctie – bijv. 3 maanden vooraf – als een inwoner bepaalde (bijv.18, 21 of AOW) leeftijd bereikt.
E44	De Programmatuur voorziet in een signaalfunctie als een inwoner een nieuwe of andere WLZ-indicatie krijgt.
E45	De Programmatuur voorziet in het uitwisselen van statusinformatie, signalen, notificaties, kunnen stellen van vragen aan de client – via het InwonersPortaal, beveiligde e-mail of per post.
E46	De Programmatuur voorziet in een (geautomatiseerde) signaalfunctie (denk aan signalen via het InwonersPortaal, werk.nl). Signalen zijn aan een dossier toe te voegen, niet te wijzigen.
E47	Het goedkeuren/ondertekenen van bijvoorbeeld een Plan of anderszijds – m.b.v. DigiD of eHerkenning - moet via het Inwonersportaal voor de inwoner/wettelijk vertegenwoordiger mogelijk zijn.

E48	De Programmatuur voorziet in een signaalfunctie (individueel en algemeen in te stellen) voor de medewerker als een termijn(en) dreigt te verstrijken.
E49	De gemaakte afspraakverzoeken met de inwoner of wettelijk vertegenwoordiger zijn voor de inwoner / wettelijk vertegenwoordiger zichtbaar in het InwonersPortaal.
E50	De Programmatuur geeft in het betaaldossier een signaal, gericht op contractmanagement, af als budgetten in relatie tot de verplichtingenadministratie worden overschreden.
Nr.	Vraagverheldering
E51	Via het InwonersPortaal, beveiligde mail of per post kunnen aan de inwoner/wettelijk vertegenwoordiger/bewindvoerder ter verheldering vragen worden voorgelegd en beantwoord.
E52	Vraagverheldering zoals onder E51 gesteld, kan ook door de interne medewerker in worden ingevuld/vastgelegd.
	Planvorming, Casusregie
E53	De Programmatuur voorziet in het kunnen registreren van een gesprek, bijvoorbeeld een keukentafelgesprek, intakegesprek, telefonisch of beeldbel/digitaal klantgesprek. Hiervoor worden diverse workflow formulieren/invoerschermen, via laptop/tablet, gebruikt. Note: de formulieren/invoerschermen zijn voor zowel inwoners als medewerkers gelijk.
E54	De Programmatuur voorziet in het kunnen registreren/wijzigen/heropenen van een case, 1 plan (met resultaten en deadlines), 1 huishouden. Deze kunnen geautoriseerd worden geraadpleegd door de inwoner of de medewerker.
E55	De Programmatuur voorziet in een functie voor het registreren van informatie in een memo-/aanteekeningenveld waarbij loggegevens (datum, tijdstip, naam medewerker) worden vastgelegd. Deze registraties zijn alleen zichtbaar en in te zien door de daartoe geautoriseerde medewerkers.
E56	De Programmatuur biedt de mogelijkheid voor het uploaden van documenten ten behoeve van het Plan door de inwoner of wettelijk vertegenwoordiger via het InwonersPortaal.
PDC	Producten & Diensten Catalogus (PDC)
E57	De Programmatuur voorziet in een PDC, die geldt als algemene catalogus met stamgegevens van de voorzieningen vanuit contracten waarmee de te voeren producten, prijzen per aanbieder op jaargangen geautoriseerd worden beheerd (invoeren, import van data, het in bulk meerdere aanbieders koppelen aan een maatwerkvoorziening, of meerdere maatwerkvoorzieningen in bulk te koppelen aan een Inschrijver en muteren).
E58	Stamgegevens van een voorziening (Wmo, Jeugdwet) moeten worden geregistreerd. Daarnaast moeten gegevens kunnen worden verwerkt en aangepast. Deze gegevens bevatten minimaal: - Omvang en duur van de toekenning; - Tarief (per minuut, per kwartier, per uur, per week, per 4 weken, per maand, per stuk, etc.); - Zorginhoud; - Naam en details van Inschrijvers (+ registratienummer, naam en details van leveranciers/zorgaanbieders (+ registratienummer, AGB codes, etc.); - Betaalverplichtingen; - Betaalafspraken (periodiek/eenmalig). Bovenstaande gegevens zijn eenvoudig aan te passen en toe te wijzen aan een in te zetten periode. Van de registratie en wijzigingen wordt een log vastgelegd.
Nr.	Besluiten/beschikken/toewijzingen
E59	De Oplossing biedt via workflow een concept/definitief besluit (toekennen/afwijzen/niet in behandeling nemen) samen te stellen (inclusief opgebouwde informatie/documenten) waarbij een verwijzing wordt gemaakt naar een voorziening zoals opgenomen in de PDC. Hierbij wordt minimaal vastgelegd: - (geautomatiseerd) Uniek kenmerk; - Omvang en duur van de toekenning; - Gespecificeerde zorginhoud; - Naam leveranciers/zorgaanbiedersnaam + aanvullende opdrachtnemer; - Betaalverplichtingen; - Betaalafspraken/verplichtingen (periodiek/eenmalig). Definitieve besluiten worden in PDF-A samengesteld en via InwonersPortaal, beveiligde email of post gedeeld.

E60	De Programmatuur voorziet in geval van wijzigingen van toegekende voorzieningen dat de wijziging binnen de indicatie moet kunnen worden gemuteerd.
E61	De Programmatuur voorziet in het geautomatiseerd delen/versturen van een opdracht (bijvoorbeeld 'Opvragen medisch advies') naar een zorgaanbieder via het GGK of via beveiligd mailen.
E62	De Programmatuur voorziet in het vastleggen van loggegevens van; - het versturen van de brief/het besluit/het bericht (via InwonersPortaal); - het raadplegen/lezen van de brief/het besluit/het bericht.
Werkvoorraad/caseload	
E63	De Programmatuur biedt een signaalfunctie aan de medewerker als berichten (bijvoorbeeld BRP-meldingen, vragen van inwoners via het InwonersPortaal etc.) binnenkomen.
E64	Een proces of een gehele caseload kunnen, in geval van afwezigheid van een medewerker, bij andere medewerkers in een caseload of voorraad worden geplaatst.
E65	Persoonsgebonden (op naam) processen kunnen geautoriseerd, in geval van afwezigheid, door hiertoe bevoegde medewerkers bij andere medewerkers worden geplaatst.
E66	De Programmatuur voorziet in het kunnen filteren op onderdelen (bijv. contactregistraties, categorisering (tenminste: datum, cliëntnummer, status van het contact, regeling en onderwerp, doorlooptijden).
Nr.	Planningsmodule
E67	Digitale afspraken/intakes kunnen (binnen ingestelde tijdslots) worden ingepland, gewijzigd (verzetten, annuleren) worden via het InwonersPortaal (door inwoner, wettelijk vertegenwoordiger) of regiesysteem (door medewerker). Gegevensuitwisseling kan via iCalendar of Office365 integratie.
E68	Aan-/afwezigheid van functionaris + backup achtervang (2 ^e functionaris) op tijdsloten en beschikbare locaties kunnen getoond worden.
E69	Afspraken van collega's kunnen worden overgenomen (i.v.m. spoed/ziekte/etc.) en het systeem moet een signaal afgeven aan de back-up collega/achterwacht die ingepland wordt.
Nr.	Processen/Werkbeheersing/Workflow
E70	De Inschrijver biedt een basis standaard procesinrichting ('best practice' gemeenten) die door de Inschrijver resultaat ingericht wordt – voor de aangegeven productiedatum - voor een functionele inrichting (inclusief wettelijke termijnen en servicenormen), test en Acceptatie van de Programmatuur. Deze, hoofdprocessen, sub-/vervolgprocessen, (verplichte) stappen, documenten, acties, (verplichte) velden, blokkade/signalen en wettelijke/servicenormen zijn door functioneel beheer te moduleren en (nader) aan te passen.
E71	De Programmatuur voorziet in de functionaliteit om op (afgesloten) dossiers/zaken termijnbewaking plaats te laten vinden.
E72	De Programmatuur voorziet in de functionaliteit om op medewerkersniveau, voordat een besluit wordt genomen, een toetsingsmoment aan-/uit te zetten. Toelichting: in geval van aanzetten van toetsingsmoment mag een besluit pas na toetsing worden doorgezet naar het inwonersportaal. Bij het aanzetten van toetsing op medewerkersniveau biedt in het kader van de privacy van de medewerker, dat de zichtbaarheid van de toetsing niet zichtbaar is voor collega's. Na een toetsingsperiode biedt de Programmatuur de mogelijkheid de toetsing door een geautoriseerde medewerker, op een simpele wijze weer uit te zetten.
E73	Werkprocessen kunnen in de Programmatuur automatisch worden toegevoegd aan een werkvoorraad op basis van diverse systeemsignaleringen/triggers, tenminste BRP-/NHR-mutaties (verhuizingen en overlijdens), geplande heronderzoeken, iJw en iWmo berichten en IB-signaleringen (alle IB-signaleringen), interne Gebruikers krijgen hiervan notificatie.
E74	In geval van een hersteltermijn/opschorting moet de medewerker in de Programmatuur kunnen aangeven op welke datum het herstel-/opschortingstermijn afloopt en moet duidelijk zijn dat het proces in een herstel-/opschortingsfase staat.
Registratie (Persoons-/casusgegevens)	
E75	De Programmatuur voorziet in het kunnen registreren van de volgende onderdelen:

	• Registratie van de NAW-gegevens van een inwoner in relatie met BRP; BSN, telefoonnummers, geboortedatum, bankrekeningnummer, contactpersonen, eventuele huisarts en andere betrokkenen met diens contactgegevens; • Registratie van gegevens van alle voorzieningen; omschrijving, (iWmo-) code, (iJW-)code, start- en einddatum, beschikkingen, rapportages, voorzieningennummers, persoonsnummers, totaalbudget van de toekenning, facturaties, CAK-bijzonderheden. Zowel voor Zorg in Natura als voor (eenmalige) pgb's als voor subsidieregelingen ((maatwerk)voorzieningen die geheel of gedeeltelijk betaald worden via een subsidie) en voorschotregelingen. Een en ander is gekoppeld aan de PDC en wordt geautomatiseerd gecontroleerd; • Registratie van gegevens van zorgaanbieders; naam, AGB-code, iPGB, iEB, PDC, indicatie gecontracteerd/incidenteel; • Registratie van direct betrokken medewerkers of (contact)gegevens van externen zoals een externe coach, externe professionals, werkgever, budgetbeheerder, taalschool, Vluchtelingenwerk.
E76	De Programmatuur voorziet op cliënt- en/of gezinsniveau een logboekfunctionaliteit. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt die betrekking hebben op contactmomenten en uitvoering van taken.
E77	De Programmatuur voorziet in het kunnen registreren van bijzondere situaties (bijv. pandverbod). – met een begin-/einddatum) – die via een pop-up alleen voor de medewerker worden getoond.
E78	Op cliënt- en/of gezinsniveau is het vastleggen in de Programmatuur van vermogenscomponenten mogelijk op basis waarvan draagkrachtberekeningen kunnen worden gemaakt en vastgelegd. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de Programmatuur zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.
Zaakgericht registreren, 'het dossier'	
E79	De Programmatuur wordt gekoppeld met zaaksysteem/DMS (Djuma van Circle Software) voor het registreren en opslaan interne en uitgaande documenten (uitgaande post, mail, facturen e.d.) o.b.v. StUF-ZKN/ZDS), ten behoeve van de archivering (op basis van zaaktypen) en raadpleging van documenten in het DMS en opslag van procesinformatie in het zaaksysteem (eveneens op basis van zaaktypen). Op basis van Zaak- en Document Services (ZS-DMS) 1.1. (en later op ZGW-API).
E80	Informatie over zaaktype-/documenttypen kunnen in de Programmatuur worden opgeslagen.
E81	Er dient sprake te zijn van een tweezijdige Koppeling met het zaaksysteem, zodat toevoegingen in het zaakdossier in het zaaksysteem ook zichtbaar zijn in de Programmatuur.
E82	Documenten (incl. facturen en betalingen) worden in het zaakdossier van de cliënt opgeslagen, documenttype/soorten zijn zichtbaar – op basis van toegekende (groeps/rol autorisaties door medewerkers/inwoner/wettelijk vertegenwoordiger) door bijvoorbeeld een grid view/preview. Dit middels de ZGW-API/Zakdocumentservice in Djuma.
E83	Het moet mogelijk zijn om de documenten en invoer in een dossier, die betrekking hebben op een besluit, te markeren en te filteren van de overige documenten en invoer. Op deze wijze dient een "besluitdossier" samengesteld te kunnen worden. Dit besluitdossier dient op de in eis nr. E79 gestelde wijze realtime via een API of webservice te exporteren zijn naar het zaaksysteem voor archiveringsdoeleinden.
E84	Vastleggen van de in de bijlage 14 (zie ook Migratieplan) op basis van de Archiefwet opgenomen bewaartermijnen. Voorafgaand aan het automatisch vernietigen vindt op basis van een overzicht controle op de te vernietigen dossiers plaats. Na goedkeuring vindt de automatische vernietiging plaats waarvan een vernietigingsrapport (proces-verbaal) wordt samengesteld.
E85	Archiefwaardige documenten (samen in persoons-/dossier) worden na het verstrijken van de geldende conform Archiefwet geldende bewaartermijnen (zoals vastgelegd bij de zaaktypen – zie bijlage 14) vernietigd in het zaaksysteem/DMS. Op dat moment dient ook de archiefwaardige informatie over betreffende zaken in de Programmatuur volledig te worden vernietigd. De Programmatuur is dan ook in staat tot het geautomatiseerd opschonen van informatie waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken. Dit op een manier dat onder één persoon bepaalde oude processen kunnen worden afgesloten en gegevens worden vernietigd, terwijl lopende dossiers open kunnen blijven staan, en dus niet dat we alleen een persoon in het geheel kunnen verwijderen.
Nr.	Communicatie (berichten van/naar inwoners, partners en zorgaanbieders)

E86	Sjabloon/template van een (beveiligd) emailbericht kan worden samengesteld voor veilige verzending/delen naar willekeurig in te voeren emailadres.
E87	De Programmatuur voorziet in ondersteuning in het juridisch vastleggen van de toestemming van de klant voor gebruik en weergeven van een (breed) klantbeeld, het delen van informatie. Note: correspondentie met de inwoner vindt (in principe) plaats via het InwonersPortaal – mits er in het klantprofiel is vastgelegd dat de klant via beveiligde email of post wil communiceren. De wijze van communiceren wordt aan de klant bevestigd en de bevestiging is onderdeel van het klantdossier.
Nr.	Gebruiksvriendelijkheid – User interface
E88	In één scherm is alle informatie omtrent (en de status van) het cliëntproces (cliënt/klant) inzichtelijk en/of via een beperkt aantal muisklikken benaderbaar, waaronder meldingen, notities, rapportages, statussen, checklists, doorlooptijden, dossiervorming d.m.v. toevoegen van documenten, resultaat van de betreffende casus, de relaties met andere lopende en/of afgesloten casussen/processen, interne en externe betrokkenen en casushistorie. Binnen de gestelde wettelijke kaders.
E89	Het eenmalig uitvragen en meervoudig inzetten (tonen) van verstrekte informatie van de klant, binnen de privacy-kaders van de AVG en wetgeving van de verschillende taakvelden (waaronder Jeugdwet), voor de daarvoor geautoriseerde gebruikers met doelbestemming. Toelichting: De verschillende administraties dienen volledig geïntegreerd te worden binnen één informatiesysteem voor het verkrijgen van een integraal klantbeeld voor de taakvelden Participatie Inkommen/Werk, Inburgering, Jeugdzorg, Wmo en Handhaving/fraudebestrijding.
E90	Op basis van bijv. verschillende criteria kan eenvoudige zoekopdrachten/gefilterd worden gegeven – bijv. op BSN, client-/dossiernummer, naam, geboortedatum, postcode, werkgebied, organisaties en instellingen (bijvoorbeeld crediteuren, zorgaanbieders, reïntegratiebedrijven).
E91	De Gebruikers kan naar aanleiding van een heldere waarschuwing/systeemmelding (beschrijving van de fout) de gegevens aanpassen, zonder dat hij deze geheel opnieuw hoeft in te vullen.
E92	Voor standaard systeemmeldingen zijn standaardoplossingen beschreven (FAQ).
E93	Er is geen restrictie op het aantal accounts en geen beperking met betrekking tot het aantal (tegelijker-tijd) ingelogde gebruikers.
E94	Alle Documentatie-/online helpfuncties, voor zowel gebruik als beheer, zijn volledig Nederlandstalig. De helpfunctie is contextgevoelig, geïndexeerd (t.b.v. zoekmechanisme van trefwoorden) en wordt bij elke release en/of Update bijgewerkt en actueel gehouden. Foutmeldingen zijn zelf verklarend in terminologie die begrijpelijk is voor de Gebruikers. De handleiding dient functioneel beschrijvend te zijn. De Documentatie bevat minimaal een volledig gegevenswoordenboek met een volledige beschrijving van het logische en technische datamodel, handleidingen (uitleg van functionele werking, codes en afkortingen) voor eind gebruikers en beheerders die door de Inschrijver bij aanvang van de implementatieperiode aan de Opdrachtgever wordt verstrekt. De Opdrachtgever heeft het recht de Documentatie vrij en kosteloos te verspreiden ten behoeve van haar Gebruikers.
E95	Op verschillende werkplekken (apparaten) zijn persoonlijke settings te maken (gelijkwaardig aan Windows Roaming Profiles) door Gebruikers/beheer. Om problemen te voorkomen mag de Programmatuur niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. Het is daarbij niet toegestaan dat er lokaal op de cliënt software en/of bestanden worden opgeslagen/weggeschreven (cookie, applet en dergelijke in de ruimste zin van het woord).
E96	Als alternatief voor het gebruik van de muis kunnen sneltoetscombinaties of het eenduidig gebruiken van functietoetsen worden toegepast.
E97	Ongewenste veranderingen kunnen met undo-functionaliteit ongedaan gemaakt worden.
E98	Real-time actuele informatie wordt door de gehele Programmatuur getoond.
E99	Invulvelden worden ondersteund door pre-fill tabelwaarden.
E100	Letters en tekens zijn goed zichtbaar, conform ARBO besluit Afdeling 2; Beeldschermwerk.
E101	Als er iets foutief of (bij verplichte velden) niet wordt ingevuld, geeft de Programmatuur hier een melding/waarschuwing van (automatische controle door het systeem). Als het verplichte velden betreft mag de Programmatuur de reeds ingevulde gegevens niet opslaan.

E102	De Programmatuur heeft een mechanisme om van veranderingen te achterhalen wie (unieke identificatiegebruiker) deze wanneer (datum, tijd en werkplek) heeft uitgevoerd. Hiervan kunnen rapportages met diverse relevante filters gemaakt worden.
E103	De Opdrachtgever mag functionele eisen (vergroten gebruiksvriendelijkheid) voor de Programmatuur indienen bij de Inschrijver. Periodiek (zie eis governance) wordt met de Opdrachtgever bepaald of en hoe deze eisen geïmplementeerd kunnen worden.
E104	De look and feel van de Programmatuur (zoals het InwonersPortaal en alle output documenten) kan aan de gemeentelijke huisstijl worden aangepast.
Nr.	Documentcreatie
E105	Een interne documentcreatietool voorziet in het creëren en beheren van documentsjablonen in de huisstijl (inclusief aparte logo's, indeling) van de Gemeente en haar ketenpartners/*Flevolandse gemeenten. Indien de Programmatuur geen documentcreatietool heeft, kan er gebruik gemaakt worden van de standaard documentcreatietool van de Opdrachtgever – Xential. De Programmatuur kan hiervoor de documentgenerator Xential van de Opdrachtgever automatisch starten, met single sign on voor Gebruiker, waarbij gegevens vanuit de Programmatuur worden samengevoegd met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen worden gegenereerd. *note: tbv – uitvoering Bbz door Zelfstandige Loket Flevoland (Zlf).
E106	De documentcreatietool is een volledig geïntegreerd en intuïtief te gebruiken onderdeel van de aangeboden Programmatuur, te gebruiken door de functioneel beheerder waarbij alle relevante velden van de cliënt, het cliëntprofiel, het gezin, de toegekende en/of afgewezen verstrekkingen en/of vergoedingen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Voor de beheerder is een bewezen werkbare gegevensset beschikbaar. Op basis van de documentsjablonen kunnen in een proces in het systeem door de Gebruiker documenten aangemaakt en bewerkt worden. Aan de Gebruiker wordt daarbij de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien plaatsvinden.
Nr.	Elektronische handtekening
E107	De standaard door de Opdrachtgever digitale handtekening (ValidSign) wordt conform wet-/regelgeving geïntegreerd in de Programmatuur ingezet.
E108	De Oplossing start automatisch, met single sign on voor Gebruiker, waarbij gegevens vanuit de Programmatuur worden samengevoegd conform mandaat om (in ValidSign vastgelegd) een handtekening/paraaf te kunnen plaatsen.
Nr.	BI-tooling
E109	Een rapportage- en dashboardtool (rapportageomgeving) met dynamische filters wordt aangeboden. De Inschrijver levert een overzicht (basisset) van de standaard – tijdens de productiegang minimaal op te leveren/geaccepteerde rapportages. Deze basisset bevat minimaal de hieronder gevraagde functionele rapportages: • Nominatieven overzichten debiteurendossiers voor de vorderingen per periode en klantniveau; • Logfiles – voor o.a. autorisaties (zie bijlage 20); • IC (zie bijlage 20); • ESF; • Werkgevers/branches/bedrijfsinformatie • Doelgroepen t.b.v. het maken van (bulk) mailings; • Het inzichtelijk maken van alle informatie noodzakelijk voor de operationele uitvoering van en de controle op de primaire processen voor tenminste de periode vanaf de start van het contract; • Aggregatie van de tellingen naar de niveaus van de totale dienst, afdeling, team en functionaris (management rapportage); • Per functionaris een telling van de in de Programmatuur verrichte handelingen naar soort productie (inzicht in individuele werkvoorraden). NB: Indien er historische data wordt ingelezen uit de voorgaande registratie, dient ook deze data weergegeven te worden.

	Indien de Programmatuur geen BI-tooling heeft kan er gebruik gemaakt worden van de standaard BI-tooling van de Opdrachtgever – PowerBI. De Programmatuur kan rechtstreeks rapporten openen, met single sign on voor Gebruiker.
E110	De Opdrachtgever kan zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver), overzichten en tellingen genereren en naar eigen inzicht samenstellen.
E111	De Programmatuur (rapportage tool) beschikt over view en exportmogelijkheid in Excel of CSV en PDF.
Nr.	Data
E112	Een permanente testomgeving waarbij o.a. Updates en Koppelingen getest kunnen worden. Inschrijver draagt zorg voor actuele releases in de testomgeving. Inschrijver houdt rekening met oplossingen van derden in het applicatielandschap en stemt hierover af met andere Inschrijvers en met Opdrachtgever. Opdrachtgever krijgt toegang tot de "Testomgeving" voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever eist een testomgeving die geen interactie vertoont met de productie-omgeving en deze laatste onder geen enkele omstandigheid nadelig beïnvloedt.
E113	De gegevens in de testomgeving kunnen, op basis van te maken SLA afspraken, worden 'gelijk getrokken' met de productie-omgeving voor o.a. het uitvoeren van ketentesten. De gegevens in de testomgeving kunnen ook geanonimiseerd, als er geen ketentest nodig is, worden conform de AVG-afspraken.
E114	De gegevens in de Programmatuur worden ontsloten voor frontofficecomponenten (klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit via het InwonersPortaal). De Programmatuur kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8.
E115	De Programmatuur dient voldoende opslagcapaciteit te bieden, zodat de verwerking van data niet tegen beperkingen aanloopt. Hierbij rekening houdend met een juiste schaalgrootte welke van toepassing is voor de Opdrachtgever.
E116	Gegevens kunnen op basis van de Archiefwet worden opgeschoond. Daarnaast kan dubbel opgevoerde data, met een door de beheerder (variabel) in te geven historischeperiode (zie eis Migratieplan en bijlage 14) per gegevensgroep worden ontdebeld. Dit geldt zowel in de test/acceptatie- als de productieomgeving.
Nr	Datawarehouse
E117	Het datawarehouse van Opdrachtgever wordt tenminste dagelijks geautomatiseerd gevoed middels ETL van de Opdrachtgever, met data van alle tabellen van de Programmatuur. Aanbieder zorgt voor duurzame en geautomatiseerde Programmatuur een endpoint om het datawarehouse te vullen vanuit de ICT Prestatie/SaaS oplossing.
Nr.	Datakwaliteit
E118	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om eenvoudig en geautomatiseerd de (statistiek)gegevens aan/van (o.a.) CBS (zoals BAS, BUS, SKO, SRG, BDFS, SWI, Fraude), maar ook Loonaangifte, IB-bestand, Whitelist, DKD, Inburgering, Jeugd en Wmo conform de landelijk geldende leveringsprotocollen aan te kunnen leveren.

1.1.3 Algemene technische eisen

De Programmatuur wordt als een SaaS-omgeving uitgevraagd. Indien de volledige Programmatuur nog niet in SaaS kan worden aangeboden dan kan een deel in ASP worden aangeboden voor een maximale duur van 2 jaar. De kosten en inspanning voor het overzetten van de ASP naar SaaS zijn voor de Inschrijver.

Nr.	Omschrijving
E119	De Programmatuur sluit naadloos aan op en werkt correct samen met de bestaande applicaties binnen het applicatielandschap (zowel on-premise- als cloudapplicaties) - zie bijlage 5 huidige situatie.
E120	De Inschrijver draagt zorg voor het maken van back-ups waarbij de maximale RPO (Recovery Point Objective) 24 uur bedraagt. De maximale RTO (Recovery Time Objective) is 8 uur.
E121	Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest. De functioneel beheerder van de Opdrachtgever ontvangt hierover een terugkoppeling.
E122	Inschrijver biedt Beschikbaarheid van de dienstverlening in de vorm van een redundante hot-site back-up, waarbij de beide datacenters geografisch gescheiden zijn.

E123	De Programmatuur beschikt over een web-based userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is, door de laatste twee Enterprise versies van ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX) of instellingen binnen de browser.
E124	De Programmatuur heeft een responsive design. Het ontwerp is geschikt voor meerdere en diverse apparaten (van mobiele telefoons tot aan tablets/laptops), de Programmatuur mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en biedt daarmee een optimale gebruikerservaring voor eindgebruikers.
E125	De Programmatuur biedt de mogelijkheid voor de Gebruiker om minimaal 2 schermen (of meer) naast elkaar binnen dezelfde sessie geopend te hebben en te kunnen bewerken. (Bijvoorbeeld 1. Tabblad met een lijst met alle meldingen, 2. Tabblad met het cliëntendossier).
E126	De Programmatuur bevat geen kwetsbaarheden die benoemd zijn in de OWASP-top10 (de 10 meest kritische beveiligingsrisico's in webapplicaties. Zie https://owasp.org/Top10/
E127	De Programmatuur dient via het https protocol (de toepassingslaag volgens het TCP/IP model) benaderd te worden. Http als benaderingsprotocol (t.o.v. https) is niet toegestaan.
E128	Https moet voldoen aan HTTP over tweezijdige TLS. Dit is van toepassing op alle koppelingen. Dit zal niet van toepassing zijn op de benadering van de SaaS dienst. TLS moet geconfigureerd zijn conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" -instellingen, met uitzondering van daar waar er geen "GOEDE" - instelling beschikbaar is, dient een "VOLDOENDE" -instelling toegepast te worden. Hierbij gaat de voorkeur uit naar TLS 1.2 totdat de met TLS 1.3 gepaard gaande implementatieproblemen verholpen zijn.
E129	Het gebruik van remote display en/of digitale workspace protocollen (denk hierbij aan b.v. RDP/ICA/PCOIP) voor het benaderen van de Programmatuur is niet toegestaan (ook niet ingepakt in het http en/of https protocol).
E130	De Programmatuur dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name". De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name" waarbij domein lelystad.nl is. Voorbeeld: • Wel: https://Oplossing.lelystad.nl • Niet: https://Oplossing.nl
E131	De Programmatuur dient voor identificatie te integreren met DigiD / eIDAS (personen). De Programmatuur dient te voldoen aan de eisen die Logius stelt aan een Inschrijver om aan te mogen sluiten / gebruik te mogen maken van DigiD.
E132	Authenticatie voor de Programmatuur verloopt via de AzureAD van Opdrachtgever, inclusief multi-factor-authenticatie (2FA). Na authenticatie via de Active Directory, hebben Gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Programmatuur, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. SSO wil dus zeggen dat de Gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de Programmatuur nadat de Gebruiker is aangemeld op het netwerk (via de Active Directory).
E133	De Programmatuur ondersteunt de mogelijkheid voor federatieve authenticatie, waarbij gekoppeld wordt naar Azure AD. Hiermee wordt het mogelijk om ketenpartners als Welzijn Lelystad, Werkbedrijf Lelystad, Vluchtelingenwerk, IDO/MDF, JEL, Centrada, etc. toegang te verlenen – met doelbestemming en binnen de privacy-kaders - tot de Programmatuur zonder dat een netwerkaccount van Opdrachtgever noodzakelijk is, voor zover dit is toegestaan op grond van de AVG. Deze activiteiten worden gelogd en gemonitord.
E134	Email namens @lelystad.nl vanuit een externe partner of Programmatuur. Voor partners en toepassingen wordt indien beschreven en goedgekeurd een receive connector met IP-adres restrictie in combinatie met TLS beveiliging ingericht op Exchange Online Protection. Algemene informatie is beschikbaar op https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/mail-flow-best-practices/useconnectors-to-configure-mail-flow/set-up-connectors-for-secure-mail-flow-with-a-partner
E135	Voor bestandsoverdracht wordt gebruik gemaakt van beveiligde bestandsoverdracht.

1.1.4 Informatiebeveiliging en Privacy

Nr. Omschrijving

E137	De Inschrijver voldoet aan de eisen van de; Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), JW, Wmo, PW, Wet SUWI en de archiefwet, en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
E138	Op 07-03-2023 heeft de Opdrachtgever een Basis Beveiligings Niveau (BBN-BIO) toets uitgevoerd waar- bij de Beschikbaarheid en/of Integriteit en/of Vertrouwelijkheid van het informatiesysteem op <<Be- schikbaarheid = 2+, Integriteit = 2+, Vertrouwelijkheid= 2+ , Privacy Aspect=Ja , >> is geclassificeerd. De hieruit voortkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in bijlage "15 - BBN Maatregelen- Dienstverlener-SD". De Inschrijver staat ervoor in dat deze maatregelen doorgevoerd zijn zodat de Op- drachtgever voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Antwoord mogelijkheid: Optie 1 De Inschrijver geeft aan dat de maatregelen, conform de bijlage, zijn getroffen. - De Leverancier hanteert de bijlage als checklist voor het implementeren van de maatregelen tij- dens het project en oplevering van de dienst. - Jaarlijks toetst de Inschrijver of de maatregelen nog afdoende zijn ingericht op de aangeboden dienst en stelt de proceseigenaar hiervan op de hoogte. Of Optie 2 De Inschrijver beschikt over een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging zoals bij- voorbeeld een ISO-27001 / ISAE3402 certificering waarbij dan de volgende voorwaarden van kracht zijn: - De Leverancier levert een afschrift van het certificaat. - Het certificaat is niet ouder dan 3 jaar en afgegeven onder accreditatie van de RVA. - De Leverancier levert de bijbehorende statement of applicability (SOA) (ook wel: verklaring van toepasseljkheid). - De scope (certificering) en de verklaring (SOA) passen voor of bij de onderhavige Opdracht. (Als er een ISO certificaat is dat gaat over "het keukenkastje" dan past dat natuurlijk niet bij de on- derhavige Opdracht) (als de SOA heel mager is, dan past hij ook niet echt bij de BIO (waar- schijnlijk)). - De Leverancier laat jaarlijks zien dat het verschil tussen de ISO 27001/ ISAE3402 certificering en de in de BIO genoemde overeenkomstige harde maatregelen (passend op de SOA) is opgelost dan wel geïmplementeerd door middel van het afgeven van een Statement of Compliance (zie ook BIO 4.4 laatste paragraaf) (het verschil tussen de ISO en de BIO is dat de ISO implementatie voorbeelden kent en de BIO kent harde verplichte maatregelen).
E139	De Programmatuur is ontwikkeld volgens het <u>security</u> en privacy by design-principe, en garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en crypto grafische tech- nieken. Waaronder: - Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld (<u>hash en salt</u>) opgeslagen; - Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van crypto gra- fische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.
E140	De Inschrijver sluiten aan bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligings- dienst.nl/Inschrijvers/. De Inschrijver dient een ICT-foto in te leveren van de gebruikte componenten van de SaaS-dienst en ontvangt hiermee kwetsbaarheidswaarschuwingen. De Inschrijver richt een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne problem- en change- proces.
E141	In afwijking van GIBIT 2020 artikel 21.6 heeft Opdrachtgever het recht om een audit bij de Leverancier uit te voeren op kosten van de Leverancier.
E142	Het is de Leverancier verboden, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, de uitvoering van een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen

	of uit te besteden, dan wel gebruik te maken van ter beschikking gestelde of ingeleende arbeidskrachten.
E143	Alle voorwaarden en eisen die gelden voor Personeel van de Inschrijver zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van de Inschrijver diensten verrichten voor de Opdrachtgever.
E144	Inschrijver toont (jaarlijks) aan dat deze in staat is de omgeving van Opdrachtgever te herstellen na een disaster, van af back-up. Een verslag van het testen ervan wordt gecommuniceerd met Opdrachtgever.
E145	De Inschrijver levert een autorisatieplan/matrix op basis van rollen en functiescheiding RBAC (Role Based Access Control).
E146	Gebruikers die niet geautoriseerd zijn voor een bepaalde functie en deze aanroepen (al dan niet via een directe URL) krijgen een melding dat zij niet geautoriseerd zijn voor de desbetreffende functie of kunnen deze functie niet aanroepen (bijvoorbeeld doordat de menuoptie niet beschikbaar is).
E147	Een totaaloverzicht kan samengesteld worden van de autorisaties per functie(groep), datum aanmaak/mutatie, naam uitvoerende beheerder.
E148	Binnen de Programmatuur mogen alleen geautoriseerde beheerders profielen definiëren en Gebruikers aan groepen toewijzen.
E149	De functioneel beheerder kan eerder toegekende autorisaties muteren.
E150	De functioneel beheerder kan (in bulk) gebruikersaccounts aanmaken.
E151	De functioneel beheerder kan groepen van entiteiten inrichten.
Nr.	Opslag van gegevens
E152	Tijdens de mutatie van gegevens moet de Programmatuur bewaken dat deze conform de vastgelegde relaties wordt gemuteerd, daarnaast dient tijdens Upgrades waarbij aanpassingen in de database en datamodel worden doorgevoerd deze niet in strijd zijn met het vigerende datamodel/datadictionary.
E153	De Programmatuur is zo opgezet dat bij storings- en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens wordt gewaarborgd.
Nr.	Logging
E154	De Programmatuur beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen automatisch te registreren door wie (Gebruiker) de handeling op welk moment werd uitgevoerd: creëren / toevoegen, wijzigen, verwijderen, vernietigen, overdragen.
E155	De Programmatuur houdt logbestanden bij van inloggen (wanneer, wie, hoe vaak, gebruik van koppelvlaak), berichtenverkeer en databasemutaties.
E156	Deze logbestanden zijn raadpleegbaar door een daartoe geautoriseerde Gebruiker.
E157	De Oplossing heeft de logbestanden beveiligd, zodat deze niet gewijzigd kunnen worden.
E158	Deze logbestanden kunnen door een daartoe geautoriseerde Gebruiker conform archiefwet richtlijnen geautomatiseerd worden opgeschoond.
Nr.	DigiD
E159	De Inschrijver moet bij productiedatum (01-04-2024) voor het eerste jaar, daarna jaarlijks een TPM-verklaring bij Logius aanbieden.
E160	Eventuele gebleken tekortkomingen met betrekking tot beveiliging naar aanleiding van dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de Programmatuur (als onderdeel van het Onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
E161	De Programmatuur biedt zodanige functionaliteit met betrekking tot auditing/logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft processen, processtappen en statuswijzigingen - door zowel door Gebruikers als de Programmatuur zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd).
E162	De Inschrijver biedt interoperabele (open standaarden) exportformaten aan voor alle gegevens opgeslagen in de Cloud (SaaS/ASP-dienst).
E163	De Inschrijver geeft Opdrachtgever zelf de mogelijkheid (als Gebruiker van de SaaS-dienst) om gegevens te exporteren. Hierbij is het noodzakelijk dat Opdrachtgever de hiervoor benodigde Documentatie krijgt, zodat Opdrachtgever in staat is om op basis van deze Documentatie te allen tijde de gegevens te exporteren.

E164	De Inschrijver treft passende maatregelen om incidenten, bijv. (D)Dos aanval, te stoppen en of te beperken. Eventuele daar aan verbonden kosten zijn integraal onderdeel van de prijs, en komen voor rekening van Inschrijver.
E165	De Inschrijver staat het uitvoeren van digitaal (forensisch) onderzoek en audits door (externe) auditors van Opdrachtgever toe.
E166	Inschrijver zal op verzoek van Opdrachtgever alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om na te gaan of Inschrijver voldoet aan het bepaalde in deze Overeenkomst en zal haar of een daartoe door Opdrachtgever aangewezen derde zo nodig toegang verlenen tot haar gebouwen en systemen volgens gezamenlijk nader te bepalen voorwaarden betreffende geheimhouding.
E167	Inschrijver houdt een overzicht bij van alle beveiligingsincidenten die plaatsvinden bij de Inschrijver in relatie tot onze Programmatuur. Dit overzicht bevat in elk geval de feiten en de (persoons)gegevens welke het betreft.
E168	De Inschrijver beschikt over een continuïteitsplan. Dit plan dient na het voornemen tot gunning door de Inschrijver aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Het continuïteitsplan dient helder uit te leggen op welke manier Inschrijver de continuïteit van haar voor de SaaS-dienst essentiële (intellectuele) eigendommen heeft gewaarborgd en dient helder de richtlijnen, rollen en verantwoordelijkheden, procedures, communicatieprocessen en testbenaderingen te beschrijven voor de situaties waarin zich een calamiteit voordoet die de continuïteit van de dienstverlening bedreigt.
E169	Inschrijver stelt Opdrachtgever direct (binnen 8 uur) op de hoogte van beveiligingsincidenten (bijvoorbeeld: een datalek of security incident) en de bijbehorende oplossingstermijn. Dit via het contactpunt van Opdrachtgever. Het exacte proces wordt nader afgestemd en vastgelegd in het SLA. Inschrijver informeert Opdrachtgever over het feit of de “bedreiging” wel of niet adequaat is opgelost. Indien de oplostermijn leidt tot een onaanvaardbaar veiligheidsrisico aan de kant van Opdrachtgever treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar acceptabele oplossing.

1.1.5 Architectuur

Nr.	Architectuur
E170	De Programmatuur wordt geleverd als Software as a Service, in de Cloud (*ASP) gehost, inclusief beveiligde verbindingen. *(of tijdelijk voor maximale duur van 2 jaar als ASP in het geval SaaS nog niet volledig kan worden aangeboden). De Programmatuur wordt gehost in een aparte tenant/omgeving.
E171	De Programmatuur is zo ontwikkeld dat in het geval van ‘shared resources’, de data niet door derden, die dezelfde shared resources gebruiken, benaderd kunnen worden. In geval van multi-tenancy oplossingen mogen api-services en netwerkservices shared zijn, maar data niet.
E172	De Programmatuur biedt het ZLF de functionaliteit om voor meerdere gemeenten te werken, met meerdere beleids- en procesinrichtingen en deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden (multi tenant). De medewerker hoeft daarbij niet voor iedere gemeente apart in te loggen.
E173	Er worden minimaal een gescheiden test/acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld, inclusief Koppelingen. Beide omgevingen zijn door de Opdrachtgever te benaderen en beschikbaar.
E174	De Inschrijver waarborgt dat de aangeboden Programmatuur niet meer dan één major versie achterloopt (‘neerwaartse comptabiliteit’) op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Programmatuur relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Inschrijver verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. De Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E175	De Inschrijver levert na definitieve gunning en voor implementatietraject een informatiearchitectuur en technisch ontwerp voor de nieuwe situatie waarin de voorzieningen, alle Koppelingen en afhankelijkheden met andere informatievoorzieningen in kaart zijn gebracht en beschreven.
E176	Om de vermelde Koppelingen en koppelvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliance aan de standaarden. Bij voorkeur door publicatie van het rapport in de Softwarecatalogus.

Nr.	Koppelingen algemeen technisch
E177	Voor alle Koppelingen geldt dat deze moeten voldoen aan de eisen die vanuit de BIO risicoanalyse worden opgesteld. Indien de juiste maatregelen worden getroffen kunnen Koppelingen vanuit de Programmatuur naar Landelijke voorzieningen en andere in de Cloud gehoste oplossingen buiten de ESB van Opdrachtgever om gerealiseerd worden. Voor Koppelingen naar On-Prem systemen dient Inschrijver gebruik te maken van de reeds voorhanden zijnde ESB oplossing bij Opdrachtgever op basis van 2-zijdige-SSL. Voor alle te realiseren Koppelingen levert de Inschrijver na definitieve gunning en voor het implementatietraject een beschrijving op waarin de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn opgenomen, conform de vastgestelde BIO-norm in eis. Het technisch en functioneel beheer van deze verbinding wordt door de Inschrijver gefaciliteerd gedurende de looptijd van het contract. Naast de koppelingskosten, worden extra kosten voor deze verbinding die hieruit voortkomen (eenmalig en structureel), door Inschrijver opgenomen in het meegeleverde prijzenblad.
E178	Het dataverkeer van en naar de Programmatuur van Inschrijver vanuit de infrastructuur van Opdrachtgever verloopt via het GGI-netwerk (dat kan zijn vanuit DigiNetwerk). Het dataverkeer van en naar de Oplossing van Inschrijver vanuit de infrastructuur van Opdrachtgever verloopt via het GGI-netwerk (dat kan zijn vanuit DigiNetwerk). Mocht de aanbieder hier in beginsel niet aan kunnen voldoen, dan dient dit uiterlijk binnen 2 jaar na Acceptatie geïmplementeerd te zijn. Note: dataverkeer vanuit de Gebruiker naar de Programmatuur (https vanuit de browser) verloopt wel via internet.
E179	De Programmatuur moet gegevens kunnen uitwisselen (invoer/uitvoer) met andere systemen via de overheidskoppelvlakstandaard Digikoppeling.
E180	De Programmatuur bevat een geïntegreerde Digikoppeling adapter naar het GGK.
E181	API-Koppelingen van de Programmatuur met andere oplossingen moeten tenminste geauthentiseerd worden met een client-certificaat. In het geval dat een Gebruiker bekend is, moet ook de identiteit worden overgedragen.
E182	Op de API-Koppelingen vindt de authenticatie van Inschrijvers en afnemers (van data) plaats met PKI-overheid-service certificaten.
E183	Als de Programmatuur Koppelingen heeft met landelijke voorzieningen (bijv. een basisregistratie) en/of SaaS-systemen die door Opdrachtgever gebruikt worden, dan identificeren de SaaS-Oplossingen zich namens Opdrachtgever.
Nr.	Algemeen (zaaksysteem, digitale handtekening, SSO, Financieel systeem)
E185	De Programmatuur biedt een Koppeling met de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) en de landelijke Gemeentelijke Basisadministratie (GBA-V).
E186	De Programmatuur heeft de functionaliteit om personen die (tijdelijk) geen klant meer zijn automatisch te ontkoppelen en wanneer de klant weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties (plaatsen en verwijderen van volindicaties in de BRP).
E187	De Programmatuur biedt een Koppeling met de NHR.
E188	De Programmatuur wordt gekoppeld met zaaksysteem/DMS (Djuma van Circle Software) voor het registreren en opslaan interne en uitgaande documenten (uitgaande post, mail, facturen e.d.) o.b.v. StUF-ZKN/ZDS), ten behoeve van de archivering (op basis van zaaktypen) en raadpleging van documenten in het DMS en opslag van procesinformatie in het zaaksysteem (eveneens op basis van zaaktypen). Op basis van Zaak- en Document Services (ZS-DMS) 1.1. (en later op ZGW-API).
E189	De Programmatuur biedt een Koppeling met ValidSign voor het digitaal ondertekenen van documenten door Opdrachtgever.
E190	De Programmatuur biedt een Koppeling aan richting het financieel systeem Unit4Financial.

E191	De Programmatuur is gekoppeld aan de emailserver(s) van de Opdrachtgever voor het versturen dan wel ontvangen van e-mails. Deze Koppeling voldoet aan de standaarden van het Forum standaardisatie. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de instellingen van striktheidsvormen in te stellen zonder dat de maildienst verstoord wordt. Dit is van toepassing voor de (verplichte) open standaarden SPF, DKIM en DMARC en het betreft het maildomein lelystad.nl Automatisch gegenereerde mails worden via e-mail relay-functionnalité verzonden met een vast E-mailadres van de Opdrachtgever (...@lelystad.nl).
E192	De Programmatuur is gekoppeld aan het datawarehouse van Opdrachtgever en wordt dagelijks geautomatiseerd gevoed middels de reeds bestaande ETL tooling van Opdrachtgever, met data van alle tabellen van de Programmatuur.
Nr.	InwonersPortaal
E193	De Programmatuur koppelt via DigiD met de meest recente versie van MijnOverheid Berichtenbox en Lopende zaken.
E194	De Programmatuur wordt geleverd met een integratie met een internetkassa voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.
Nr.	WMO & Jeugd
E195	De Programmatuur voorziet in het berichtenverkeer iWMO binnen het Wmo-domein op basis van de meest recente versie landelijk in gebruik. Zolang er voor de Wmo-WRV geen landelijke standaard protocollen zijn vastgesteld verzendt de Programmatuur geautomatiseerd xml/csv-bestand (toewijzing) – naar de WRV-Inschrijvers.
E196	De Programmatuur draagt zorg voor het berichtenverkeer iJW binnen het Jeugddomein op basis van de meest recente versie landelijk in gebruik.
E197	De Programmatuur moet op basis van iStandaard iJW berichten geautomatiseerd informatie uit kunnen wisselen met andere oplossingen van bijvoorbeeld ketenpartners. Er dient minimaal een iJW301 Koppeling vanuit NEXTjeugd met de Programmatuur gerealiseerd te worden.
E198	De Programmatuur draagt zorg voor het berichtenverkeer (iPGB) met de SVB op basis van de meest recente versie landelijk in gebruik.
E199	De Programmatuur draagt zorg voor het berichtenverkeer naar het CAK op basis van de meest recente versie landelijk in gebruik. De Programmatuur voldoet hiermee aan de H&V standaard van het CAK en de iEb van de iStandaarden.
E200	De Programmatuur biedt een Koppeling met de Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV), zodat er communicatie met de Raad voor de Kinderbescherming plaatsvindt.
Nr.	Inburgering
E201	De Inschrijver biedt een Koppeling met DUO aan die voldoet aan de wet Inburgering 2013.
Nr.	Participatie – Inkomen
E202	De Programmatuur biedt een Koppeling met het Digitaal Klant Dossier (DKD) van het Inlichtingenbureau (DKD-Inlezen). Door middel van deze Koppeling is het alleen mogelijk om vanuit het DKD-inlezen gegevens in de Programmatuur (zoals NAW-gegevens) te importeren in het dossier voor Inkomen en Werk. DKD-inlezen mag alleen voor dit doel, zoals omschreven, ingezet worden.

1.1.6 InwonersPortaal

Nr.	InwonersPortaal
E203	Het InwonersPortaal dient de functionaliteiten te vervullen, t.b.v. inwoner en/of wettelijk vertegenwoordiger, voor het uitvoeren van werkprocessen in het kader van de verschillende onderdelen (melding doen, aanvraag indienen, een wijziging doorgeven, schulden inzien en in de toekomst afbetalen, verzoek betalingsregeling, doorgeven maandelijkse inkomsten, het stellen van vragen etc.) in het sociaal domein: - Participatie – Werk (incl. loonkostensubsidie, incl. Werkgeversbijdrage Lelystad) - Participatie – Inkomen - Participatie – Bijzondere bijstand - Studietoelage - IOAW - IOAZ

	- Inburgering - Wet kinderopvang - Bbz - Wmo - Invalideparkeerkaart - Jeugdwet - Leerlingzaken, leerplicht - Leerlingvervoer - Schuldhulp (voor ondernemers) - Klachten en bezwaar- en beroepszaken
E204	Het InwonersPortaal heeft een beveiligde toegang, voor Flevolandse inwoners en wettelijk vertegenwoordigers en bewindvoerders, via een geldende en veel gebruikte digitale identificatie (ten tijde van publicatie van de aanbesteding betreffen dit Digid en eHerkenning. eIDAS dient binnen 2 jaar na de ingangsdatum van de Overeenkomst geïmplementeerd te zijn).
E205	In het InwonersPortaal kunnen rollen en/of rechten zodanig ingericht worden dat bijvoorbeeld ouders zonder gezag geen toegang krijgen of informatie over jeugdigen vanaf 16 jaar, die geen toestemming verlenen aan ouders, niet aan hen wordt getoond. Dit kan per situatie/traject/inwoner verschillen. De inwoner kan aangeven aan wie de inwoner toestemming heeft gegeven voor inzage/delen van informatie. – op te slaan in het dossier.
E206	Binnen het InwonersPortaal kunnen beveiligd digitaal documenten worden ondertekend. Digitale ondertekening bij minderjarige geschiedt volgens wet- en regelgeving.
E207	De Programmatuur moet binnen het InwonersPortaal de beveiligde mogelijkheid bieden tot het communiceren met de inwoner (bijv. chat-/berichten of beveiligde e-mail notificatie).
E208	Binnen het InwonersPortaal moet een beveiligde mogelijkheid geboden worden tot het uploaden van documenten; aanvullende informatie, vragenlijsten, bijwerken acties, bewijsstukken, loonstroken, bankafschriften, jaaropgaven, ID-bewijs, mutaties etc. (tenminste .docx/.pdf/Excel/.rtf/.jpg/.gif/.png/.heic – met een maximale bestandsgrootte van 50mb. Het is toegestaan de bestanden tijdens of na de upload te comprimeren. Note: geüploade documenten worden volledig geautomatiseerd (zonder handmatige tussenkomst) in het daarvoor bestemde (werk) proces gekoppeld, notificatie kunnen met proceseigenaar worden gedeeld en opgeslagen in het zaakstelsel – zie architectuur/generieke functionaliteit.
E209	De inwoner, wettelijk vertegenwoordiger kan in het InwonersPortaal inloggen, plan/doelen bewerken, scores ingeven met betrekking tot doelen, rapportages daarvan maken. Dit alles is met datum/tijd en historie terug te herleiden.
E210	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om een werkproces inclusief teksten, documenten en/of bewijsstukken of een (deel) dossier digitaal over te dragen via het InwonersPortaal
E211	Het InwonersPortaal moet de mogelijkheid bieden dat de inwoner (of vertegenwoordiger/bewindvoerders) zelf de volgende zaken kan zien/doen (via digitale formulieren) en de status kan volgen van: - Aanvraag; - Meldingen; - Mutatie-/voorstel (bankrekeningnummer, betaalregeling); - Levering voorziening, ondersteuning; - Betalingen; - Uitkeringsspecificatie/jaaropgave/saldobiljetten; - (maandelijks) Inkomstenbriefjes invullen; - Saldo overzichten van leningen van de gemeente (o.a. Bbz); - Meldingen van belang voor de berekening van de uitkering; - Het invullen/beantwoorden van vraagverheldering.
E212	Het InwonersPortaal dient te voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen (www.digitotoegankelijk.nl) en voorzien te zijn van c.q. aanpasbaar te zijn naar leesbare/begrijpelijke termen met voorleesfunctie (taalniveau B1).
E213	Het InwonersPortaal voldoet aan de Europese Standaard NEN 301 549 versie 2.1.2. of hoger en aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle

	componenten, en daarmee ook voor componenten achter een login. Inschrijver toont haar compliance op ieder eerste verzoek hiertoe van de Opdrachtgever aan.
E214	eFormulieren (vragen-/verhelderingsvragen) zijn door de functioneel beheerder zelfstandig aan te passen met velden etc. Het is mogelijk om meerdere bijlagen bij een formulier te verzenden.
E215	De eFormulieren worden gevuld met de aanwezige informatie van een inwoner binnen de grenzen van de AVG – dit in het kader eenmalig uitvragen meervoudig gebruik.
E216	Het InwonersPortaal is beveiligd verbonden met de Office365 Exchange omgeving van de Opdrachtgever – via het Lelystad-domein worden beveiligde mails/notificaties verstuurd.
E217	Het InwonersPortaal biedt de mogelijkheid tot het vastleggen van basis NAW-gegevens en specifieke gegevens gericht op communicatie en correspondentie vast; e-mail, vast telefoon/06-nummer+doorverwijzing, postadres -> in het klantprofiel. De inwoner kan in het portaal aangeven op welke wijze er met de Opdrachtgever gecommuniceerd wordt – via InwonersPortaal, beveiligde e-mail of per post.
E218	Het InwonersPortaal voorziet in de mogelijkheid dat als een professional documenten plaatst in het dossier, er (indien gewenst) een signaal of notificatiebericht gaat naar de inwoner en/of wettelijke vertegenwoordiger.

1.1.7 Wmo

Nr	Wmo
E219	Het registreren in de Programmatuur van contracteerde- en niet gecontracteerde Wmo-voorzieningen (waaronder woningaanpassingen).
E220	Een uniforme ondersteuning van de dienstverlening in het Wmo proces waarbij de handelingen op systematische (workflow) wijze plaatsvinden.
E221	De registratie van verschillende dossiers (cliëntendossiers, Wmo-dossiers) - afkomstig van meldingen, geüploade documenten via het InwonersPortaal of gescande formulieren vanuit het zaakstelsel.
E222	De registratie van meldingen en aanvragen, keukentafelgesprekken, ondersteuningsplannen, mutaties, opbouw en vastlegging van wmo-rapportage, het afgeven van indicaties, het beoordelen van indicaties, vastleggen van besluitvorming en archivering in het zaakstelsel, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/dossier, het aanmaken van een betaaldossier en ondersteunen van het berichtenverkeer.
E223	Gegevens, ten behoeve van de inning eigen bijdrage met CAK, worden geautomatiseerd uitgewisseld. De Programmatuur voldoet hiermee aan de H&V standaard van het CAK en de iEb van de iStandaarden. De Programmatuur heeft de mogelijkheid om een start- en stopdatum in te voeren die als basis dient voor de eigen bijdrage.
E224	De Programmatuur voorziet in een teller zodat de inning van de eigen bijdragen niet boven de kostprijs van betreffende hulpmiddelen uitkomt. Toelichting: het gaat hierbij om dat er nooit meer aan eigen bijdrage wordt geïnt dan de kostprijs van een voorziening
E225	De inrichting is geënt op de kanteling. Dit houdt in dat het trechtermodel (melding- gesprek-aanvraag-indicatieafhandeling) naar voren komt.
E226	Met betrekking tot gehandicaptenparkeerkaarten/-plaatsen biedt de Programmatuur de mogelijkheid tot registratie van aanvragen (via InwonersPortaal), het afgeven van indicaties, het kunnen beoordelen van indicaties, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/dossier en het aanmaken van een betaaldossier.
E227	Iedere gehandicaptenparkeerkaart heeft een uniek nummer dat gekoppeld is aan een inwoner. In de Programmatuur 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 Programmatuur 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.
E229	Aanvragen/berichten worden technisch en inhoudelijk – op basis van standaard iWmo berichtenverkeer - op juistheid, tijdigheid en volledigheid gecontroleerd op zowel klantniveau als zorgaanbieder van levering van toegekende producten/diensten.

E230	Aanvragen/berichten worden technisch en inhoudelijk – op basis van standaard iWmo berichtenverkeer - op juistheid, tijdigheid en volledigheid gecontroleerd op zowel klantniveau als zorgaanbieder van uitnutting van het beschikbare budget.
E231	Beschikkingen kunnen handmatig worden aangemaakt - bijvoorbeeld: een aanvraag zonder onderzoek of bij her-indicaties. Voorbeeld: Bij zogenaamde spoedaanvragen het vast kunnen inzetten van een voorziening zonder dat de feitelijke aanvraag is ingediend. Hierbij de Programmatuur een signaal laten afgeven dat de aanvraag nog moet worden ingediend.
E232	Een realtime geautomatiseerde controle op dubbelingen in Wlz en Wmo/Jeugd beschikkingen (zoals: woonplaatsbeginsel), waarbij uitzonderingen handmatig worden beoordeeld en verwerkt door Opdrachtgever.
E233	Geautomatiseerde digitale prijs- en factuurcontrole van hetgeen wordt aangeleverd door zorgaanbieders. Doorlopend monitoren, offertes inhoudelijk en financieel controleren, controle prijzen en facturen.
E234	Gebruikers hebben een integraal inzicht (in te richten en te autoriseren) van het inwonerdossier.
E235	De Programmatuur faciliteert in het bepalen van de zorgwaarde, aan de hand van de aspecten van positieve gezondheid, zelfredzaamheidsmatrix of vergelijkbare methodiek, door middel van een score en toelichting per aspect.

1.1.8 Inburgering

Nr.	Inburgering
E236	T.b.v. de wet Inburgering werkt de Programmatuur ondersteunend op de: - voorinburgering (voorbereiden op inburgering in het AZC); - warme overdracht (overdracht inburgerraar van AZC naar Opdrachtgever); - ontzorging (financieel ontzorgen inburgerraar eerste 6 maanden van inburgeringstraject); - onderwijsinstelling (school waar inburgerraar het taaltraject volgt); - mogelijkheid tot vermelden of een inburgerraar een bijstandsuitkering heeft.
E237	Voorziet in de ondersteuning van de werkprocessen ten behoeve van de wet Inburgering waarbij de handelingen op systematische workflow wijze en zijn zoveel mogelijk uniform plaatsvinden. Gericht op de taken: • Voeren van kennismakingsgesprekken ter voorbereiding op Inburgering; • Afnemen leerbaarheidstoets + registreren leerroute en leerniveau; • Afnemen, registreren brede intake; • Boete beoordelen; • Beslissen en registreren beschikken PIP (Plan Inburgering en Participatie); • Het opleggen van boete (zo nodig boetegesprekken); • Registreren van voortgangs- en eind gesprek met client (datum einde leerroute); • Registreren van MAP en PVT .
E238	Informatie over de participatietrajecten/activiteiten zijn zichtbaar in het inburgeringsdossier.
E239	De Programmatuur voorziet in een klantvolgsysteem om te kunnen registreren en monitoren van de te besteden uren met betrekking tot de opgelegde leerroute in het kader van de Wet Inburgering.

1.1.9 Jeugd

Nr.	Jeugd
E240	Voorziet in de uitvoeringsondersteuning voor de Jeugdwet; registratie van meldingen en aanvragen, keukentafelgesprekken, ondersteuningsplannen, mutaties, opbouw en vastlegging van rapportage, het registreren en afgeven van indicaties en Jeugdwetverstrekkingen (Zorg In Natura, financiële tegemoetkomingen en PGB), het beoordelen van indicaties, vastleggen van besluitvorming en archivering, het bieden van statusinformatie aangaande de aanvraag/dossier, het aanmaken van een betaaldossier en ondersteunt berichtenverkeer.

	De uitvoeringsondersteuning voorziet ook in lokale 'maatwerk' oplossingen in de uitvoering van de Jeugdwet taken, bijvoorbeeld consult en advies en een werkproces waarin de voortgang gemonitord kan worden.
E241	Aanmaken van persoonsdossier en deze, indien gewenst, te koppelen (binnen wetgeving) aan gezins- of groepsdossier ten behoeve van het integraal klantbeeld – binnen de kaders van de Jeugdwet/AVG.
E242	Het registreren van woonplaats (conform woonplaatsbeginsel) en het ouderlijk gezag / de voogdij met vermelding van de erkenning hiervan.
E243	Een overzicht van het iJW berichtenverkeer waarmee actieve monitoring kan worden uitgevoerd.
E244	Voorziet in de registratie, verwerken van; • type en soort casus; • externe partners - waaronder scholen; • niet gecontracteerde Jeugdwet-voorzieningen;
E245	Een controle wordt uitgevoerd op aanvragen/berichten technisch en inhoudelijk op juistheid, tijdigheid en volledigheid op zowel klantniveau als zorgaanbieder van levering van toegekende producten/diensten en uitnutting van het beschikbare budget.
E246	Er wordt voorzien in het handmatig kunnen aanmaken van beschikkingen (bijvoorbeeld: een aanvraag zonder onderzoek of bij herindicatie en spoedaanvragen).
E247	Geautomatiseerde digitale prijs- en factuurcontrole van hetgeen wordt aangeleverd door zorgaanbieders. Doorlopend monitoren, offertes inhoudelijk en financieel controleren, controle prijzen en facturen.
E248	Er wordt inzicht in het cliëntdossier geboden, gericht op gemaakte agenda-afspraken, betalingen, acties, voortgang etc.
E249	Faciliteert in het bepalen van de zorgzwaarte, aan de hand van de aspecten van positieve gezondheid, zelfredzaamheidsmatrix of vergelijkbare methodiek, door middel van een score en toelichting per aspect.
E251	Gedeclareerde kosten (via berichtenverkeer en losse facturen) kunnen o.b.v. beschikking (automatisch) worden verwerkt.
E252	Het koppelen van een beschikkingssjabloon (tekst) per bron (verwijzer/diegene die de toewijzing doet, dus Jeugd Lelystad, Medisch specialist, Gecertificeerde instelling, Maatwerk etc.) en voor PGB/ZIN.
E253	Het toetsen van beschikkingen Jeugd.

1.1.10 Participatie inkomen

Nr.	Participatie inkomen
E254	Voorziet in het uitvoeren van de wettelijke en gemeentelijke regelgeving rond de Participatiewet (o.a. IOAW/Z), Algemene Bijstand, Bijzondere bijstand, wet kinderopvang, tijdelijke regelingen (bijv. Tozo, energietoeslag, leefgeld Oekraïners etc.), minimaregelingen, studietoeslag, Wet Inburgering, Belastingwetgeving en Wet BUIG, en houdt rekening met de Awb, en alle nieuwe wet- en regelgeving is geïmplementeerd ten tijde van inwerkingtreding.
E255	Wanneer sprake is van inkomsten van een uitkeringsgerechtigde, wordt een inkomstenformulier (of wijzigingsformulier) gegenereerd die via het InwonersPortaal of via beveiligde mail of post kan worden gedeeld. De maandelijkse inkomstenopgaaf wordt voor de financiële administratie klaargezet. Maximaal 2 jaar na Acceptatie dient de Programmatuur automatisch een inkomstenformulier (of wijzigingsformulier) te genereren (in bovenstaand geval) die via het InwonersPortaal of via beveiligde mail of post, wordt gedeeld. Daarnaast wordt maandelijkse inkomstenopgaaf via het InwonersPortaal geautomatiseerd voor de financiële administratie klaargezet (Deze functionaliteit moet vanaf Acceptatie ingevuld worden binnen de ICT Prestatie waarbij het is toegestaan dit voor een beperkte duur met een alternatief in te vullen. Maximaal 2 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst dient dit onderdeel te zijn van de Programmatuur).
E256	Financiële gegevens kunnen automatisch na invoering van het indexatiepercentage geïndexeerd worden (b.v. Alimentatie).
E257	voor de Inkomensconsulent is het zichtbaar in welke stap (sociale ladder) de Inwoner zich bevindt.
E258	Conform de afspraken met de zorgverzekeraar kan er voor de deelnemers aan een collectieve regeling een registratie met begin- en einddatum in de Programmatuur plaatsvinden. Bij voorkeur zou hier ook een toelichting gegeven moeten kunnen worden.

E259	Voorziet in het maken van een draagkracht berekening t.b.v. aflossing en bij Bijzondere Bijstand. Het is een standaard berekening waarbij kengetallen (eigen norm, aflossingsvoet) gehanteerd worden die per gemeente kunnen verschillen.
------	---

1.1.11 Participatie werk – loonkostensubsidie

Opdrachtgever heeft de ambitie om selfservice voor werkgevers te vergroten en de administratieve last voor werkgevers en Opdrachtgever te verminderen, onder meer door een digitale aanvraag – via het inwonersportaal - beschikbaar te stellen. De loonkostensubsidiefunctie ondersteunt het afhandelen van een aanvraag van een werkgever voor (loonkosten)subsidie. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van één of meerdere landelijke, regionale en/of gemeentelijke regelingen voor een werkgeverssubsidie. Het gaat om de doelgroep die valt onder de Wet Banenafpraak en Beschut werk (mensen met arbeidsbeperking) of andere doelgroepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt waarvoor een subsidie van toepassing is. Opdrachtgever verwerkt jaarlijks ca.300 subsidieaanvragen.

Nr.	Participatie werk - loonkostensubsidie
E260	Uitvoering van de wettelijke en gemeentelijke regelgeving voor re-integratie waarbij de Participatiewet van toepassing is.
E261	Via inwonersportaal moet de mogelijkheid bestaan dat een werkgever een aanvraag loonkostensubsidie (LKS) of werkgeversbijdrage voor zijn werknemer in kan dienen. De Programmatuur zorgt voor het registreren van een werkproces/zaak.
E262	De LKS moet kunnen worden berekend en herberekeningen moeten kunnen worden gemaakt, tevens moet een betaaldossier kunnen worden aangemaakt.
E263	Relevante SRG gegevens kunnen worden geregistreerd – conform CBS Richtlijnen Statistiek Re-integratie door Gemeenten: arbeidsvermogen, doel inzet activiteiten registratienummer voorziening, type voorziening, omschrijving type voorziening, begin- en einddatum voorziening en de loonwaarde. Note: met registreren bedoelen we dat voor elk item één of meerdere velden in de database zijn opgenomen, niet algemene notievelden of iets dergelijks.
E264	'Harde' kenmerken kunnen (los) geregistreerd worden; datum, bron instroom, opleiding, trainingen, diploma's, rijbewijs, maximale reistijd, kinderopvang nodig, werkervaring, taal en gegevens gewenst werk en/of losse overdracht informatie.
E265	Registreren van begeleiding/plaatsing van een cliënt; datums, activiteiten, de gegevens van de werkgever of opleider, uren per week, status, eindresultaat, gegevens verzuim etc.
E266	Registreren van 'softe' kenmerken; competenties, belastbaarheidskenmerken (fysiek, psychisch, werktijden, persoonlijke en sociale kenmerken), sociale omstandigheden, werkvoorkeuren en kwaliteiten.
E267	Inzicht in de ontwikkeling van cliënt: cliëntvolgsysteem op basis van competenties/leerdoelen: methodische en integrale ondersteuning voor de ontwikkeling van competenties en vakvaardigheden, doelgericht en meetbaar.
E268	Faciliteert in de verwerking van LKS en Werkgeversbijdrage Lelystad (WGBD) met de mogelijkheid tot betalen daarvan op cliëntniveau via het onderdeel Financiën. Daarbij voorziet de Programmatuur in een terugvorderingsmogelijkheid op de werkgever, waarbij het debiteurendossier eveneens op cliëntniveau is ingericht. Vanuit beide uitgangpunten, cliënt en werkgever, is managementinformatie/verantwoordingsinformatie te genereren.
E269	Binnen de re-integratie module worden betalingen voor bijzondere kosten binnen het Werkdeel klaar gezet.

1.1.12 ESF

Voor de uitvoering van de re-integratie zijn richtlijnen Subsidieregeling ESF + 2021-2027 van toepassing voor het Werkbedrijf Lelystad. De eisen hebben betrekking op de administratieve verwerking – het volgen van de totale caseload van een re-integrant of werknemer (ihkv de Banenafpraak) gericht op contactmomenten, activiteiten, begin- en einddatum etc. - hetgeen wordt vastgelegd in het registratiesysteem. Daarbij wordt op persoons- en op partnerniveau een relatie gelegd – binnen de wetgeving - met het uitkeringssysteem voor het deelbaar maken van reeds vastgelegde informatie. Deze registratie is essentieel om te voldoen aan de ESF richtlijnen en bijbehorend budget. Doelgroepen die vallen onder de ESF richtlijnen zijn bekend. Werknemers die vallen onder de Banenafpraak en jongeren zonder uitkering worden tevens

meegenomen in deze regeling. Op het geheel van verwerking wordt controle en toezicht uitgevoerd. De Programmatuur moet voorzien in de administratieve verwerking van de notities op persoonsniveau, kandidaten met en zonder loonkostensubsidie. De regie op de toekenning/afhandeling en de volledige controle hierop vindt plaats in samenwerking tussen het ESF subsidiebureau van de Opdrachtgever en het Werkbedrijf Lelystad.

Nr.	ESF
E270	Het vastleggen van loonkostensubsidie-/re-integratie conform de richtlijn - <u>Logboek Handleiding Project Administratie, versie 4 januari 2019 Handleiding projectadministratie Uitvoering van Beleid (uitvoeringvanbeleidszw.nl)</u>
E271	Het opnemen van loonkostensubsidie gerelateerde documenten in het zaakstelsel.
E272	Inrichten van wettelijke ESF-bewaartijd van 10 jaar zodra de einddatum van het re-integratie traject is vastgelegd – en deze kunnen doorgeven aan het zaakstelsel.
E273	Het filteren en samenstellen van verantwoordingrapportages (zie overzicht te leveren rapportages E87) conform de richtlijn Agentschap van het ministerie van SzW.

1.1.13 ZLF – uitvoer Bbz

Het Zelfstandigenloket Flevoland (Zlf) voert voor in totaal 6 gemeenten (inclusief Lelystad) binnen Flevoland de Bbz 2004 uit. Dit betreffen Bbz aanvragen en mutaties Levensonderhoud en Bedrijfskredieten. Daarnaast beoordelen zij aanvragen IOAZ en is het betrokken bij Schuldhulpverlening voor ondernemers van deze gemeente. Tevens worden ondernemerscoachings-/ re-integratietrajecten georganiseerd.

Nr.	Omschrijving
E274	Het registreren binnen de Uitvoeringsondersteuning Participatiewet Algemene bijstand, IOAW, IOAZ, Bbz en Bijzondere bijstand (belast en onbelast); actuele geregistreerde normen, toeslagen, kostendelers, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhouningen, debiteurenvorderingen en- inhouningen, belastinginhouningen en vakantietoeslag in incidentele en periodieke vorm. Het kunnen beoordelen van aanvragen IOAZ en bijzondere bijstand in het kader van de Woonkostentoeslag (WKT).
E275	Het uitvoeren van bulk activiteiten (voor alle gemeenten, alle regelingen). Ongeacht of bulk- of individuele verwerking, correspondentie wordt opgenomen in cliëntdossier.
E276	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om rentedragende leningen (kredieten) – voor o.a. annuïteitenlening - inclusief de van toepassing zijnde renteberekening en (wettelijke) percentages, te kunnen berekenen en registreren.
E277	De Programmatuur biedt de mogelijkheid rentepercentages met terugwerkende kracht te berekenen. Bij een wijziging moet de Programmatuur voorzien in het aan kunnen passen van het saldo van een Krediet en het saldo van de rente.
E27	Het op cliënt- en/of gezinsniveau in het dossier vastleggen van vermogenscomponenten waarop draagkrachtberekeningen worden gemaakt.

1.1.14 Financiële administratie

Nr.	Omschrijving
E279	Taken voor o.a. uitkeringsruns (maandelijks/dagelijks) kunnen in de Programmatuur voor (automatische) verwerking gepland worden.
E280	Vorderingen kunnen in de Programmatuur op een lopend uitkeringsdossier worden ingehouden, inclusief/ exclusief vakantietoeslag – rekening houdend met de wettelijke beslagvrije voet.
E281	Standaardcontroles kunnen in de Programmatuur als basis worden ingericht en uitgevoerd voorafgaand aan iedere uitkeringsrun - het resultaat van de uitval komt op een meldingenlijst.
E282	De Programmatuur voorziet in het genereren van uitkeringsspecificaties en jaaropgaven die raadpleegbaar zijn in het Inwonersportaal voor de inwoner, de bewindvoerder en de werkgevers.
E283	De Programmatuur voorziet in het kunnen storneren van betalingen.
E284	Betalingen, herberekeningen en terugvorderingen, declaraties en verplichtingen, worden berekend/weergegeven in 2 decimalen achter de komma (€ #.###.###,##).
E285	Het betalingsverkeer wordt uitgevoerd door de backoffice administratie waarbij gebruik wordt gemaakt van een gemeentelijke derdenrekening. De betaalbatch wordt wekelijks door de procuratiehouder van de backoffice klaargezet in het portaal van de gemeentelijke huisbankier (momenteel BNG). Na aanlevering

	van een overzicht van de betalingen - met daarin het Hashtotaal, de sha 1, aantal posten en bedrag- wordt door Opdrachtgever via het bankportaal de 1e en 2e autorisatie gedaan.
E286	Het aanmaken van betaalbestanden wordt ondersteund in het Sepa-XML formaat of daarvoor in de toekomst voor in de plaats tredend alternatief.
E287	De Programmatuur biedt de mogelijkheid data voor het actualiseren van de gemeentelijke financiële administratie - inclusief referenties voor de bijbehorende boekingscombinaties - beveiligd via Koppeling aan te leveren als integratiebestand en anders in Excel of CSV.
E288	Alle financiële administratieve handelingen leiden tot boekingen en journalisering in het financieel systeem (Unit4financials) van de Opdrachtgever en van de Flevolandse gemeenten (op gemeentecode) waarvoor de Bbz wordt uitgevoerd.
E289	De Programmatuur voorziet in controles en verschillenlijsten t.b.v. de aansluiting met het grootboek op basis van de sleutels.
E290	De inkomstenvrijlating en de periode van vrijlating kunnen in de Programmatuur worden geregistreerd waarbij het vrijlatingscomponent in het uitkeringsdossier wordt opgevoerd. In geval van het vervallen van de vrijlatingstermijn, biedt de Programmatuur de mogelijkheid het vrijlatingscomponent op einddatum automatisch uit het uitkeringsdossier te halen. Daarnaast moet er bij afloop van de vrijlating een signaal op het uitkeringsdossier komen.
E291	De Programmatuur moet voorzien in de mogelijkheid om binnen alle geldende Wet en regelgeving binnen het Sociaal Domein geregistreeerde actuele normen, toeslagen, kostendelers, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhouningen, debiteurenvorderingen, belastinginhouningen en vakantietoelagesreserveringen in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening succesvol te registreren en te verwerken. De op dit moment van kracht zijnde Wet- en regelgeving betreft: • Participatiewet: algemene bijstand inclusief doelmatigheid, bijzondere bijstand, Individuele Inkomensvoet (IIT), Studietoelag, Loonkostensubsidie (LKS) en Werkgeversbijdrage Lelystad (WGBD); • Bbz2004; • IOAW, IOAZ; • Wet Inburgering; • WKO; • WOO en GOO; • Wmo2015; • Jeugdwet; • Schuldhulpverlening ondernemers (SHV); • ESF.
E292	De Programmatuur voorziet qua facturatie in: • standaard declaratie 303-berichten + verwerken 'losse' facturen; • 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 Ten volle benutten van het budget; • repeterende periodieke (week, maand, 4 weken, kwartaal of per jaar) betalingen uitvoeren, keuze voor de periode per terugvorderingen en invorderingen op declaraties - zowel via 303 facturen als op losse facturen.
E293	De Programmatuur voorziet in inzicht of een voorziening betaald is.
E294	De Programmatuur voorziet in het in delen kunnen registreren van een verplichting voor betaling en waarbij de verschillende factuurnummers geregistreerd kunnen worden.
E295	Openstaande verplichtingen worden in de Programmatuur getoond, met daarbij de bedragen, factuurnummers en Inschrijvers.
E296	De Programmatuur voorziet in een overzicht van credit-stortingen vanuit de Inschrijvers, op cliëntniveau, datum en periode (berichtenverkeer) kan getoond worden.

E297	De Inschrijver voorziet in consultancy ondersteuning t.b.v. het afsluiten financiële jaar. Toelichting: ieder jaar in de maand december vooraf een controle van de administratie als voorwerk op het jaarwerk. In de maand januari het draaien van het definitieve jaarwerk. De bedoelde Consultancy is opgenomen in de prijs voor Onderhoud van de Programmatuur en is opgenomen in het daarvoor in het prijzenblad vermelde bedrag. Eventueel benodigde software (bijvoorbeeld scripts) zijn eveneens onderdeel van de prijs. Terzake vindt dus geen afzonderlijke afrekening plaats. De data worden in overleg met Opdrachtgever afgesproken.
E298	Een afwijkende boekingsdatum kan in de Programmatuur worden toegestaan. Daarnaast bepaalt de Wet Walvis dat het moment van betalen bepalend is voor het wegschrijven van betaling binnen een dienstjaar, met ander woorden; een vooruitbetaling in januari 2024 wordt betaald in december 2023, dan telt deze mee voor het dienstjaar 2023.
E299	Voorschotten kunnen (met begin-/einddatum ofwel periode) worden geregistreerd, betaald, worden teruggevorderd of worden verrekend met een toegekende uitkering
E300	Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen voorziet de Programmatuur in het op correcte wijze te berekenen van belastinginhoudingen en deze vervolgens in te kunnen houden. Het aanmaken van de bestanden voor de loonaangifte op loonbelastingnummer is mogelijk voor alle regelingen waarvoor belastinginhouding van toepassing is. Dit kan worden uitgevoerd op meerdere aangiftenummers. De Programmatuur sluit aan op Digipoort (gemnet) om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen.
E301	Inkomsten kunnen in de Programmatuur op een lopende uitkering worden verrekend, zowel maandelijks als via een correctie achteraf waarbij een (integrale) herberekening noodzakelijk is.
E302	De Programmatuur voorziet in het kunnen maken van een herberekening bij de nieuwe vaststellingen van de draagkracht in geval van periodieke bijzondere bijstandsverstrekkingen.
E303	Het via de Programmatuur kunnen maken van een herberekening op alle Wet- en regelgeving. Deze moet geïntegreerd toegepast worden in het uitkerings- c.q. verstrekkingendossier. Daarnaast biedt de Programmatuur de mogelijkheid om nogmaals een herberekening toe te passen op een periode waarover reeds eerder een herberekening is gemaakt. Deze herberekeningen zijn ook van toepassing op pseudoverrekeningen SVB/UWV.
E304	Een eerste beslaglegging moet via het beslag Ponds ponds verdeeld kunnen worden (verdeelsleutel) via een berekening vanuit de Programmatuur.
E305	Het restbedrag van een beschikking woonvoorziening naar rato te verhalen wanneer de klant gedurende de looptijd verhuist kan worden berekend. Hiervoor moet een debiteurendossier worden opgeboekt.
E306	De Programmatuur voorziet in het kunnen registreren op clientniveau en het voor periodiek en incidenteel klaarzetten van (bulk)betalingen in een betaalbestand (o.i.d.). Daarnaast moeten binnengekomen facturen op clientniveau worden geregistreerd waarbij tevens een betaalopdracht in de Programmatuur klaargezet kan worden. Tevens voorziet de Programmatuur in het klaarzetten lumpsum betalingen. Kortom: het klaarzetten van betalingen moeten op cliëntniveau worden geregistreerd, maar ook het klaarzetten van (bulk)betaling aan derden moet mogelijk zijn.
E307	Tariefwijzigingen en indexeringen kunnen in de Programmatuur automatisch worden doorgevoerd. Verplichtingen en betalingen aan Aanbieders (zorgaanbieders) kunnen op basis van een jaarlijks geïndexeerde PDC worden ingericht. Indexeringen en tariefwijzigingen kunnen hierin automatisch worden doorgevoerd.
E308	In de Programmatuur kunnen voor crediteuren (beslagleggers) zowel periodieke (maandelijkse) inhoudingen als eenmalige inhoudingen (vakantiegeld) worden verwerkt.
E309	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om beslaglegging te registreren en te verwerken.
E310	Het in de Programmatuur verplicht kunnen fiatteren van een betaling bij een nieuw uitkeringsdossier en crediteuren. De fiattering vindt minimaal plaats op verificatie ID-bewijs, IBAN, ingangsdatum en soort huisvesting. Daarnaast moet bij wijzigen van een bankrekeningnummer fiattering op de eerstvolgende betaling plaatsvinden.
E311	Op periodieke uitkeringsdossiers moet een blokkade op de betaling kunnen worden gezet. Daarnaast moet separaat op het gereserveerde vakantiegeld ook een blokkade opgevoerd kunnen worden. Uiteraard moet er ook gedeblokkeerd kunnen worden. Dit gaat op basis van een autorisatiematrix.

E312	Bij verrekeningen, invorderingen etc. is in de Programmatuur de verplichting ingebouwd om rekening te houden met de beslagvrije voet.
E313	Het in de Programmatuur registreren van alle vermogensbestanddelen, vrijlating leefgeld en wettelijke vermogensvrijlatingen, waarbij staffelen gedurende de uitkering mogelijk is.
E314	Het registreren van slachtoffers KOTA (Kinderopvangtoeslagaffaire) m.b.t. een ontvangen financiële vergoeding in relatie tot de vermogensvaststelling (nu en in de toekomst).
E315	Het via de Programmatuur kunnen uitvoeren van een proefrun – zowel in productie als test - op betalingen voordat er daadwerkelijk wordt betaald, inclusief inzicht van of in journalisering.

1.1.15 Debiteuradministratie

Nr.	Debiteuradministratie
E316	De Programmatuur voorziet in het aanmaken en inrichten van een debiteurenbeheer waarbij de typen Om Niet, leenbijstand, Bedrijfskredieten, Krediethypotheke gekoppeld aan de betreffende regeling, op te voeren zijn.
E317	De Programmatuur voorziet in het aanmaken en inrichten van een Crediteurendossier ten behoeve van betalingen Beslag en Externen zoals bijvoorbeeld werkgevers in geval van Loonkostensubsidie.
E318	De Programmatuur voorziet in het uitvoeren van debiteurenbeheer; • Relatie kunnen leggen met de uitkering of voorziening en andersom; • Het kunnen registreren en automatisch inhouden van vorderingen van inwoners en Inschrijvers; • Status updates (herinneringen, openstaande bedragen, datum, verjaring); • Uitvoeren van restitutie; • Aanmaningen kunnen maken en delen via InwonersPortaal, beveiligde mail; • Registreren/samenstellen van betalingsregelingen/aflossingstermijnen (CBS) - te delen via Inwonersportaal; • Samenstellen/uitvoeren incasso-opdrachten/machtigingen; • Registreren van WSNP-traject – vermelding na afsluiting;
E319	Het uitvoeren van betalingen vanuit een debiteuren- en/of crediteurendossier.
E320	De Programmatuur biedt de mogelijkheid voor het (automatisch) kunnen maken van renteberekeningen bij voorkeur met de periodiciteit 'dag'.
E321	Bij vorderingen is de Gemeente vrij om zelf prioritering aan te geven bij interne verrekeningen, doorbetalingen en beslag (bij restantbetalingen).
E322	De Programmatuur biedt de mogelijkheid tot het kunnen oormerken van een (nieuwe) vordering zodat bruten van de netto vordering aan het einde van het jaar alleen op deze geoordeelde vorderingen plaatsvindt. Hierbij wordt alleen het openstaande saldo gebruteerd. De ophoging van het saldo door de brutering, is in een boekingsregel zichtbaar.
E323	Het in de Programmatuur (in bulk) kunnen sluiten van vorderingen.
E324	Het kunnen maken van herberekeningen op Debiteurendossiers in de Programmatuur. Bijvoorbeeld het kunnen maken van een herberekening mét en zonder rente.
E325	De Programmatuur biedt de mogelijkheid tot het automatisch kunnen (her)berekenen van debiteuren-saldi (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 deze voor correcte verwerking in aanmerking.
E326	De Programmatuur voorziet in het automatisch (vanuit digitale betalingssystemen) en handmatig verwerken van ontvangsten (betalingen).
E327	Het registreren van hoofdelijke aansprakelijkheid in het debiteurendossier als een vordering betrekking heeft op beide (ex)partners.
E328	Het registreren van verjaring (van rechtswege) op een debiteurendossier. Daarnaast moet in geval van stuiting van de vordering de verjaardatum automatisch worden aangepast.
E329	De Programmatuur voorziet in de vastlegging van slachtoffers KOTA (Kinderopvangtoeslagaffaire) in het debiteurendossier. Hierbij moet duidelijk zijn dat er sprake is (geweest) van kwijtschelding van openstaande vordering conform de Handreiking van het Rijk. Hierbij is tevens de SiSa verantwoording van belang.

E330	Vanuit een Debiteurendossier moet een heronderzoek in de Programmatuur kunnen worden geregistreerd.
E331	De Programmatuur voorziet in het maken van saldoorders in geval van meerdere openstaande orders op 1 inwoner t.b.v. de aflossingsverplichting in het saldoordersdossier.

1.1.16 Handhaving

Nr.	Handhaving
E332	De Programmatuur biedt de mogelijkheid lopende (uitkerings-)dossiers, beëindigde dossiers en nieuwe aanvragen aan een handhavingdossier te kunnen koppelen, dit is niet zichtbaar voor de inwoner.
E333	Het registreren van de bron van het signaal (anonieme tip, politie, Inlichtingenbureau, collega, etc.) in het handhavingdossier. De Programmatuur voorziet in de mogelijkheid dergelijke informatie niet met de betreffende inwoner via het inwonersportaal te delen, het delen van informatie moet kunnen worden uitgezet.
E334	Het (op detailniveau) afsluiten van een handhavingdossier waarbij de medewerker eventueel overdracht aan de Sociale Recherche kan registreren, de eventuele gevolgen voor een lopende uitkering of voorziening (Wmo) kunnen registreren, een parketnummer, proces-verbaal nummer en/of gerechtelijk uitspraak kunnen vastleggen.

1.1.17 Interne processen

Interne controle en kwaliteit is tweeledig. Aan de ene kant worden controles achteraf uitgevoerd ten behoeve van de rechtmatigheidsverantwoording. Aan de andere kant is interne controle en kwaliteit verantwoordelijk voor de procesinrichting, de werking van processen en het actueel houden van de processen (PDCA-cyclus). In nauwe samenwerking met oplossingsbeheer worden werkprocessen op basis van regelgeving in de Programmatuur ingericht en onderhouden. IC en Kwaliteit is ook verantwoordelijk voor de controle op autorisaties, de inrichting van de autorisatiematrixen en de raadplegingen Suwinet-Inkijk. IC is tevens verantwoordelijk voor de ENSIA-verantwoording en het opstellen en actueel houden van de beveiligingsplannen van de diverse Oplossingen.

Rechtmatigheid: periodiek controles kunnen uitvoeren op betalingen waarbij op wetgeving, soort uitkering (periodiek algemeen, periodiek bijzonder, incidenteel, etc.)/verstrekking (PGB of ZiN) en periode (datum van - tot en met) kan worden uitgevraagd. Check op dubbele bankrekeningen en/of dubbele betaling.

Verplichtingen: de verplichtingen (Wmo Lump sum financiering) waarbij soort maatwerkvoorziening en periode (datum van - tot en met) kan worden uitgevraagd.

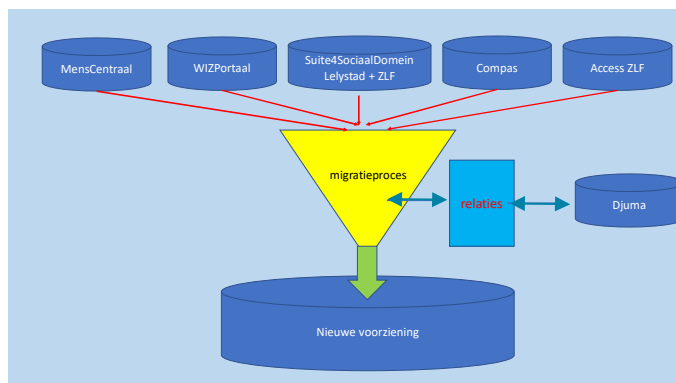
Processen: periodiek lijstwerk inzake besluiten kunnen draaien vanuit werkprocessen waarbij een selectie gemaakt moet kunnen worden op besluit op datum van - tot en met en welk(e) werkproces(sen).

Voor alle onderdelen geldt dat het lijstwerk meer informatie moet laten zien dan de velden waarop wordt uitgevraagd. O.a. cliëntnummer, BSN, naam, werkproces nummer, bedrag, periode, betaaldatum, beslisdatum, soort besluit (zie bijlage 20).

Nr.	Interne processen
E335	De Programmatuur biedt de mogelijkheid voor het uitvoeren van control (frequentie in te stellen) op rechtmatigheid op basis AI (artificiële intelligentie) waarbij geautomatiseerd output en signalen kunnen worden gecreëerd.
E336	Voor het uitvoeren van control (dagelijks, periodiek) op rechtmatigheid op basis van standaard rapportages en samen te stellen filters. (zie bijlage 20)
E337	Op basis van de autorisatiematrix van Opdrachtgever worden rollen per wet- en regelgeving in de Programmatuur ingericht. Controle op de logging moet hierbij mogelijk zijn (zie bijlage 20).

1.1.18 Migratieplan

Voor de Migratie worden een aantal eisen gesteld aan de wijze en uit te voeren resultaatverplichting voor het overbrengen van bestaande informatie – vanuit de aangegeven voorzieningen zie bijlage 14 – naar de nieuwe voorziening. Hierbij worden het aantal jaargangen – conform archiefwet/archief verordening aangehouden. Alle benoemde informatiebronnen worden volledig overgebracht naar de nieuwe Programmatuur, er blijven geen restanten meer op de ‘oude’ on-premise/Cloud infrastructuur! De dossier/documenten worden opgeslagen in het zaakstelsel Djuma waar vanuit de Programmatuur op clientniveau relaties moeten worden aangebracht.



Nr.	Migratie
E338	Een geautomatiseerde conversie mogelijkheid om bij de overgang van de oude omgeving (bestaande uit: Suite4SociaalDomein (database Lelystad + database ZLF), MDU, PKO4ALL, Compas, WIZportaal, Mens-Centraal, *MOplatform) naar de nieuwe Programmatuur de historische data (incl. caseload) /formulieren/sjablonen/rapporten, conform archiefwet met in achtname van de selectielijsten die over de afgelopen jaren van toepassing waren/zijn, in de nieuwe Programmatuur op te nemen. Dit geeft inzicht in historie waarmee de 'oude' omgeving volledig opgeruimd kan worden. *vanuit het MOplatform worden de Wmo-gegevens (mee)gemigreerd op 01-04-2024, de gegevens voor Jeugd volgen op 31-12-2024.
E339	De Inschrijver levert een migratieplan en technische randvoorwaarden waarin de migratiestappen in detail staan beschreven. Het migratieplan bevat minimaal; overzicht bronsystemen, opbouw volledige over te migreren dataset(s) – was -> wordt, overzicht link/vertaaltabellen verbonden systemen – waaronder het zaakstelsel Djuma voor dossiers/documenten en relatie bezwaar/beroep, technische randvoorwaarden voor de conversie, testscenario's, checks, productiescenario, doorlooptijd van de conversie, freeze periode (minimaal x dagen nodig – met een maximum van 4 dagen – van donderdag 17:00 uur tot uiterlijk dinsdagochtend daarop volgend om 08:00 uur), de afstemming door de Inschrijver met de aanbieders van de huidige systemen in figuur 1, uit te voeren testen+testcriteria – door wie en wanneer, Go no Go momenten, borgen van tijdspad en aangeven van risicobeheersing, benodigde medewerkers, planning (inclusief mijlpalen) en inspanning, de wijze van coördinatie, aansturing en communicatie over de conversie.
E340	Er is conversieprogrammatuur beschikbaar om actuele en historische gegevens (geheel van actuele- archiefwaardige data en berichtenverkeer) te converteren van eigen pakketten en van huidige aanbieders. Uitgangspunt is dat de gegevens zodanig automatisch worden gemigreerd, zodat het niet meer noodzakelijk is om de huidige Programmatuur/modules die worden vervangen, aan te moeten houden voor het raadplegen van gegevens.
E341	De Inschrijver voert de activiteiten van het migratieplan als resultaatverplichting volledig uit voor 01-04-2024 en levert deze geaccepteerd door de Opdrachtgever op in de productieomgeving.
E342	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 Opdrachtgever worden hierbij tot een minimum beperkt.
E343	De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.
E344	Het in gebruik nemen van Koppelingen en berichtuitwisselingen wordt na de definitieve conversie actief door de Inschrijver ondersteund. Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde

	conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan. Voor het in gebruik nemen van de Koppelingen wordt een ketentest in test- en productie uitgevoerd.
E345	Binnen de conversie wordt de lopende werkvoorraad geconverteerd. Het proces wordt na conversie getoond in de werkvoorraad van de medewerker die het proces in behandeling heeft. De bijbehorende documenten en relatie tot het zaaksysteem zijn gekoppeld aan het geconverteerde proces.
E346	Op basis van het migratieplan, afspraken met de Opdrachtgever conformeert de Inschrijver zich aan de resultaatverplichting om de Programmatuur productie ingericht op te leveren. De Inschrijver geeft in het implementatie-/migratieplan welke stappen er voor test en Acceptatie gezet moeten worden. Daarbij kan Inschrijver gebruik maken van deel-opleveringen en deel-acceptaties, maar er volgt altijd een finale acceptatie moment voor 1-04-2024. Tijdens deze Acceptatie zullen alle eisen en wensen (behalve Eisen en wensen rondom het taakveld 'Jeugd') nogmaals in z'n geheel worden beoordeeld door Opdrachtgever en akkoord bevonden moeten worden voordat de ICT-Prestatie wordt geaccepteerd. De Eisen en wensen met betrekking tot het taakveld Jeugd dienen voor 1 januari 2025 geaccepteerd te worden volgens een zelfstandig acceptatieplan dat dezelfde wijze van goedkeuring doorloopt.
E347	De Inschrijver biedt een matrix waarin, op basis van rol/functie (rollbased), de toegang tot informatie is opgeleverd. Deze matrix voldoet aan de AVG en is door de Opdrachtgever zelf te optimaliseren/aan te passen.
E348	De Inschrijver biedt via het Migratieplan of in de mogelijkheid om bestaande correspondentie om/over te zetten naar de nieuwe Programmatuur.
E349	De Inschrijver levert een overzicht van data (cliënten, NAW-gegevens, dossiergegevens) die gemigreerd zijn naar de nieuwe Programmatuur. De Opdrachtgever beoordeelt het overzicht en keurt de overgang goed voor een Go/No Go voor productie.

1.1.19 Beheer

Nr.	Functioneel beheer
E350	De Inschrijver dient tijdens de Implementatie een opleidingstraject te verzorgen voor de (functioneel) beheerders, gegevensbeheerder en documentbeheerder. Dit opleidingstraject stelt de hier genoemde beheerders in staat de beoogde taken uit te voeren. Dit opleidingstraject wordt zonodig (gedeeltelijk) herhaald zonder meerkosten (tenzij er sprake is van personele wisselingen of ziekte) tot de beheerders in staat zijn de beheertaken uit te voeren. De opleidingen worden gegeven in de Nederlandse taal. Er wordt Documentatie van de opleiding verstrekt als naslagwerk voor de beheerders.
E351	De Inschrijver dient van iedere melding aan te geven wat de prioriteit is op basis van urgentie en impact voor de Opdrachtgever conform de SLA afspraken. Calls kunnen alleen door geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever worden ingediend. Note: de prioriteit kan door de Opdrachtgever geschaald worden, Inschrijver geeft aan welke escalatieladder er gevolgd kan worden.
E352	De Inschrijver dient een overlegstructuur te bieden waarin afnemers van de Programmatuur (collega gemeenten) participeren. Hierin worden meldingen voor aanpassingen besproken en geprioriteerd.
E353	De Programmatuur, of een alternatief voor een maximale periode van 2 jaar als hier in de Oplossing nog niet kan worden voorzien, moet voorzien in functionaliteiten om beheer te ondersteunen - waaronder aan opschoningsprogrammatuur met variabele ingaven, correctiefuncties, controlefuncties en consistentiecontroles – conform archiefwet/verordening – zie bijlage 14 (Deze functionaliteit moet vanaf Acceptatie ingevuld worden binnen de ICT Prestatie waarbij het is toegestaan dit voor een beperkte duur met een alternatief in te vullen. Maximaal 2 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst dient dit onderdeel te zijn van de Programmatuur).
E354	De Inschrijver moet voorzien in een portaal waar alle documentatie, een FAQ en een gebruikersforum aanwezig is voor het gebruik van de functioneel beheerders, gegevensbeheerder van de Opdrachtgever. Als alternatief van een gebruikersforum mag Inschrijver ook een periodiek overleg alsmede de mogelijkheid om in het portaal te kunnen aansluiten bij meldingen van andere gemeenten (deze meldingen moeten zichtbaar zijn) aanbieden.

E355	De Inschrijver moet voorzien in een contactpersoon (single point of contact) voor de functioneel beheerders en gegevensbeheerder van de Opdrachtgever die zowel op technisch- als functioneel vlak kan sparren met onze beheerders. De contactgegevens worden gedeeld tijdens de Migratie/Implementatie.
E356	Een nieuwe geplande versies worden via roadmap minimaal 3 maanden van tevoren aangekondigd. Van de geplande release ontvangen de functioneel beheerder van de Opdrachtgever minimaal 2 weken vooraf de release notes. Bij Updates en Upgrades geeft de Inschrijver aan welke onderdelen binnen de aangeboden Programmatuur zijn/worden gewijzigd. Bij eventuele Updates/Upgrades/nieuwe Koppelingen wordt de relevante Documentatie door Inschrijver bijgewerkt. Onder Documentatie wordt verstaan: i. Instructiemateriaal ii. Informatie over Koppelingen iii. Informatie over certificaten iv. Informatie over gewijzigde functionaliteit Patches, indien er op ad-hoc basis veranderingen nodig zijn aan de Programmatuur nodig zijn om de stabiliteit, of de veiligheid van de omgeving te borgen, spreken Opdrachtgever en -nemer een apart proces af. Dit wordt onderdeel van het SLA.
E357	Ingerichte rollbased autorisaties dienen op alle niveaus - per Gebruiker, per gebruikersgroep en per rol - inzichtelijk gemaakt te kunnen worden. Het autorisatieschema, met tenminste autorisatiegroepen per Gebruiker waarbij eventueel losse autorisatiegroepen kunnen worden bekeken, is vanuit een logbestand te exporteren. Het logbestand is voor toezichthouders zoals Interne Controle, de accountant, FG, Ciso, leesbaar.
E358	De functioneel beheerder(s) kan de Programmatuur inrichten op; - de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft autorisatie voor eigen medewerkers van gemeenten en, teams, rollen en voor externen (directe- en toekomstige ketenpartners); - proces flows, gerelateerde termijnbewaking en vragenformulieren; - de documentsjablonen afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw, lay-out en gebruik van databasevelden; - de eigen registratie-behoefte – d.w.z. inzet van vrije velden in eFormulieren, documenten en verwerkingsschermen; - coderingen voor voorzieningen Wmo;
E359	Het kunnen inrichten van doorbetalingscomponenten.
E360	Handhaving-processen kunnen worden ingericht en kunnen automatisch worden gestart en aan de hand van te filteren IB-signaleringen, Gebruikers worden via notificatie of werkvoorraad hierop geattendeerd.
E361	Het kunnen inrichten en vastleggen van criteria waarbij voor o.a. Interne Controle het systeem geautomatiseerd controles uitvoert.
E362	Het is mogelijk om zaken (data, functionaliteit, formulieren, workflow processen etc.) die in een omgeving (bijvoorbeeld van test naar productie en visa versa van productie naar test) zijn gemaakt, beschikbaar te stellen in de andere omgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd door Opdrachtgever (bijvoorbeeld met behulp van export-import functionaliteit) (Deze functionaliteit moet vanaf Acceptatie ingevuld worden binnen de ICT Prestatie waarbij het is toegestaan dit voor een beperkte duur met een alternatief in te vullen. Maximaal 2 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst dient dit onderdeel te zijn van de Programmatuur).
E363	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de Programmatuur kunnen worden uitgevoerd terwijl Gebruikers zijn ingelogd. Installaties van nieuwe versies en specifieke verwerkingen binnen de jaarwerk-procedure zijn daarvan uitgezonderd.
E364	Het is mogelijk dat correcties die door functioneel beheer worden vereist in de Programmatuur, direct worden doorgevoerd in het geval hier de noodzaak voor bestaat. Dergelijke correcties worden binnen de afspraken van de SLA (zie eis 382) doorgevoerd. Maximaal 2 jaar na Acceptatie dient het mogelijk te zijn dat functioneel beheer dit zelfstandig in de Programmatuur kan doorvoeren zonder tussenkomst van Leverancier.

	(Deze functionaliteit moet vanaf Acceptatie ingevuld worden binnen de ICT Prestatie waarbij het is toegestaan dit voor een beperkte duur met een alternatief in te vullen. Maximaal 2 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst dient dit onderdeel te zijn van de Programmatuur).
E365	De Programmatuur ondersteunt het importeren van bestanden en op basis van in te stellen waarden verwerken tot vervolgacties binnen de Programmatuur. De Programmatuur staat export en import van data-sets toe om afgeleide omgevingen (zoals testomgeving) te vullen. Het uitvoeren van deze handelingen wordt in onderling overleg geregeld en beschreven in de servicedocumentatie.
E366	Het InwonersPortaal moet voor functioneel beheerders maar ook geautoriseerde gebruikers (zoals het Klantcontactcentrum voor hulp aan inwoners en Interne Controle) toegankelijk zijn om te kunnen zien wat de klant ook te zien krijgt.
E367	Voorzieningencodes/productcodes kunnen (in bulk) worden toegevoegd, gewijzigd. Toelichting: landelijke codes wijzigen jaarlijks en bij nieuwe aanbestedingen zijn er ook nieuwe codes nodig.
E368	Het monitoren van het berichtenverkeer – waaronder iWmo, iJW, iPGB, iEB, DKD etc. - via de beheertool van de Programmatuur.
Technisch beheer	
E369	De Programmatuur bestaat bij voorkeur uit één systeem en wordt native SaaS of tijdelijk (voor maximale duur van 2 jaar) als ASP aangeboden. Indien SaaS aangeboden wordt, dient technisch applicatiebeheer volledig meegeleverd te worden. Indien ASP aangeboden wordt, verzorgt de Inschrijver alle Upgrades, Updates en patches en support van de door Inschrijver geleverde / voor de Programmatuur geïnstalleerde / geconfigureerde software componenten. Al deze kosten moeten worden meegenomen in de aangeboden prijs.
E370	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het technische beheer (Programmatuur, Systeem – inclusief koppelvlakken, netwerk, back-up) van de aangeboden SaaS web-diensten en ASP diensten. Onderhoud vindt plaats in een nader te bepalen service window. Dit wordt vastgelegd in een SLA.
E371	De Inschrijver zorgt ervoor dat Opdrachtgever realtime inzicht heeft in het presteren van de Programmatuur. Dit beslaat minimaal de uptime/Beschikbaarheid en performance van de Programmatuur en de afzonderlijke 'Koppelingen'.
E372	Gepland Onderhoud aan de SaaS of ASP-omgeving wordt tijdig minimaal 2 weken van tevoren aangekondigd. Inschrijver en -gever spreken hiervoor een Service window en communicatieproces af en leggen dit vast in de SLA.
E373	De Inschrijver draagt er zorg voor dat na een Update/Upgrade de gemaakte Koppelingen tussen Inschrijver en Opdrachtgever blijven functioneren. Inschrijver is verantwoordelijk voor de werking van Koppelingen. Koppelingen die door toedoen van Inschrijver disfunctioneren dienen per direct door de Inschrijver te worden hersteld.
E374	Updates/ Upgrades van omgeving worden uitgevoerd in het afgesproken service window. Inschrijver draagt zorg voor back-up en roll-back.
E375	Kosten voor dataopslag in web-omgevingen en het dataverkeer dienen meegenomen te worden in de inschrijfprijs. Al het dataverkeer en opslag (incl. back-up) van data (in, van en naar de Web-omgevingen) dient u gedurende het gebruik in te calculeren in uw inschrijfprijs. Hiervoor kunnen geen extra kosten achteraf in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
E376	Het uploaden van bestanden/gegevens vindt veilig binnen de daarvoor geldende beveiligingsregels plaats.
ASP	
E377	De transitie van een ASP-Programmatuur naar cloud native SaaS moet uiterlijk 31-03-26 geaccepteerd zijn. Gedurende deze transitie wordt het gedeelte wat in ASP staat, gemigreerd naar een SaaS omgeving. De kosten en de inspanning van deze transitie, zijn voor de Inschrijver. De Inschrijver dient het technisch oplossingsbeheer volledig mee te leveren, gedurende de hele looptijd van het contract.
E378	T.b.v. ASP Programmatuur is er een Koppeling op basis van Secure LDAP t.b.v. Autorisatie/authenticatie. Dit geldt alleen voor opgevoerde interne medewerkers van Opdrachtgever.

E379	De inrichting van de Programmatuur en de onderhoudskosten van de aangeboden (web)Programmatuur dienen te worden meegenomen in de prijsstelling met inbegrip van de eventuele consequenties voor licentiekosten, ook van ondersteunende en systeemsoftware.
E380	Voorafgaande aan de installatie en inrichting dient een Technisch Ontwerp te worden opgesteld waaruit blijkt hoe de Programmatuur technisch functioneert en wat ervoor nodig is om de Programmatuur, technisch goed te laten werken in relatie met de infrastructuur van de Opdrachtgever.
E381	De Inschrijver documenteert de specifieke initiële inrichting van de Programmatuur bij de Opdrachtgever op een dusdanige wijze dat zowel functioneel als technisch beheer goed mogelijk is en blijft.
E382	Indien licenties van derden noodzakelijk zijn (of in de toekomst noodzakelijk zijn) worden deze om niet geleverd (lees: zijn de kosten hiervoor verwerkt in de inschrijfprijs).

1.1.20 Servicelevels en performance

Nr.	Omschrijving
E383	De Inschrijver aan wie de Opdracht definitief wordt gegund dient een SLA op te stellen met daarin minimaal benoemd welke diensten er geleverd worden en welke kwaliteitsnormen hierop van toepassing zijn. Hierbij dient de Inschrijver tenminste op de volgende onderwerpen in te gaan en daarbij te voldoen aan de gespecificeerde kwaliteitsnormen. Onderwerpen: - Overeenkomst(en) en bepalingen; Overeenkomsten en bepalingen die van toepassing zijn op de SLA en de dienstverlening. - Definitielijst van de SLA - product- en/of dienstbeschrijving - KPI's: - Beschikbaarheid van het Systeem - Prestaties van het Systeem - Beveiliging van het Systeem - Vereisten m.b.t. het Systeem - Servicedesk, openingstijden, responstijden en Functiehersteltijden. - Communicatie tussen Inschrijver en Opdrachtgever. - Rapportage (zie tevens eis 436) - Escalatie - Back-up en uitwijkmogelijkheden - Randvoorwaarden Onderhoud aan het Systeem en samenwerking daarin met Opdrachtgever: • Leverancier neemt in de SLA een beschrijving op over de uitvoering van het proces • Voor, Correctief, Preventief, Adaptief, Innovatief en Perfectief Onderhoud en het beschikbaar stellen van nieuwe software releases, versies, Upgrades en patches. Dit bevat in ieder geval de volgende onderwerpen: • Het aantal releases/ versies/ Upgrades/ patches per jaar; • Tijdsbestek aanlevering releasenote, voor vrijgave release/ Upgrade; • Werkwijze (besluitvorming, communicatie, testen, accepteren, Documentatie); • Invloed van de Opdrachtgever op de inhoud van de releases /Updates. Kwaliteitsnormen: • De Reactie- en Functiehersteltijden per type melding. • De Beschikbaarheid van het systeem (inclusief de koppelvlakken) • De prestaties van het Systeem. LET OP: Bij het meten van de prestaties wordt de infrastructuur van Opdrachtgever niet meegenomen. De SLA kan in overleg met Opdrachtgever en de Inschrijver worden aangepast, mits de Betrokken Partijen daarmee instemmen. De aanpassing(en) op de SLA worden opgenomen in een nieuw document, welke van een datum zal worden voorzien en pas zal ingaan op de afgestemde datum als deze door de daartoe bevoegde personen van de Inschrijver en Opdrachtgever is ondertekend.

E384	Inschrijver voert voor de Acceptatie een nulmeting uit van de performance (E386). De uitkomsten moeten liggen binnen de hiervoor gestelde eisen. Op verzoek van Opdrachtgever dient Inschrijver de performance opnieuw te toetsen.									
E385	De Programmatuur is 24 uur per dag/ 7 dagen per week beschikbaar: - De Beschikbaarheid van de Programmatuur in de Productieomgeving bij Opdrachtgever, uitgaande van een beschikbaarheid van de infrastructuur van Opdrachtgever van 100%, wordt op werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor ten minste 99,8% per maand, gegarandeerd. - InwonersPortaal: De betreffende componenten ten behoeve van het InwonersPortaal van de Programmatuur kennen een Beschikbaarheid van 99,8% dagelijks tussen 6:00 en 23:00. Deze Beschikbaarheid wordt door de Inschrijver gemeten per maand. - Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever worden niet meegerekend in het meten van deze Beschikbaarheid. Gepland beheer en Onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten deze tijden uitgevoerd. De zogenaamde RTO- en RPO-tijden dienen volledig aan te sluiten bij deze Beschikbaarheid (zie ook eis E120 ‘Algemene technische eisen’. Voor verstoringen die zich kort cyclisch voordoen geldt dat dit als een totale verstoring wordt gezien, van start tot eind. Dit indien deze 3x in een periode van vier weken voorkomen. De maximale uitval – het niet beschikbaar zijn van de Programmatuur – is 1 dag.									
E386	De latentie-tijd (latency) dient te voldoen aan algemeen gangbare eisen voor de reactiviteit van gebruikersinterfaces. - Standaard schermovergang <2,0 seconden - Opslaan van gebruikersinvoer < 3,0 seconden - Schermovergang met complexe informatievraag <5,0 seconden Als er problemen ervaren worden, dient Inschrijver kosteloos op verzoek van Opdrachtgever een meting te doen en deze te voorzien van een verslag.									
E387	De Inschrijver zal een Helpdesk ter beschikking stellen voor het aannemen van Meldingen aangaande Incidenten, issues, (Standaard)Wijzigingen, Problems en Vragen, het beoordelen en het beantwoorden hiervan. Meldingsperiode: De Helpdesk is tenminste bereikbaar tussen 09.00 en 18.00 uur via telefoon, email en een SelfService-Portaal. - Meldingen moeten 24/7 (email, selfservice) gedaan kunnen worden - Voor Prioriteit 1 meldingen dient er tijdens het Service Window een telefonische ingang mogelijk te zijn voor skilled ondersteuning. Door Opdrachtgever geconstateerde Incidenten dienen ook aan de Inschrijver gemeld te worden.									
E388	Elke Melding zal door de Inschrijver worden geïnterpreteerd, geprioriteerd aan de hand van prioriteringstabel in Bijlage 17 en worden vastgelegd in een helpdeskregistratie- systeem. Een Melding kan pas worden afgesloten na goedkeuring/Acceptatie van Opdrachtgever. Een overzicht van de meldingen en afhandeling wordt periodiek tussen Inschrijver en Opdrachtgever besproken – zie E430. Minimale Reactie- en Functiehersteltijden Incidenten en Standaardwijzigingen, Wijzigingen, Vragen. <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Functiehersteltijd</th></tr><tr><td>1</td><td>1 uur</td><td>Oplossing middels workarounds: binnen 8 uur Structurele oplossing: binnen 1 maand</td></tr><tr><td>2</td><td>2 uur</td><td>Oplossing middels workarounds: binnen 16 uur (tijdens de helpdesksuren) Structurele oplossing: binnen 2 maanden</td></tr></table>	Prioriteit	Reactietijd	Functiehersteltijd	1	1 uur	Oplossing middels workarounds: binnen 8 uur Structurele oplossing: binnen 1 maand	2	2 uur	Oplossing middels workarounds: binnen 16 uur (tijdens de helpdesksuren) Structurele oplossing: binnen 2 maanden
Prioriteit	Reactietijd	Functiehersteltijd								
1	1 uur	Oplossing middels workarounds: binnen 8 uur Structurele oplossing: binnen 1 maand								
2	2 uur	Oplossing middels workarounds: binnen 16 uur (tijdens de helpdesksuren) Structurele oplossing: binnen 2 maanden								

	3	4 uur	Oplossing middels workarounds: binnen 1 kalendermaand Structurele oplossing: uiterlijk bij de volgende release
	4	8 uur	Oplossing wordt in de releasekalender overgenomen, mag maximaal 1 release overslaan.
	Een P1 melding die voor 13.00 is gemeld, dient nog dezelfde dag opgelost te worden.		
E389	De Inschrijver heeft onderstaande procedures ingericht ter afhandeling van Meldingen, inclusief Reactie- en Functiehersteltijden: 1) Incidentmanagement procedure, 2) Change-management procedure, 3) Problemmanagement procedure.		
E390	Standaardwijzigingen (Bijlage 16) in de Programmatuur die alleen door de Inschrijver gedaan kunnen worden, vallen onder het Onderhoud. Het beantwoorden van vragen van functioneel beheerders (ongelimiteerd) vallen ook onder Onderhoud evenals autonome ontwikkelingen.		
E391	De Inschrijver meldt onderhoudswerkzaamheden – 2 weken - vooraf aan de Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na Onderhoud wordt het resultaat van de werkzaamheden gemeld aan Opdrachtgever.		
E392	De Inschrijver verwerkt wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig en verzorgt in overleg met Opdrachtgever de aanpassingen op grond van wijzigingen in wet- en regelgeving in de Programmatuur, de Koppelingen met interne en externe ketenpartners, de procesafspraken en de communicatie naar betrokken partijen. Het Onderhoud aan de Programmatuur moet dusdanig zijn dat de aanpassingen qua wet- en regelgeving op tijd voltooid zijn zodat de Programmatuur op tijd klaar is voor gebruik. Dat wil zeggen dat de gemeente tijdig in staat is deze uit te voeren rekening houdende met een test en Acceptatie periode van minimaal 2 weken aan de kant van de Opdrachtgever. Doorontwikkeling en Onderhoud zal worden uitgevoerd zonder additionele kosten hiervoor in rekening te brengen.		
E393	Indien (onderdelen) van de aangeboden Programmatuur wordt/worden geleverd door verschillende partijen: de Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst de functionele/ technische interoperabiliteit tussen de onderdelen te garanderen, evenals de commercieel/ juridisch `interoperabiliteit` tussen deze partijen. Er is een single point of contact (servicedesk).		
E394	De Inschrijver wordt geacht zijn verantwoordelijkheid te nemen bij problemen met eventuele koppelvlakken met andere systemen van Opdrachtgever. De inspanningsverplichting omvat in ieder geval het initiatief te nemen met de andere betreffende partij te schakelen om het probleem onderling op te lossen.		
E395	Alle verplichtingen en afspraken voortvloeiende uit deze aanbesteding gelden ook voor Hosting en onderaannemers.		
E396	Hostingkosten zijn onderdeel van de maandelijkse kosten en worden niet separaat in rekening gebracht. Opdrachtgever rekent af op basis van inwoneraantal, zoals bepaald in CE8.		
E397	Maatwerk is niet gewenst. Mocht het toch voorkomen dat maatwerk wordt toegepast, dan is de werking hiervan blijvend gegarandeerd in nieuwe releases.		
E398	De Inschrijver heeft een escalatieprocedure met bijbehorende communicatiematrix gerelateerd aan prioritering van het probleem. Prio1 Incidenten worden altijd geëscaleerd. De communicatiematrix wordt bij de start van de implementatiefase aan de Opdrachtgever verstrekt, actueel gehouden en de procedure wordt periodiek geëvalueerd.		
E399	Voor contractmanagement Opdrachtgever is er een accountmanager van de Inschrijver als vast direct aanspreekpunt voor het operationeel, tactisch en strategisch overleg over de dienstverlening, afspraken en ontwikkelingen. Hiermee wordt de relatie onderhouden zie ook E430+E431.		
E400	Een beveiligingsincident wordt direct bij het ontstaan gemeld bij de Servicedesk van de Inschrijver. Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de Beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit.		

E401	Inschrijver levert per kwartaal (uiterlijk op de 15e dag van het volgende kwartaal) een rapportage aan bij Opdrachtgever waarin minimaal de volgende onderwerpen terugkomen: 1. Openstaande Meldingen met nummer, typering, prio, Reactietijd, Doorlooptijd, t.o.v. norm, status en reden 2. Afgehandelde Meldingen met nummer, typering, prio, Reactietijd, Functiehersteltijd, Doorlooptijd, t.o.v. norm 3. Beschikbaarheid in procenten en uren afgelopen kwartaal, per maand, t.o.v. norm 4. Overzicht beveiligingsincidenten met prio, Reactietijd, Doorlooptijd en status, korte omschrijving 5. Overzicht voorkomen beveiligingsincidenten met datum, tijd, soort 6. Back-up Daarnaast levert Leverancier ieder kwartaal (uiterlijk op de 15e dag van het volgende kwartaal): 7. Voortgang acties n.a.v. tactisch en strategisch overleg 8. Releasekalender 9. Evaluatie na Wijzigingen/Updates/Releases 10. Rapportage performance meting (op verzoek) Meldingen m.b.t. Incidenten, problemen, Standaardwijzigingen, Wijzigingen en Vragen die de SLA termijn hebben overschreden worden apart gedetailleerd weergegeven met de volgende informatie: A. Meldingsnummer XXX B. Reden van afwijking C. Op welke manier wordt dit in de toekomst voorkomen. De uiteindelijke rapportageafspraken worden tussen Inschrijver en Opdrachtgever gemaakt in de SLA.
E402	De Inschrijver garandeert dat de SaaS-(ASP)diensten en Programmatuur zodanig zijn ingericht dat in geval van uitvallen van de SaaS dienst of Programmatuur of niet meer beschikbaar zijn, productieverlies zoveel mogelijk wordt beperkt en continuïteit wordt gewaarborgd middels een Recovery en/of Uitwijk procedure. De Inschrijver zal ervoor zorgen dat deze hersteld worden in de toestand waarin deze verkeerden voordat de uitval plaatsvond. Veiligstelling van Data vindt plaats door middel van een back-up procedure met frequente en korte tijdsintervallen zodanig dat de Data bij uitval terug kunnen worden geplaatst in de Programmatuur. Maximaal geoorloofde dataverlies is 8 uur. De winnende Inschrijver levert na het voornemen tot gunnen een continuïteitsplan (max 10 A4) aan waarin de diverse onderdelen van de SLA zoals Uitwijk, Beveiliging, Back-up, noodvoorzieningen en overige relevante zaken zijn opgenomen ten bewijsvoering van het kunnen voldoen aan de gestelde eisen.
E403	Documentatie: De Inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en onderhouden van (Nederlandstalige) Documentatie omtrent afhankelijkheden met technische infrastructuur, hardware en (generieke) software (afhankelijkheid en ondersteuning matrix). Op basis van dit document kan de Opdrachtgever sturen op noodzakelijke wijzigingen in de eigen infrastructuur, hardware en generieke software.
E404	Functioneel beheer kan in overleg met de Inschrijver functionele correcties doorvoeren in de Programmatuur op basis van de hoogste prioriteit waarbij de Inschrijver binnen 4 uur ondersteuning (een oplossing) biedt.

1.1.21 Exitplan

Nr.	Omschrijving
E405	In aanvulling op artikel 22.4, 22.6 en 22.8 van de GIBIT geeft de Leverancier volledige medewerking voor het overbrengen van de volledige dataset, standaard documenten, rapportages en e-formulieren – inclusief logfiles, meta data en typologieën - uit de Programmatuur in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat, over aan Opdrachtgever.
E406	De Inschrijver levert daarna ook een bewijs van vernietiging van de data op hun servers.
E407	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.
E408	Leverancier borgt de voortgang van de dienstverlening op basis van afspraken als bedoeld in de GIBIT onder 30.2.ii en 30.2.iii.

	De Inschrijver stelt Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Inschrijver of de continuïteit van de uitvoering van de SaaS- en/of ASP-dienst 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 SaaS- en/of ASP-dienst en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de SaaS- en/of ASP-dienstverlening te waarborgen.
E409	De Inschrijver heeft maatregelen getroffen dat de gegevens/data van de Opdrachtgever niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding/faillissement/doorverkoop), en maakt de maatregelen inzichtelijk. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de gegevens/data, en heeft daar te allen tijde de zeggenschap over.
E410	De Inschrijver verklaart algehele medewerking te verlenen aan de uitvoering van noodzakelijke en door de Opdrachtgever gewenste werkzaamheden en maatregelen. De vergoeding hiervoor is niet hoger dan wat hiervoor tijdens de looptijd van de Overeenkomst in rekening is gebracht.
E411	De Inschrijver is verplicht om de inrichting en uitvoering van de werkzaamheden zodanig te verrichten dat dit een (adequate en spoedige) ontvlechting te allen tijde mogelijk maakt.
E412	Inschrijver is verplicht om de Opdrachtgever te waarschuwen en te adviseren over noodzakelijke werkzaamheden en maatregelen voor de exit (inclusief benodigde tijdsinspanning).
E413	Borging van de continuïteit in dienstverlening tijdens de exit en een verplichting tot continuering van werkzaamheden na de einddatum van de Overeenkomst als de Opdrachtgever wenst.
E414	Rechtstreeks overleg om te komen tot Overeenkomst met Opdrachtgever en nieuwe Inschrijver over re-transitieplan (end-to-end), inclusief kosten, planning en beoogde datum van overdracht.
E415	Jaarlijks overleg – als onderdeel van de overlegcycli - over nieuw exit- en re-transitieplan met kosten en planning.
E416	Te allen tijde is de Opdrachtgever eigenaar van alle relevante data in de Programmatuur van Inschrijver.
E417	De Inschrijver verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusieve en niet-overdraagbaar Gebruiksrecht voor het gebruik van de ICT Prestatie zoals uiteengezet in deze Overeenkomst, alsmede alle nieuwe versies daarvan, gedurende de duur van de Overeenkomst welk recht de Opdrachtgever aanvaardt.
E418	Enkel voor op initiatief van Opdrachtgever ontwikkelde methodieken en programmatuur ontvangt Opdrachtgever een eeuwigdurend Gebruiksrecht met betrekking tot het proces. Onder de Overeenkomst worden geen (intellectuele) eigendomsrechten overgedragen, tenzij expliciet staat vermeld in de Overdracht dat er op een onderdeel sprake is van overdracht.
E419	De Inschrijver biedt continuïteit en Beschikbaarheid van van tevoren vastgelegde sleutelpersonen juist bij exit en voorkomt zoveel mogelijk (onnodige) personeelsswisselingen kort voor de exit.
E420	De Inschrijver biedt verplichte kennisoverdracht (data/Documentatie/opleiding/training) aan Opdrachtgever of nieuwe Inschrijver.
E421	De Inschrijver biedt expliciet recht om bepaalde experts van de Inschrijver – tijdelijk – door de Opdrachtgever in te huren.
E422	De Inschrijver biedt tot twee maanden na re-transitie Opdrachtgever de mogelijkheid tot volledige afronding (volgens een inspanningsverplichting).
E423	De Inschrijver en nieuwe Inschrijver zullen zich inspannen om op een prettige wijze met Opdrachtgever en elkaar samen te werken, ten einde een soepele overdracht te realiseren. Overleggen vinden plaats in gremia waarin alle partijen betrokken zijn.
E424	Alle partijen borgen dat er geen blokkerende constructies in de dienstverlening worden gehanteerd om een succesvolle re-transitie in de weg te staan.
E425	Binnen vier weken levert de Inschrijver, op verzoek van Opdrachtgever, een actueel re-transitieplan op, incl. overzicht van alle data, informatie en middelen en stem dit af met Opdrachtgever en nieuwe Inschrijver.
E426	Alle partijen werken samen om de kosten voor de re-transitie tot het minimum te beperken.
E427	Alle partijen houden zich tijdens de re-transitie aan de richtlijnen van de Opdrachtgever inzake architectuur, beveiliging en privacy, tenzij anders overeengekomen.

E428	De Inschrijver draagt de eindverantwoordelijkheid voor afgesproken kwaliteit (incl. SLA) totdat dit is overgedragen aan nieuwe Inschrijver. De kwaliteit blijft hetzelfde, tenzij anders overeengekomen.
E429	Alle partijen verlenen medewerking in het geval van een audit in opdracht van Opdrachtgever, om aan te tonen dat gemaakte afspraken worden nagekomen.

1.1.22 Governance

Nr.	Omschrijving
E430	De Inschrijver wijst een vast contactpersoon binnen de organisatie aan die (overkoepelend) voor de gemeente Lelystad aanspreekpunt is voor alle aspecten van de Overeenkomst.
E431	De Inschrijver en de gemeente Lelystad hebben periodiek tactisch overleg, waarin wordt gemonitord op de KPI's en overige gemaakte contractafspraken. Dit overleg vindt minimaal 4x per jaar plaats.
E432	Naast het periodieke overleg als bedoeld in E431 vindt overleg plaats op operationeel niveau en strategisch niveau. De Inschrijver en de gemeente Lelystad werken na gunning de communicatie- en escalatiestructuur in gezamenlijkheid nader uit.
E433	Tijdens de implementatiefase zal een passende projectorganisatie worden inricht, met een stuurgroep, projectgroep en werkgroepen. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele Implementatie. Deze projectmanager is ten minste om de week aanwezig in het stadhuis van de gemeente Lelystad. De gemeente Lelystad zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van de gemeente Lelystad tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is de Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete Implementatie en Acceptatie van de Opdracht voor 01-04-2024.
E434	Minimaal één (1) maal per jaar vindt een uitgebreidere gezamenlijke evaluatie plaats over de uitvoering van de Opdracht. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing: • de kwaliteit; • oplevering en levertijd; • service, nazorg onderhoudstermijnen en garantie; • communicatie en samenwerking • algemene overige ervaringen
E435	Indien Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, kan Opdrachtgever de Leverancier vragen een verbeterplan op te stellen en aan te leveren. De Leverancier is verplicht dit verbeterplan na de datum van het verzoek binnen 14 kalenderdagen aan te leveren.
E436	Door partijen te maken overlegkosten zijn voor eigen rekening.