

BIJLAGE 8 Programma van eisen

Europese aanbesteding Regiesysteem sociaal domein

Inhoud

Algemeen	2
Proces.....	3
Niet functioneel	5
Koppelingen	5
Veiligheid	6
Privacy.....	6
Architectuur	7
Functioneel beheer	7
Technisch beheer	8
Informatiebeheer	8
Implementatie.....	9

Algemeen

AL01	Alle gegevens in de ICT prestatie zijn en blijven te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever en mogen door de Opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt.
AL02	De ICT prestatie beschikt over een Nederlandstalige gebruikersinterface.
AL03	Gegevens en functionaliteit zijn alleen toegankelijk op basis van rollen en rechten, voor zowel interne als externe gebruikers.
AL04	Inwoner heeft toegang tot eigen gegevens de ICT Prestatie én uit onderliggende vak applicaties, zie Bijlage 10.
AL05	De ICT prestatie is toegankelijk voor externe gebruikers (zie Bijlage 10) en het voldoet aan WCAG richtlijnen of vergelijkbaar.
AL06	De ICT prestatie dient interne gebruikers te ondersteunen in het bijsturen in processen en de beleidsontwikkeling voor preventie.
AL07	De ICT prestatie dient de gebruiker te kunnen informeren over veranderingen in een dossier, zoals een nieuwe hulpvraag, openstaande/afgeronde acties of wijzigingen (verhuizing, gezinssamenstelling overlijden).

Proces

Eis	Omschrijving
PA01	Het dient mogelijk te zijn om te controleren of een inwoner bekend is in het regiesysteem en woonachtig in onze gemeente of regio (koppeling BRP en GBA-V).
PA02	Het dient mogelijk te zijn om inzicht te hebben in de bij de inwoner betrokken professionals.
PA04	Het dient mogelijk te zijn om de melding vast te leggen in de ICT prestatie. Hierbij dienen minimaal de hulpvraag, datum, tijd en beschrijving van hetgeen besproken en geadviseerd is vastgelegd te worden.
PA05	Het dient mogelijk te zijn om een anonieme melding te kunnen doen.
PA06	Het dient mogelijk te zijn om een taak of actie vast te leggen die opgevolgd dient te worden door de verantwoordelijke professional, gerelateerd aan dossier.
PA07	Het dient mogelijk te zijn een overzichtelijk klantbeeld te raadplegen met hierin alle lopende producten. Bronnen hiervoor zijn: Suite4Werk, Suite4Inkomen, Suite4Zorg, Suite4Jeugdzorg, Stratech en van ONS welzijn de applicatie Regicare.
PA08	Het dient mogelijk te zijn om de urgentie/prioriteit van een taak of actie vast te leggen na inschatting van problemen, bijvoorbeeld op gebied van veiligheid of noodzakelijke basisbehoeften of vergelijkbare methode.
PA09	Het dient mogelijk te zijn om een informatie- en adviesvraag vast te leggen zonder dat het leidt tot een cliëntdossier.
PA10	Het dient mogelijk te zijn inzicht te hebben in aantallen, doorlooptijden, typen vragen, onderwerpen, e.d.
PA12	In de ICT prestatie dient het mogelijk te zijn om specifiek aan te geven welke dossiergegevens van een cliënt voor de medewerker zichtbaar zijn (onderscheid tussen DAT- en WAT-informatie).
PA13	Het dient mogelijk te zijn om een afspraak in te plannen met de inwoner die zichtbaar is in de agenda in Outlook van interne gebruikers.
PA14	Het dient mogelijk te zijn om een dossier aan te maken per inwoner.
PA15	Het dient mogelijk te zijn om een dossier aan te maken voor een gezin.
PA16	Het dient mogelijk te zijn om een relatie te leggen tussen het gezinsdossier en de dossiers van individuele inwoners die tot het gezin behoren.
PA17	Het dient mogelijk te zijn om contactmomenten met gezin of inwoner te koppelen aan het betreffende individuele en/of gezinsdossier
PA18	Het dient mogelijk te zijn om gespreksverslagen en andere documenten toe te voegen aan het betreffende dossier

PA19	Het dient mogelijk te zijn om een taak of actie vast te leggen die opgevolgd dient te worden door de verantwoordelijke gebruiker. Daarbij moet ook de status vastgelegd kunnen worden bv in behandeling of afgerond.
PA20	Het dient mogelijk te zijn een Samenwerkplan kunnen te maken, rekening houdend met het feit dat het geen lineair proces is. Oss past hierbij de volgende methode toe: <i>Ik wil ..., ik kan ... en ik heb nodig</i>
PA21	Het dient mogelijk te zijn externe betrokkenen toegang te geven tot het dossier.
PA22	Het dient mogelijk te zijn een dossier toe te wijzen aan een casus- of procesregisseur, met mogelijkheid van inzetten van een collega met dezelfde rechten.
PA23	Het dient mogelijk te zijn het dossier gedurende het traject over te dragen aan een andere casus- of procesregisseur, waarbij de toegangsrechten meegaan.
PA24	Het dient mogelijk te zijn gebruikers toe te voegen aan het dossier met autorisaties.
PA25	Indien een cliënt zowel een individueel dossier als een gezinsdossier heeft dienen beiden voor hem inzichtelijk te zijn.
PA26	Andere gezinsleden dienen geen inzage te hebben in het individuele dossier van een ander gezinslid, tenzij dat gezinslid dat expliciet toestaat.
PA27	Inwoners dienen de mogelijkheid te hebben om mee te schrijven aan hun eigen Samenwerkplan of het Samenwerkplan van hun gezin, zonder dat eerdere versies verloren gaan.
PA28	Het dient mogelijk te zijn op visueel aantrekkelijke wijze inzicht te bieden in de voortgang en samenhang van de ingezette zorg. Zowel op het niveau van inwoner als zijn/haar gezin.
PA29	Het dient mogelijk te zijn overzichtelijk en helder operationele stuurinformatie (workload, termijn, etc.) te bieden aan de gebruikers.
PA30	De ICT prestatie dient gebruikers te ondersteunen in bepalen van de hulpvraag en/of doelen door middel van methodieken zoals of vergelijkbaar met de zelfredzaamheidsmatrix, samenwerkwijze of positieve gezondheid.
PA31	De ICT prestatie dient de stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te ondersteunen.
PA32	De ICT prestatie dient het mogelijk te maken om persoonlijke werkaantekeningen vast te leggen.

Niet functioneel

Koppelingen

Zie bijlage 10 voor een schematische weergave van de koppelingen.

Eis	Omschrijving
NK01	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op de backoffice met de onderdelen: • Suite4Werk; • Suite4Inkomen; • Suite4Jeugd; • Suite4Zorg; • Producten- & dienstencatalogus.
NK02	De ICT prestatie dient (uiterlijk binnen een jaar na ondertekenen overeenkomst) informatie te kunnen uitwisselen met RegiCare.
NK03	De ICT prestatie dient (uiterlijk binnen een jaar na ondertekenen overeenkomst) informatie te kunnen uitwisselen met Stratech Perspectief over de hulpvraag, schuldhulpverlening, budgetbeheer, bewindvoering en kredietverstrekking.
NK04	De ICT prestatie dient (uiterlijk binnen een jaar na ondertekenen overeenkomst) aangesloten te zijn op het Digitaal Klantdossier (DKD), waarin Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten informatie uitwisselen.
NK05	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op de Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV).
NK06	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op de Wlz signalen van het Inlichtingenbureau.
NK07	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op DigiD.
NK08	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op eHerkenning.
NK09	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op de AzureAD omgeving van Opdrachtgever.
NK10	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op de Basisregistratie Personen (BRP).
NK11	De ICT prestatie dient gemaakte afspraken te kunnen versturen naar Exchange/Outlook Agenda.
NK12	De ICT prestatie dient (uiterlijk binnen een jaar na ondertekenen overeenkomst) aangesloten te zijn op de Berichtenbox van MijnOverheid.
NK13	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op het Zaaksysteem en gebruik te maken van STuF of de API-standaarden voor Zaakgericht werken.
NK14	De ICT prestatie dient aangesloten te zijn op de Datawarehouses van Oss en ONS welzijn.

Veiligheid

NV01	De verwerking van persoonsgegevens door Inschrijver en eventueel door hem in te zetten subverwerkers vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (E.E.R.).
NV02	Uw organisatie en de oplossing stelt de gemeente blijvend in staat aan de actuele informatiebeveiliging norm voor gemeentes te voldoen, conform de meest recente versie van de BIO.
NV04	De ICT prestatie dient te voldoen aan de uitgangspunten security-by-design en security-by-default.
NV05	Certificering ISO 27001 en Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) binnen zes maanden na opdrachtbevestiging.
NV06	De ICT prestatie dient te voldoen aan de verplichte technische beveiligingsrichtlijnen voor (web)applicaties van het National Cyber Security Center (NCSC)
NV07	De ICT prestatie dient te voldoen aan de pas-toe-of-leg-uit-lijst (PTOLU) van het Forum Standaardisatie.
NV08	De ICT prestatie dient Tweefactorauthenticatie (2FA) toe te passen voor gebruikers die niet via Single-sign-On, DigiD of eHerkenning inloggen.
NV09	Leverancier werkt mee aan audit's en levert benodigde documentatie en onderbouwing ter ondersteuning van voor gemeentes verplichte audit's, waaronder ENSIA.
NV10	Leverancier zegt toe, naast eventuele certificering, mee te werken aan het verkrijgen van aanvullende zekerheid over de BIO O-maatregelen en aanvullende maatregelen op basis van de ICO-wizard, Forum Standaardisatie en Security by Design and by Default. En de toezegging periodiek maatregelen te kunnen evalueren en bijstellen.
NV11	Leverancier gaat akkoord met right-to-audit.
NV12	De Opdrachtnemer voert actief controles uit op monitoring en er wordt actief gehandeld om uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename in verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten te voorkomen.

Privacy

NP01	De Opdrachtnemer past voor de ICT prestatie de principes "Privacy by Design" en "Privacy by Default" toe.
NP02	De Opdrachtnemer dient na gunning mee te werken aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en is bereid daaruit voortvloeiende risico's te mitigeren.
NP03	De logging is read-only en dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.
NP04	Opdrachtnemer verleent medewerking aan het uitvoeren van audits of controles door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
NP05	De Opdrachtnemer dient een verwerkersovereenkomst af te sluiten met Opdrachtgever (gebaseerd op het VNG-model).

Architectuur

NA01	De Inschrijver levert een visualisatie van de aangeboden oplossing, modules en koppelingen door middel van een architectuurschets waarin wordt aangegeven welke componenten worden geleverd en hoe deze op elkaar aansluiten.
NA02	De oplossing dient een webbased userinterface (SaaS) te bieden die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de twee (2) laatste major versies van de meest gangbare browsers zoals Microsoft Edge en Mozilla Firefox zonder gebruik te maken van plug-ins.
NA03	Gemeente wil dat interne gebruikers zonder aanvullend te moeten inloggen gebruik kunnen maken van de voor hen beschikbare functionaliteit (Single Sign-on). Authenticatie dient te verlopen via de AzureAD van de opdrachtgever.
NA04	Indien er gemaild wordt vanuit de oplossing, dan geschiedt dit altijd met, afhankelijk van de dienstverlener, de domeinnamen <code>oss.nl</code> of <code>ons-welzijn.nl</code> en bijbehorende infrastructuur van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bereid om na aanbesteding hier specifieke afspraken te maken.
NA05	Koppelingen verlopen via de Enterprise Service Bus (OpenTunnel).
NA06	De Opdrachtnemer levert en implementeert de ICT prestatie met een koppeling conform REST/JSON waarmee data uit de database van de applicatie kan worden geëxporteerd. Deze koppeling is ten behoeve van en Datawarehouse (via ETL) en/of de Business Intelligence (BI) en werkt op basis van ID matching tussen database van de applicatie en het Osse datawarehouse.
NA07	Bij ontsluiting biedt leverancier inzicht in datamodel, catalogus of vergelijkbaar logisch gegevensmodel van de wijze waarop gegevens zijn vastgelegd en aan elkaar gerelateerd.
NA08	Bij wijzigingen van het datamodel dient tijdig een nieuwe versie hiervan aangeleverd te worden
NA09	Bevragingen van data (voor o.a. rapportage, BI en analyse doeleinden) mogen geen merkbare invloed hebben op de operationele performance van het systeem voor eindgebruikers.
NA10	Inschrijver heeft het groeipact Common Ground ondertekend of is bereid deze binnen een jaar na afsluiten van contract te ondertekenen.
NA11	De ICT prestatie dient in staat te zijn gegevens uit te wisselen met systemen van andere leveranciers middels standaard uitwisselingsmogelijkheden, voor bijvoorbeeld persoonsgegevens (BRP).

Functioneel beheer

NF01	Er wordt minimaal een test- en productieomgeving gerealiseerd inclusief alle in dit Programma van Eisen geëiste koppelingen. De testomgeving geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving.
NF02	De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving.
NF03	De Opdrachtnemer levert een geanonimiseerde dataset voor de testomgeving zodat de testdata set of een oplossing om de gemeentelijke dataset te kunnen anonimiseren.
NF04	De Opdrachtnemer voorziet de beheerders van alle benodigde documentatie en eventuele hulpmiddelen zodat het (functioneel)beheer en gebruik volledig zelfstandig kan plaatsvinden.

NF05	Dagelijkse functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de overige gebruikers en op andere ICT- oplossingen. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik blijven maken van de applicatie tijdens dagelijkse functionele beheertaken.
NF06	De oplossing voorziet in goede (functie)scheiding tussen functioneel beheer en gebruikers.
NF07	Autorisaties kunnen door een beheerinterface gebruiksvriendelijk worden geconfigureerd. Het functie-, rollen- en rechtenmodel van de oplossing kan centraal geconfigureerd worden.
NF08	De beheerder kan zelfstandig aanpassing doorvoeren in processen en workflows.
NF09	Het dient voor beheerders mogelijk te zijn om sjablonen zelf kunnen beheren.

Technisch beheer

NT01	De beschikbaarheid van de oplossing is voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd buiten kantooruren. Tijdens kantooruren is de beschikbaarheid 99,5%. Met uitzondering van gepland onderhoud. Gepland onderhoud is altijd buiten kantooruren.
NT02	De Opdrachtnemer levert een uitwijkomgeving waardoor real time uitgeweken kan worden naar een andere locatie waarbij het verlies van gegevens maximaal 2 uur mag bedragen tijdens kantooruren (8:00 - 18:00 op werkdagen). Jaarlijks wordt er gerapporteerd over het testen op deze uitwijkomgeving.
NT03	De oplossing dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name' (FQDN).
NT04	Microsoft Office versies worden ondersteund tot 'out of support date' datum vanuit Microsoft.
NT05	De oplossing dient een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers te garanderen. Dit houdt in dat de resultaten van alle overige handelingen in de oplossing binnen drie (3) seconden worden weergegeven.

Informatiebeheer

NN01	Aan het einde van de looptijd van het contract worden alle gegevens (inclusief metadata) uit de oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos overgedragen aan Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht worden alle gegevens van de systemen van de opdrachtnemer vernietigd. Hiervoor wordt een verklaring van vernietiging overlegd.
NN02	De leverancier dient aantoonbaar de authenticiteit, de betrouwbaarheid, de integriteit en de bruikbaarheid van de beheerde informatie te waarborgen
NN03	Indien de oplossing gevuld gaat worden met (deels) informatie uit oude systemen dan dienen eerder toegewezen archieftermijnen overgenomen te worden
NN04	Documenten dienen te voldoen aan digitale duurzaamheid (zoals PDF-A) en te kunnen worden verstuurd via het postproces van Oss

Implementatie

NM01	Opdrachtnemer zal de applicatie vanaf de start van de implementatie week in een testomgeving beschikbaar stellen aan de functioneel beheerders. Deze testomgeving zal alle functionaliteiten en inrichtingsmogelijkheden hebben van de uiteindelijke productieomgeving binnen het systeem.
NM02	Na afronding van de implementatie dienen de volgende concrete resultaten geleverd te zijn: • Ingericht/geconfigureerd systeem conform het programma van eisen en de inschrijving van opdrachtnemer inclusief gebruikers en autorisaties; • Conversie van het voormalige systeem naar het nieuwe systeem; • Adequaat opgeleide gebruikers en functioneel beheerders; • Acceptatie van het systeem door de opdrachtgever.
NM03	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het opleiden van de functioneel beheerders. Na het volgen van de opleiding dienen de beheerders in staat te zijn om: • De applicatie functioneel in te richten (configuratie); • Beheer van gebruikers, rollen en autorisaties uit te voeren; • De acceptatietest uit te voeren; • De logging te raadplegen en te kunnen interpreteren; • Zelf trainingen te verzorgen voor gebruikers.
NM04	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het opleiden van de gebruikers. Na het volgen van de opleiding dienen de gebruikers in staat te zijn om zelfstandig de applicatie te gebruiken in hun dagelijkse werk.
NM05	Opdrachtnemer dient een concept projectplan aan te leveren als onderdeel van de aanbesteding. Geef hiertoe een zo specifiek mogelijke, gedetailleerde inhoudelijke beschrijving van de activiteiten die daartoe door Opdrachtnemer resp. de opdrachtgever en de deelnemende organisaties uitgevoerd dienen te worden Het projectplan dient minimaal te bevatten: • De projectstructuur, sturing en samenstelling van de projectgroep (opdrachtgever en opdrachtnemer); • De planning, doorlooptijd en mijlpalen; • De wijze waarop inwoners kunnen worden betrokken bij de implementatie; • De risico's en risicobeheersing; • De randvoorwaarden; • Een opleidingsplan voor beheerders en gebruikers. In het plan dient er aandacht te zijn voor datakwaliteit en bewustzijn ten aanzien van privacy en ethiek. Opdrachtnemer dient Nederlandstalige opleidingsdocumentatie beschikbaar te stellen aan de op te leiden beheerders en gebruikers van de aanbestedende dienst Het definitieve plan zal in samenspraak met opdrachtgever tijdens de implementatie worden afgerond;

	• Workshops en het vaststellen van de inrichting (zoals, maar niet beperkt tot: gebruikers, rollen, inrichting processen/tabellen, sjablonen, documentgeneratie, autorisatie, authenticatie, logging); • Import van bestaande gegevens en migratie, rekening houdend met gangbare eisen voor privacy & informatiebeveiliging; • Te realiseren koppelingen; • De acceptatietest; • De ondersteuning bij in-productienaam. Opdrachtgever zal samen met opdrachtnemer voor de start van het project een finale versie maken van het projectplan, waarbij het methodisch aansluit bij de werkwijze in Oss: Projectmatig creëren (zie https://pmc-online.nl/pmc/wat-is-pmc/)
NM06	Na implementatie dient alle relevante informatie van de sociale teams beschikbaar te zijn voor de continuïteit van de dienstverlening.