

Bijlage 7 – Programma van Eisen

Eisen	ALGEMEEN
Eis 1	De ICT-oplossing is direct leverbaar en beschikbaar als een door de leverancier aangeboden standaard ICT-oplossing zonder maatwerk. De levering van alle onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen, de opgeleverde use cases en de beantwoorde Open Vragen zijn gedekt in het prijzenblad.
Eis 2	De ICT-oplossing voldoet aan alle huidige en toekomstige relevante wetgeving zoals onder andere AVG, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en de Wet Digitale Overheid en eventuele wetsopvolgers.
Eis 3	De ICT-oplossing ondersteunt alle huidige en toekomstige wettelijke taken aangaande de re-integratie taken (doelmatigheid) binnen de Participatiewet en de taken uit de wet inburgering.
Eis 4	De leverancier garandeert dat de ICT-oplossing gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen voor gebruik beschikbaar is en onderhouden en ondersteund wordt.
Eis 5	De leverancier houdt de aangeboden ICT-oplossing en de koppelingen/webservices actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.
Eis 6	De externe gepubliceerde onderdelen van de ICT-oplossing voldoen aan de eisen vermeld op www.digitoegekankelijk.nl .
Eis 7	De opdrachtgever blijft altijd eigenaar van de transactiedata.

	TECHNIEK
Eis 8	De ICT-oplossing met haar koppelingen voldoet aan de gestelde eisen in dit document en aan de gestelde eisen in de volgende bijlagen: • Technische Architectuur (TA) (bijlage 10); • Concern Informatie architectuur (CIA) (bijlage 11); • Beleid Informatieveiligheid (BI) (bijlage 12); • Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT2020; bijlage 2).
Eis 9	De ICT-oplossing en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd en ondersteund.

Eis 10	Alle geboden functionaliteiten moeten werken binnen de VM-ware omgeving.
Eis 11	Er wordt minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de opdrachtgever te benaderen.
Eis 12	De authenticatie van gebruikers kan via Microsoft (Azure) Active Directory. De autorisatie (rechten/rollen) van gebruikers geschiedt binnen het pakket. Het aanleveren van gebruikersgegevens (User provisioning) voor de oplossing gebeurt in overleg.
Eis 13	De leverancier waarborgt dat de aangeboden ICT-oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ("neerwaartse comptabiliteit") zoals de web richtlijnen en (indien van toepassing) de landelijke standaarden, zoals de Zaak- en documentservices resp. StUF-BG, RGBZ, ImZTC en RSGB die voor de ICT-oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door de leverancier verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarna wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
Eis 14	Audit trail en logging De ICT-oplossing logt alle acties van gebruikers (reads, inserts, changes, deletes) zodat achteraf zichtbaar is wie welke actie op welk moment heeft uitgevoerd.
Eis 15	De oplossing wordt als On-premise of als Saas oplossing geleverd. Bij een Saas oplossing gelden de eisen Saas.

Eisen SAAS	
Eis 16	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD is onderdeel van de aanbidding.
Eis 17	De opslag van de data en de locatie van de programmatuur vindt fysiek plaats binnen de Europese Ruimte. Eventuele hosting vindt niet plaats bij een organisatie die een vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Patriot Act, of andere landen waarvoor geen adequaatheidsbesluit is afgegeven door de European Data Protection Board (EDPB).
Eis 18	De leverancier garandeert back up- en restorevoorzieningen van de applicatie waarbij in geval van een ramp de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur is.

Eis 19	De leverancier voert het volledige onderhoud uit. Het onderhoud is onderdeel van het contract en wordt door de leverancier gegarandeerd voor de duur van het contract, inclusief verlengingen. Onderhoud wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan de opdrachtgever. Onderhoud wordt uitgevoerd op momenten dat gebruikers hier minimaal last van ondervinden; tussen 18.00 en 07.00 uur, of in het weekend. Andere momenten alleen na toestemming van de opdrachtgever.
Eis 20	De applicatie is voor de gebruikers 7 dagen per week minimaal beschikbaar tussen 07.00 en 23.00 uur. De beschikbaarheid voor de gebruiker is tussen die uren 99,8%. De leverancier levert 1 keer per kwartaal een rapportage over de beschikbaarheid aan.
Eis 21	Leverancier garandeert dat de omgevingen van de verschillende opdrachtgevers gescheiden zijn.

	KOPPELINGEN
Eis 22	Een koppeling waarbij minimaal een van de applicaties on-premise staat loopt altijd via de integratie laag van de gemeente 's-Hertogenbosch: De integratie laag bestaat uit een XML/API-gateway, ESB en digikoppeling.
Eis 23	Eisen aan buiten-buiten koppelingen met daarin gegevens met enige vorm van aansprakelijkheid bij de gemeente: - De gemeente heeft te allen tijde, zonder tussenkomst van de leverancier, zicht op - de beschikbaarheid van de koppeling, - de performance van de koppeling, - functionele uitval, - technische uitval, - de variabele kosten (indien van toepassing): - De opdrachtnemer is bij een storing verantwoordelijk voor de foutanalyse met betrekking tot de koppeling. Opdrachtnemer beschikt over de middelen om het onderzoek uit te voeren. - De gemeente heeft te allen tijde zicht op de variabele kosten van de koppeling (hoogte en door wie gemaakt) - Indien er sprake is van vertrouwelijke gegevens wordt in de audittrail- en/of logging minimaal vastgelegd: - wanneer de koppeling is gebruikt, - wie de transactie heeft geïnitieerd (medewerker), - waarom de transactie is geïnitieerd (doelbinding), - wat is er over de lijn gegaan.

	NB: de audittrail is alleen door geautoriseerde personen opvraagbaar en is direct beschikbaar of wordt per omgaande geleverd (24/7). - De leverancier is verplicht een datalek per omgaande te melden aan de gemeente NB: Een (buiten-buiten) koppeling met daarin gegevens met enige vorm van aansprakelijkheid bij de gemeente; - Moet, door een door de gemeente aan te wijzen partij, op bovenstaande punten kunnen worden geauditeerd. OF - is middels een TPM verklaring geauditeerd op bovenstaande punten. NB: Indien wordt gekoppeld met de integratielaag van de gemeente (voorkeur) komen bovenstaande eisen te vervallen.
Eis 24	De leverancier levert de volgende adapters (tenzij aangeboden alternatief van de leverancier door de opdrachtgever is goedgekeurd) inclusief documentatie op basis van de relevante standaard (conform de TA, zie bijlage 10) voor de volgende systemen (van de opdrachtgever): - Key2DataDistributie ten behoeve van BRP; - Leverancier onderschrijft het principe van HaalCentraal en de Oplossing moet op basis hiervan koppelen als deze standaard landelijk beschikbaar is. - Djuma zaaksysteem/DMS; (verplicht tenzij archieffunctie geleverd kan worden zie eis 60). - Xential op basis van StUF-DCR; (verplicht tenzij eigen sjabloongenerator wordt geleverd zie eis 36). - Microsoft (Azure) Active Directory tbv Single Sign On; - DigiD via voorzieningen van gemeente 's-Hertogenbosch (eigen aansluiting optioneel bij saas) - SRG statistiek - DKD koppeling (DKD-inlees) - Kofax; tenzij de ICT-oplossing gekoppeld wordt aan Djuma zaaksysteem zie eis 60. - Export ten behoeve van Sonar zodra; deze bij UWV is ingericht te vervangen door leverancier door de VUM. - API ten behoeve van toevoegen documenten; tenzij ICT-oplossing gekoppeld wordt aan Djuma zaaksysteem zie eis 60. - Zodra het landelijk register bewindvoering ingevoerd is, sluit de ICT-oplossing aan op dit register en toegang mogelijk via E-herkenning NB: alle bovenstaande koppelingen omvatten daarbij de daadwerkelijke verzending.
Eis 25	Aanpassingen in de koppelvlakken genoemde standaarden worden door de leverancier verwerkt binnen 6 maanden na publicatie of eerder indien dat wettelijk is vereist waarbij opdrachtgever (minimaal) 6 weken tijd heeft om te testen. De vorige versie wordt nog minimaal 12 maanden ondersteund.
Eis 26	Gegevensuitwisseling tussen ICT-oplossingen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn, koppelen op basis van REST API's.
Eis 27	De werking van het koppelvlak is volledig gedocumenteerd en ter beschikking gesteld, in het geval REST door middel van Open API.
Eis 28	De ICT-oplossing ondersteund de zaak-dms services en zal binnen 1 jaar na datum ingang contract daarnaast ook de ZGW-API's ondersteunen.

Eis 29	De applicatie maakt geen gebruik van VPN/tunnel of vaste lijn connecties om onderdeel te worden van het gemeentelijk netwerk. Communicatie met gemeentelijke bronnen gaat via berichtenverkeer.
Eis 30	De leverancier garandeert dat de Oplossing een pen- en hack test ondergaat, voordat de Oplossing voorzien wordt van gemeentelijke data en in gebruik genomen wordt. De resultaten van de test worden besproken met en beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om naar aanleiding van de resultaten van de test de in gebruik name uit te stellen tot de aanbevolen maatregelen zijn getroffen.
Eis 31	De Oplossing biedt de mogelijkheid om consistentiecontroles uit te voeren met behulp het Datadistributiesysteem op gekoppelde databronnen zoals BRP (GBA) en een zaak en/ of DMS-systeem.
Eis 32	De leverancier zorgt dat de opdrachtgever structureel de data uit de applicatie (transactiedatabase) kan gebruiken in haar BI-tool. De gemeente wil zonder tussenkomst direct alle data kunnen opvragen.

	FUNCTIONEEL
Eis 33	De ICT-oplossing maakt gebruik van een uniek (eigen) registratienummer per persoon (naast BSN). Deze is ongelijk aan het BSN en het BSN mag hier ook niet uit herleidbaar zijn.
Eis 34	De ICT-oplossing ondersteunt de wettelijke taken gedurende het gehele proces, inclusief het (periodiek) verzorgen van de betalingen en de financiële verslaglegging. Dus een grootboekinrichting die vrij te bepalen is. Journaalpostenbestanden zijn direct in te lezen in het gemeentelijke financieel pakket.
Eis 35	De ICT-oplossing kan betaalopdrachten (SEPA) maken. Dit kan op elk gewenst moment plaats vinden.
Eis 36	De ICT-oplossing voorziet in een sjabloongenerator. Dit kan op twee manieren. A: de ICT-oplossing bevat een eigen sjabloongenerator welke voldoet aan onderstaande eisen; B: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen zie eis 24 en landelijke standaarden gekoppeld aan de sjabloongenerator van de opdrachtgever, op dit moment Xential zie eis 24 . Neem het inrichten van de sjabloongenerator functionaliteit (A of B) op in het implementatieplan en in de geoffreerde prijs. De sjabloongenerator moet aan onderstaande eisen voldoen: • De functioneel beheerders en key-users kunnen zelf de sjablonen maken en aanpassen; • De sjablonen kunnen velden met gegevens uit de ICT-oplossing bevatten. Velden kunnen uit meerdere records bestaan; • De sjablonen kunnen vrije velden, velden met vaste treklijsten en conditionele velden bevatten; • Verplichte velden moeten afgedwongen worden;

	• Er is versiebeheer op sjablonen welke inzichtelijk is voor de functioneel applicatiebeheerder; • De functioneel applicatiebeheerder kan een eerdere versie weer actief maken; • Het is mogelijk meerdere documenten tegelijkertijd te genereren vanuit een selectie. Deze documenten zijn, als los document zichtbaar vanuit de desbetreffende dossiers en processen; • Het is mogelijk een status te geven aan een document. De status bepaalt of een document nog wel of niet aan te passen is; • Documenten kunnen vanuit de ICT-oplossing worden gemaakt, aangepast en ingezien, rekening houden met status document en autorisatie gebruiker; • De documentgenerator zorgt dat de metadata gevuld wordt ten behoeve van de archieffunctie, zie eis 60. • De opbouw en format van Documenten moeten door Weener XL aangepast kunnen worden; • De standaard tekstblokken moeten door Weener XL aangepast kunnen worden; • De huisstijl van Weener XL moet op alle Documenten toegepast kunnen worden.
Eis 37	De ICT-oplossing maakt geautomatiseerde mutaties vanuit BRP zichtbaar voor de gebruiker en start automatisch het bijbehorende proces op. Hierbij kan de ICT-oplossing ingericht worden om per soort wijziging specifieke acties uit te voeren (bijvoorbeeld overlijden een werkproces starten)
Eis 38	De ICT-oplossing voorziet in een heldere contactregistratie en takenoverzicht. Per contactregistratie is duidelijk om welk soort contact het gaat; persoonlijk, telefonisch, e-mail en deze moet voorzien zijn van een (aan te passen) datum. Tevens is zichtbaar met welke medewerker dit contact is geweest en voor welke medewerker het contact is bedoeld (voor processturing).
Eis 39	De ICT-oplossing ondersteunt proces gericht werken.
Eis 40	De minimale eisen aan procesgericht werken zijn: • Lopende en afgeronde processen zijn in te zien in het dossier van betrokkene; • Processen kunnen per stap toebedeeld worden aan een rol of medewerker • Iedere medewerker heeft inzicht in; ○ zijn of haar nieuwe processen en lopende processen; ○ de nieuwe en lopende processen binnen het team/rol; • Herverdeling van de processen/taken tussen teams, rollen en medewerkers is mogelijk; • De functioneel beheerder kan processen inrichten en aanpassen; • Het is mogelijk processtappen te verplichten of optioneel te maken; • Het is mogelijk sjablonen te koppelen aan processtappen, verplicht of optioneel; • Het is mogelijk per proces en/of processtap een termijn te koppelen en te bewaken, verplicht en optioneel.
Eis 41	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om de professionals namens de burger te laten handelen.
Eis 42	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om de bewindvoerders te registreren, deze namens de burger te laten handelen en alle communicatie (portalen, briefwisseling etc) via de bewindvoerder te laten lopen.

Eis 43	De ICT-oplossing kan verschillende doelgroepen onderscheiden. Het moet mogelijk zijn om meerdere doelgroepen aan een klant toe te kennen. De doelgroepen zijn door de beheerder in te richten. Het toekennen van doelgroepen gebeurt over een tijdvak (aanvangsdatum en einddatum).
Eis 44	De ICT-oplossing maakt gebruik van de toekomstige API's op EVA. (Binnen 3 maanden nadat deze aangeboden worden)
Eis 45	De professional kan op basis van de gegevens die in de oplossing worden uitgevraagd een loonwaarde-indicatie vastleggen, aanpassen en bewaken. Hierbij moet een start- en einddatum kunnen worden toegepast. De loonwaarde-indicatie wordt uitgedrukt in de volgende mogelijkheden: • Loonwaarde <30%: Werk is (vooralsnog) geen reële optie. Er wordt ingezet op maatschappelijke participatie. • Loonwaarde 30%-50%: Cliënt wordt geplaatst op beschutte werkplek, op locatie of binnen een groepsdetachering. • Loonwaarde 50%-80%: Cliënt wordt op individuele basis geplaatst bij de werkgever die de rol van inlener heeft (d.w.z. begeleid werken, detachering, werken met loonkostensubsidie, werken met behoud van uitkering of werken met no-risk polis) • Loonwaarde >80%: Cliënt gaat (mogelijk met LKS) aan het werk.
Eis 46	De medewerker kan op basis van de gegevens een participatieladder vastleggen, aanpassen en bewaken. Hierbij moet een start- en einddatum kunnen worden toegepast.
Eis 47	De medewerker heeft inzicht in de ontwikkeling van de participatieladder per burger.
Eis 48	De professional kan in de ICT-oplossing een profiel van de burger registreren met "feitelijke" en "indicatieve gegevens" (duurzaam profiel). Denk hierbij aan diploma's, talenten, competenties, beperkingen en hobby's.
Eénmalige uitvraag	
Eis 49	Gegevens worden éénmalig ingewonnen en meervoudig gebruikt.
Eis 50	Burger moet desgevraagd toestemming kunnen geven voor het delen van gegevens met interne en externe partijen, tenzij er vanuit doelbinding al toestemming is om die gegevens te delen.
Interactie	
Eis 51	De ICT-oplossing voorziet in een upload portal waar de burger als ook de medewerker specifieke bewijstukken kan uploaden. (Bijvoorbeeld certificaat, CV of motivatiebrief)
Eis 52	De ICT-oplossing voorziet in een portal waarbij de burger zijn documenten kan inzien en/of downloaden.

Eis 53	Documenten of gegevens die via een andere weg dan het burgerportaal binnengekomen zijn, moeten handmatig door professional kunnen worden toegevoegd aan de zaak.
Eis 54	Het taalniveau voor het Burgerportaal is B1.
Eis 55	Voor zover Burgers en Professionals gelijktijdig toegang hebben tot dezelfde informatie (als de autorisaties dit toestaan) is er geen verschil: de actualiteit van informatie is voor iedereen gelijk.
Eis 56	De ICT-oplossing kan een signaal sturen naar de burger om deze te attenderen op nieuwe berichten in het burgerportaal, via e-mail en/of SMS (al naar gelang de voorkeur van burger). Deze berichten zijn vrij in te richten door de gemeente 's-Hertogenbosch.
Werkverdeling	
Eis 57	Iedere nieuwe Zaak en Taak is (automatisch en/ of handmatig) gekoppeld aan een professional of een team welke verantwoordelijk is voor de opvolging ervan.
Eis 58	Professionals moeten ingedeeld kunnen worden aan een rol. De ICT-oplossing moet zo ingericht kunnen worden, dat nieuwe zaken automatisch worden toegewezen aan een rol. De rol (een of meerdere medewerkers) worden de 'eigenaar' van de Zaak/Taak.
Zoeken	
Eis 59	De dossiers van Burger moeten gevonden kunnen worden op basis het BSN en/of het administratienummer van de burger. Ook moet dit kunnen met (combinaties van) andere gegevens zoals bijvoorbeeld naam, geboortedatum en adres of gedeeltes hiervan. Ook dient de zoekfunctie niet gevoelig te zijn voor diakrieten en hoofdletters.

ARCHIEFFUNCTIE	
Eis 60	De ICT-oplossing voorziet in een archieffunctie die voldoet aan de archiefwet. Dit kan op twee manieren. A: de ICT-oplossing heeft een eigen archieffunctie die voldoet aan de archiefwet en Eis 34. B: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen Eis15, TA en landelijke standaarden gekoppeld aan het archiefsysteem van de opdrachtgever, op dit moment Djuma. Neem het inrichten van de archieffunctionaliteit op in het implementatieplan en in de prijs.

Eis 61	Eisen aan de archieffunctie: Ordering Documenten krijgen een uniek, persistent identificatiekenmerk. Dit identificatiekenmerk is zodanig samengesteld dat zij uniek is binnen én buiten de ICT-oplossing. Gewenst format: ISIL code gemeente 's-Hertogenbosch – aanduiding archiefruimte (naam ICT-oplossing) – volgnummer bijvoorbeeld NL HtGH – OND – 001. Selectie De ICT-oplossing ondersteunt het toekennen van bewaartermijnen, inhoudende: - Per proces, document en/of dossier kunnen een of meerdere resultaattypen gedefinieerd worden, waartoe een proces, document en/ of dossier kan leiden; - Per resultaattype kan een bewaartermijn gedefinieerd worden conform de ZTC 2.1; - Bij het afhandelen van een proces of het sluiten van een dossier moet de gebruiker een resultaat selecteren, waarbij de corresponderende bewaartermijn automatisch wordt vastgelegd; - DIV-medewerkers mogen bij individuele processen, documenten en/ of dossiers de bewaartermijn wijzigen, ook wanneer deze reeds gearchiveerd zijn; - het is mogelijk documenten toe te voegen aan een dossier met afwijkende vertrouwelijkheidsklasse bijvoorbeeld zeer vertrouwelijke documenten zoals medische en psychologische rapportages. Op grond van de bewaartermijn wordt een vernietigingsdatum dan wel overbrengingsdatum berekend en vastgelegd. Vernietiging De ICT-oplossing ondersteunt een procedure voor de rechtmatige vernietiging van gegevens en bestanden, inhoudende: • Het is mogelijk een concept vernietigingslijst op te stellen op grond van de vernietigingsdatum en/of andere kenmerken; • Het is mogelijk processen, documenten en/of dossiers op de conceptlijst te filteren op akkoord driehoeksoverleg; • Het is mogelijk op basis van de (definitieve) vernietigingslijst de vernietiging uit te voeren; • Het is mogelijk de vernietiging met een acceptabel volume uit te voeren. Scanstraat Voor het toevoegen van documenten uit de scanstraat beschikt de ICT-oplossing over de kofax-adapter. Archiefcontroles/ kwaliteitscontrole Archiefcontroles • Per proces, document en/of dossier te configureren archief controles (als processtap of taak/controle) - Nieuwe processen, documenten en/of dossiers (bij voorkeur zonder procesblokkade) - In beheer nemen afgesloten processen, documenten en/of dossiers Rapportages • NAW onbekend: is er een NAW uit de BRP/KVK gekoppeld?
--------	---

	Ingevuld resultaat: Zijn alle afgesloten processen, documenten en/of dossiers voorzien van een resultaat (deze kan eventueel vervangen worden door een rapportage of er een bewaartermijnen gevuld is bij afsluiten).
--	---

	AUTORISATIE EN PRIVACY
Eis 62	Autorisatie vindt plaats binnen de ICT-oplossing. Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie- en mutatie, raadpleeg- en verwijderrechten.
Eis 63	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Aan een gebruiker kunnen een of meerdere rollen worden toegekend. Via deze rollen worden de autorisaties op processen bepaald. Autorisaties zijn mogelijk op team en rol niveau.
Eis 64	De beheerders kunnen rechten toewijzen aan een team en/of rol (ook de rol beheer).

	Eisen GEBRUIK EN BEHEER
Eis 65	De leverancier sluit een Service Level Agreement af met de opdrachtgever met daarin de eisen zoals omschreven in de GIBIT (bijgesloten) en minimaal: - het aantal releases per jaar; - werkwijze bij een release (communicatie, testen, documentatie); - invloed van de opdrachtgever aan de inhoud van de releases; - de recoveryprocedure; - de wijze van rapporteren over bovengenoemde onderwerpen; - de maximale tijdsduur van reageren en oplossen van de verschillende diensten op het gebied van onderhoud, problemen en incidenten; - de consequenties bij het niet of niet tijdig leveren van de verschillende diensten op het gebied van onderhoud, problemen en incidenten.
Eis 66	De leverancier heeft een helpdesk die op werkdagen te bereiken is tussen 8.30 en 17.00 uur. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van problemen en incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk benaderd worden met zowel technische als functionele vragen/issues en wordt bemenst door medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.

	De helpdesk is onderdeel van de overeenkomst, waarvoor geen extra kosten in rekening gebracht mogen worden.
Eis 67	Als de gebruikers-interface web-based is, dan is deze, zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar zonder gebruik te maken van browser plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).
Eis 68	In de ICT-oplossing kan met meer dan 350 gebruikers tegelijkertijd worden gewerkt zonder merkbaar performanceverlies. Daarbij worden beeldschermverversingen en mutaties en bevestigingen op de database bij 90% van de standaardverzoeken waarbij de responsetijd richting gebruiker maximaal 2 seconden is. De ICT-oplossing kent geen performanceproblemen met een (database) bestandsgrootte die correspondeert met de registratie van circa 10.000 burgers met bijbehorende gegevensset.
Eis 69	Functionele aanpassingen zoals nieuwe releases of patches worden minimaal 3 weken voor de wettelijke ingangsdatum geleverd op de acceptatie-omgeving met een schriftelijke uitleg (incl. releasenotes).
Eis 70	De gebruikersinterface moet alle voorkomende diakrieten correct kunnen tonen en afdrucken. Bij (iedere) zoekfunctie in de ICT-oplossing moeten de diakrieten worden genegeerd. Daarmee wordt bedoeld dat letters zowel zonder als met diakriet in de resultaten moeten worden getoond (dus de fictieve naam diakriet wordt bij zoeken met zowel met leesteken (â) als zonder leesteken (a) gevonden. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.
Eis 71	De schermafhandeling moet ondersteund worden met zelf verklarende meldingen. Dit betekent dat de gebruiker moet kunnen lezen en zonder het raadplegen van documentatie moet kunnen begrijpen welke actie wordt vereist of wat fout is gegaan.
Eis 72	De helpfunctie dient gevuld te zijn bij levering en wordt door de leverancier up to date gehouden.
Eis 73	Inschrijver voorziet in digitale Nederlandstalige beheerdocumentatie en gebruikershandleidingen die bij updates wordt onderhouden en geleverd.
Eis 74	De ICT-oplossing beschikt over logverslagen bij bulkverwerkingen en berichtenverkeer. In de logverslagen worden de aantallen correcte en foutief verwerkte transacties aangegeven. Ook worden de foutieve of niet verwerkte mutaties getoond.
Eis 75	Gemeente 's-Hertogenbosch moet in staat zijn om aanpassingen aan de configuratie zelfstandig uit te voeren, waaronder minimaal autorisatiemodel, organisatiestructuur, taken, procesflows en templates.
Eis 76	Een procesinrichting kan worden gewijzigd ten behoeve van nieuwe processen, zonder dat dit directe invloed heeft op afgesloten en lopende processen.
Eis 77	De gemeente 's-Hertogenbosch kan binnen de ICT oplossing velden verplicht maken.

Eis 78	De gemeente 's-Hertogenbosch kan binnen de ICT oplossing velden niet muteerbaar maken. (Bijvoorbeeld telefoonnummer of e-mailadres)
--------	---

	BI
Eis 79	De in deze uitvraag gestelde eisen blijven gelden bij toekomstige wijzigingen in het datamodel.
Eis 80	Alle data (behalve systeem/eigen velden leverancier) in de gehele ICT-oplossing is door de opdrachtgever met eigen software te bevragen, zonder tussenkomst van de leverancier. Tevens heeft de ICT-oplossing mogelijkheden om direct vanuit de ICT-oplossing rapportages op te stellen.

	IMPLEMENTATIE
Eis 81	De leverancier zorgt voor een volledige implementatie op de productieomgeving van de aangeboden ICT-oplossing. De aangeboden ICT-oplossing is beschikbaar en bruikbaar op het moment dat het contract ingaat.
Eis 82	Het implementatietraject moet zorgen dat bovengenoemde eis op een realistische wijze gehaald kan worden. Het implementatietraject: • Is gericht op een implementatie die start binnen een maand na definitieve gunning en leidt tot een live-gang op of voor 1 september 2023; • De leverancier is verantwoordelijk voor de inrichting van de ICT oplossing-, sjablonen- en processen, de realisatie van de koppelingen en alle overige relevante onderdelen zoals opgenomen in deze offerteaanvraag; • Er wordt een compleet ingerichte testomgeving opgeleverd. De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving; • De inschrijver beschrijft in het implementatieplan hoe de testomgeving (inrichting) overgezet kan worden aan de productieomgeving; • Bevat de proefinrichtingen en acceptatietesten; de opzet en het resultaat moeten goedgekeurd worden door de opdrachtgever; • Leidt alle gebruikers en beheerders tijdig op en zorgt voor cursusmateriaal en naslagwerk (max 350 gebruikers, functioneel beheerders), de opleidingen worden gegevens door vakbekwame docenten in de Nederlandse taal; • Bevat de conversie van alle relevante gegevens die uit de huidige ICT-oplossing Civision Samenlevingszaken en Competensys komen. ◦ Relevant zijn alle gegevens aangaande lopende processen, alsook de gegevens om de nieuwe ICT-oplossing correct te kunnen laten functioneren. ◦ Het conversieproces levert rapportages welke het bewijs leveren aan de opdrachtgever dat de conversie volledig en correct is uitgevoerd. ◦ De opzet van de conversies en het resultaat moeten goedgekeurd worden door de opdrachtgever; • Het implementatieplan bevat tussentijdse Go / NoGo momenten, een acceptatieplan en de planning van de migratie welke gedurende de implementatie goedkeuring vereisen van de opdrachtgever; • Het definitieve implementatieplan moet worden goedgekeurd door de opdrachtgever.

Eis 83	Wij verwachten dat de leverancier ervaring heeft met de implementatie van zijn aanbieding. En dus een goede inschatting kan maken van de implementatiekosten. De implementatiekosten zijn voor de volledige implementatie inclusief onvoorzien. We accepteren dus geen meerkosten.
--------	--

	Eisen EXIT FASE
Eis 84	Na het einde van de overeenkomst krijgt de opdrachtgever aansluitend minimaal 3 maanden tijd om met behulp van de hier aangeboden ICT-oplossing de administratie en wettelijke eisen van het voorgaande jaar fiscaal af te ronden. Licentiekosten en onderhoud zijn in begrepen in de aangeboden prijs welke jaarlijks geïndexeerd mag worden.
Eis 85	De leverancier stelt tijdig alle data van de laatste 4 jaar inclusief documenten beschikbaar voor verder eigen gebruik, al dan niet in een nieuwe ICT-oplossing. Leverancier stelt hier geen verdere eisen aan en brengt geen extra kosten (behoudens de genoemde kosten in deze aanbesteding) in rekening voor het beschikbaar stellen van bovengenoemde data aan opdrachtgever.
Eis 86	De leverancier maakt een exit plan die beschrijft hoe de exit fase uitgevoerd gaat worden. Dit exit plan wordt voor live-gang afgestemd met de Opdrachtgever.