

Bijlage 1A: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij dit nadrukkelijke schriftelijk is aangegeven in dit Programma van Eisen.

Hoofdstuk 1 – Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
E1	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
E2	<u>Correctheid van gegevens</u> Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst.
E3	<u>Bereidheid</u> Opdrachtnemer/Inschrijver is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Laborijn, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
E4	<u>Wet- en Regelgeving</u> Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
E5	<u>Voorwaarden</u> De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
E6	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Laborijn in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van Laborijn.
E7	<u>Social Return</u> Laborijn vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer actief bijdraagt aan arbeidsparticipatie. Daarom stelt Laborijn de eis dat Opdrachtnemer minimaal 3% van de jaarlijks gerealiseerde omzetwaarde dient te besteden aan Social Return. Opdrachtnemer dient na definitieve gunning een Social Return plan op te stellen, die inhoudelijk besproken wordt met Laborijn. Het SROI beleid is opgenomen als Bijlage 9 van de aanbestedingsdocumentatie.

Hoofdstuk 2 – Generieke functionele eisen

Nr.	Omschrijving
E8	<u>Ondersteuning uitvoering wetgeving</u> De functionaliteiten die de applicatie biedt, maken het voor Laborijn mogelijk om uitvoering te geven aan de volgende wetten: • Ondersteunen Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) • Ondersteunen Participatiewet (PW)

	Ondersteunen nieuwe Wet Inburgering 2021 (nWi) De applicatie genereert de documenten c.q. beschikkingen die vereist zijn voor ondersteuning van de hiervoor genoemde wetgeving.
E9	<u>Centraal inwonersdossier</u> De applicatie realiseert een situatie waarbij er sprake is van één omgeving, dossier en profiel per inwoner. Het inwonersdossier c.q. profiel moet bruikbaar en toegankelijk zijn voor alle professionals die bijdragen aan de ondersteuning van de inwoner.
E10	<u>Klantprofiel (vliegwiël)</u> Het klantprofiel staat centraal bij de ondersteuning van inwoners en heeft een centrale plek binnen de applicatie van Opdrachtnemer. Laborijn maakt voor de realisatie van een klantprofiel op dit moment gebruik van de methodiek van Combo Economy (Vliegwiël). Minimaal de volgende onderdelen moeten naar voren komen binnen het klantprofiel: 1) Sfeer en persoonlijkheid 2) Sociale achtergrond en netwerken 3) Trajecten Laborijn 4) Vaardigheden en in de persoon gelegen factoren 5) Wensen, motieven en reële perspectieven Het klantprofiel wordt opgesteld tijdens de screening van de inwoner en eventueel aangevuld n.a.v. de aanvullende diagnose (zie hoofdstuk 3 Programma van Eisen) en moet doorlopend bijgewerkt kunnen worden.
E11	<u>Bijwerken klantprofiel</u> Het is mogelijk om naar aanleiding van uitgevoerde activiteiten (bijvoorbeeld in het teken van re-integratie, training/opleiding of jobcoaching) in rapportages input te leveren voor het klantprofiel. Het klantprofiel toont de recente status met betrekking tot de ondersteuning van een inwoner.
E12	<u>Taak-/doelgericht werken</u> De applicatie ondersteunt de behoefte van Laborijn om taak-/doelgericht te werken. Het is mogelijk om binnen de applicatie taken voor collega's aan te maken en deze voorafgaand te voorzien van een onderzoeksvraag of leerdoel, gericht op de activiteit die ingezet gaat worden.
E13	<u>Evaluatie uitgevoerde taken</u> Na uitvoering / afronding van een activiteit of taak moet het mogelijk zijn om te rapporteren middels een standaard (door Laborijn vast te stellen) rapportage. Binnen deze rapportage moet het mogelijk zijn om de meegegeven onderzoeksvraag of leerdoel te beantwoorden en/of evalueren. Daarnaast moet het mogelijk zijn om binnen deze rapportage informatie mee te geven die bedoeld is voor het klantprofiel.
E14	<u>Taakstelling reminders</u> Het moet mogelijk zijn om binnen de applicatie reminders aan te maken voor uit te voeren taken en/of acties.
E15	<u>Taak en actieoverzicht</u> De applicatie biedt de professional van Laborijn duidelijk inzicht (bijvoorbeeld middels een to-do-list) van openstaande acties en taken.
E16	<u>Signaleringsfunctie inactiviteit</u> De applicatie biedt de mogelijkheid om een signaleringsfunctie in te stellen gericht op inactiviteit rondom de begeleiding van een inwoner. Het inactiviteitstermijn moet bepaald kunnen worden door Laborijn.

E17	<u>Inzicht in derden</u> Het is mogelijk om binnen de applicatie op te voeren aan welke andere instanties (derden) de inwoner verbonden is.
E18	<u>Contactregistraties</u> De applicatie biedt functionaliteiten aan waarmee medewerkers van Laborijn contactregistraties kunnen aanmaken binnen het profiel van de inwoner. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om gespreksverslagen of algemene notities. Gespreksverslagen en notities moeten inzichtelijk zijn voor alle professionals die betrokken zijn bij de begeleiding van de inwoner. De contactregistratie laat minimaal zien wanneer deze is aangemaakt en door wie.
E19	<u>Inzicht</u> De applicatie van Opdrachtnemer biedt een rapportagemogelijkheid waarmee het volgende inzichtelijk gemaakt kan worden: 1) Caseload per professional 2) Wijzigingen / mutaties in klant dossiers (volgen van de voortgang van een klant)
E20	<u>Documentatie</u> Het is mogelijk om aanvullende documenten/bijlagen toe te voegen aan het dossier van een inwoner. Bestanden in de meest gangbare formaten moeten geüpload kunnen worden. Minimaal de volgende bestandsformaten moeten ondersteund worden: PDF, JPG, JPEG, TIFF, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX en MSG.
E21	<u>Samenwerken</u> De applicatie ondersteunt de behoefte van Laborijn om gezamenlijk te werken aan de begeleiding van een inwoner. Het is mogelijk om gelijktijdig binnen één inwonersdossier te werken.
E22	<u>Mutatiebeheer</u> De applicatie maakt inzichtelijk welke wijzigen en/of toevoegingen aan een inwonersdossier, wanneer en door wie (welke medewerker van Laborijn) zijn doorgevoerd.
E23	<u>Templates / Sjablonen</u> Medewerkers binnen Laborijn die verantwoordelijk zijn voor het functioneel beheer kunnen binnen de beheeromgeving zelf templates of sjablonen maken/aanpassen voor documenten en rapporten die door Laborijn worden gebruikt.
E24	<u>Activiteiten Plan van Aanpak</u> Activiteiten die ingezet kunnen worden voor het vormgeven van een Plan van Aanpak kunnen door functioneel beheerders van Laborijn zelfstandig toegevoegd worden aan de applicatie.
E25	<u>Rechtenstructuur</u> De Oplossing bevat een rechtenstructuur zodat functie en rollen kunnen worden ingeregeld en geborgd. Daartoe geautoriseerde Gebruikers kunnen bewerkinsrechten van andere Gebruikers en bewerkinsmogelijkheden van Informatieobjecten beperken.
E26	<u>Uitnodigingsbrieven</u> Het is mogelijk om via de applicatie uitnodigingsbrieven te genereren voor inwoners. Bijvoorbeeld voor een gesprek inzake de screening en trainingen/opleidingen.

Hoofdstuk 3 – Functionele eisen ‘Screening’ (participatiewet)

Nr.	Omschrijving
E27	<u>Vragenlijst voor screening</u> De applicatie voorziet in een vragenlijstfunctionaliteit waarmee de screening van een nieuwe inwoner uitgevoerd kan worden. Binnen de vragenlijst worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld: - opleiding - financiën (inkomen en schulden) - werk - belemmeringen en beperkingen als gevolg van lichamelijke en geestelijke gezondheid - sociale relaties - Justitie - gezinssituatie - zorg en ondersteuning - maatschappelijke participatie - dagbesteding - huisvesting
E28	<u>Tijdsinvestering inwoner</u> De tijdsinvestering voor het invullen van de vragenlijst is voor de inwoner maximaal 1,5 uur.
E29	<u>Toegang tot vragenlijst</u> De inwoner van Laborijn krijgt toegang tot de online vragenlijst middels een persoonlijke weblink. De weblink wordt gegenereerd vanuit de applicatie van Opdrachtnemer en wordt automatisch verzonden naar het e-mailadres van de inwoner.
E30	<u>Printen vragenlijst voor screening</u> Het is daarnaast mogelijk om de vragenlijst voor de screening uit te printen en schriftelijk (samen met de inwoner) in te vullen. Het moet daarbij mogelijk zijn om de antwoorden uiteindelijk handmatig weer in te voeren binnen de applicatie.
E31	<u>Meertaligheid vragenlijsten</u> De vragenlijsten voor screening worden meertalig aangeboden. Minimaal de volgende talen worden door Opdrachtnemer aangeboden: Engels, Arabisch, Koerdisch, Afghaans, Tigrinya, Farsi, Pools, Frans, Turks en Pasjtoe.
E32	<u>Vertaalfunctie</u> Vragenlijsten die in een vreemde taal zijn ingevuld door de inwoner worden door de applicatie weer automatisch vertaald naar het Nederlands.
E33	<u>Aanpassen van beantwoording</u> Tijdens het invullen van de vragenlijst moet het voor de inwoner mogelijk zijn om terug te gaan naar reeds beantwoorde vragen. De inwoner moet, indien vereist, het eerder ingevulde antwoord kunnen wijzigen.
E34	<u>Status vragenlijsten</u> Het is via de applicatie mogelijk om de status van een vragenlijst in te zien (heeft de inwoner deze wel of niet afgerond).
E35	<u>Reminders</u> Het is mogelijk om via de applicatie reminders te sturen naar inwoners omtrent een vragenlijst die nog niet ingevuld is.
E36	<u>Rapportage</u> Naar aanleiding van een ingevulde vragenlijst dient er door de consulent een rapportage opgebouwd kunnen worden. De opbouw van de rapportage moet vastgesteld kunnen worden door

	Laborijn. Het is hierbij een vereiste dat ook de onderwerpen van het 'Vliegwieltje' c.q. klantprofiel, zie eis E10, door de consulent uitgewerkt kunnen worden. Het te hanteren rapportageformat naar aanleiding van een screening kan door Laborijn ingesteld worden als standaard sjabloon.
E37	<u>Automatisch vullen van rapportage</u> De te genereren rapportage wordt automatisch gevuld met de informatie die de inwoner heeft ingevuld binnen de vragenlijst.
E38	<u>Exporteren</u> Het is mogelijk om de gegenereerde rapportage te exporteren als PDF of Word document.

Hoofdstuk 4 – Functionele eisen 'Diagnostiek'

Nr.	Omschrijving
E39	<u>Aanvullende diagnose</u> Indien naar aanleiding van de uitgevoerde screening aanvullende diagnose vereist is, doet Laborijn een beroep op diagnose-tools van externe partijen. Voorbeelden hiervan zijn: - NOA - Melba – IDA - Icares Het is mogelijk om de onderzoeksrapporten die voortkomen uit dergelijke onderzoeken toe te voegen aan de applicatie.

Hoofdstuk 5 – Functionele eisen 'Re-integratie'

Nr.	Omschrijving
E40	<u>Plan van Aanpak</u> De applicatie biedt functionaliteiten aan waarmee een Plan van Aanpak opgesteld/gegenereerd kan worden voor een inwoner. Een Plan van Aanpak kan door de consulent opgesteld worden middels een dynamisch formulier waarmee de diverse activiteiten toegevoegd kunnen worden.
E41	<u>Activiteiten Plan van Aanpak</u> Activiteiten die ingezet kunnen worden voor een Plan van Aanpak kunnen door Laborijn opgevoerd worden binnen de applicatie. De standaard set van activiteiten moet beschikbaar zijn bij het opbouwen van een nieuw Plan van Aanpak.
E42	<u>Informatie bij activiteiten</u> Het moet mogelijk zijn om aanvullende informatie in te voeren bij activiteiten die geselecteerd worden voor een Plan van Aanpak (bijvoorbeeld een motivatie met betrekking tot de inzet van de activiteit).
E43	<u>SMART</u> Het Plan van Aanpak wordt SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) opgebouwd. Het moet daarbij dus ook mogelijk zijn om (uitvoerings-)data of termijnen te verbinden aan een activiteit.
E44	<u>Rapportage</u> Het binnen de applicatie opgestelde Plan van Aanpak resulteert in een rapportage. Het sjabloon / format voor deze rapportage kan vastgesteld worden door Laborijn.

E45	<u>Beschikking</u> Naast de rapportage wordt er van het vastgestelde Plan van Aanpak een beschikking gegenereerd (overeenkomstig met de Pwet, IOAW of IOAZ). Het is mogelijk om deze beschikking te exporteren naar PDF en te verzenden naar de inwoner.
E46	<u>Afsluiten van activiteiten</u> Het is mogelijk om binnen het Plan van Aanpak dat wordt uitgevoerd een terugkoppeling of afsluitcode op te voeren, ter afsluiting van een activiteit.

Hoofdstuk 6 – Functionele eisen ‘Loonwaardemetingen’

Nr.	Omschrijving
E47	<u>Uitvoering loonwaardemetingen</u> Via de applicatie van Opdrachtnemer kunnen loonwaardemetingen uitgevoerd worden. De uitvoering van de loonwaardemetingen is conform de per 1 juli 2021 vastgestelde uniforme loonwaardemethodiek.
E48	<u>Rapportage / Beschikking</u> De uitgevoerde loonwaardemeting resulteert in een rapport voor de consulent van Laborijn en een beschikking voor zowel de inwoner als de werkgever.

Hoofdstuk 7 – Functionele eisen ‘jobcoaching’

Nr.	Omschrijving
E49	<u>Opstellen van Individueel Ontwikkelplan (IOP)</u> De applicatie biedt een functionaliteit aan waarmee voor een inwoner een Individueel Ontwikkelplan (IOP) opgesteld kan worden voor de WSW doelgroep. De vragenlijst die gehanteerd wordt voor het IOP moet maatwerk door Laborijn in te richten zijn (volgens een vast sjabloon). Binnen het IOP moeten de ontwikkeldoelstellingen van een inwoner duidelijk naar voren komen.
E50	<u>Bijwerken IOP</u> Het is mogelijk om het vastgestelde IOP doorlopend bij te werken (updaten).
E51	<u>Assessment</u> In aanvulling op het IOP kan er via de applicatie een assessment ingezet worden met betrekking tot de wensen, het werkgeluk en de werkbeleving van een inwoner. Het afnemen van dit assessment moet maximaal 20 minuten in beslag nemen voor zowel inwoner als de werkgever. Het assessment van Opdrachtnemer is laagdrempelig en geschikt voor de doelgroep. Het taalniveau is B1.
E52	<u>Coachplan</u> De applicatie biedt een functionaliteit aan waarmee een coachplan opgesteld kan worden voor de medewerkers die tot de Participatiewet doelgroep behoren.
E53	<u>Inladen gegevens</u> De applicatie maakt het mogelijk om gegevens die al van een inwoner bekend zijn (vanuit de screening, klantprofiel of de loonwaardemeting) in te laden binnen het IOP of coachplan.

Hoofdstuk 8 – Functionele eisen ‘Inburgering’

Nr.	Omschrijving
E54	<u>Brede Intake</u> Via de applicatie van Opdrachtnemer kan de ‘Brede Intake’ in het kader van de nieuwe Wet Inburgering uitgevoerd worden. Daarbij worden minimaal de volgende onderwerpen in kaart gebracht: - Gevolgd onderwijs en werkervaring in het land van herkomst - Persoonlijke omstandigheden, waaronder de fysieke en mentale gezondheid, gezinssituatie en sociale netwerk - Mogelijkheden om het kind van de inburgeringsplichtige deel te laten nemen aan de voorschoolse of vroegschoolse educatie - Taalniveau - Mogelijkheden van arbeidsparticipatie (denk aan werknemersvaardigheden, werkervaring en praktische competenties) - Mate van zelfredzaamheid
E55	<u>Tijdsinvestering inwoner</u> De tijdsinvestering voor het invullen van de vragenlijst is voor de inwoner maximaal 1,5 uur.
E56	<u>Toegang tot vragenlijst</u> De inwoner van Laborijn krijgt toegang tot de online vragenlijst middels een persoonlijke weblink. De weblink wordt gegenereerd vanuit de applicatie van Opdrachtnemer en wordt automatisch verzonden naar het e-mailadres van de inwoner. Het moet daarbij ook mogelijk zijn om de vragenlijst te printen en fysiek af te nemen met de inwoner.
E57	<u>Printen vragenlijst</u> Het is daarnaast mogelijk om de vragenlijst voor de brede intake uit te printen en schriftelijk (samen met de inwoner) in te vullen. Het moet daarbij mogelijk zijn om de antwoorden uiteindelijk handmatig weer in te voeren binnen de applicatie.
E58	<u>Meertaligheid vragenlijsten</u> De vragenlijsten voor de brede intake worden meertalig aangeboden. Minimaal de volgende talen worden door Opdrachtnemer aangeboden: Engels, Arabisch, Koerdisch, Afghaans, Tigrinya, Farsi, Pools, Frans, Turks en Pasjtoe.
E59	<u>Vertaalfunctie</u> Vragenlijsten die in een vreemde taal zijn ingevuld door de inwoner worden door de applicatie weer automatisch vertaald naar het Nederlands.
E60	<u>Uitslag leerbaarheidstoets</u> De uitslag van de leerbaarheidstoets van een inwoner kan opgenomen worden binnen de applicatie van Opdrachtnemer.
E61	<u>Persoonlijk plan Inburgering en Participatie</u> Vanuit de applicatie kan het Persoonlijk plan Inburgering en Participatie (PIP) voor de inwoner worden opgesteld.

Hoofdstuk 9 – Functionele eisen ‘Matching’

Nr.	Omschrijving
E62	<u>Generatie automatisch CV</u> De applicatie biedt een functionaliteit aan waarmee er automatisch een CV gegenereerd kan worden van inwoner. Hierbij moet het mogelijk zijn om voor de opmaak van het CV een vast

	sjabloon te hanteren (minimaal één in Laborijn huisstijl en één in de huisstijl van WerkgeversServicepunt Achterhoek).
E63	<u>CRM-module</u> De applicatie biedt een CRM-module waarmee de volgende functionaliteiten ingevuld worden: - Toevoegen van klanten / werkgevers; - Toevoegen van contactpersonen per klant / werkgever; - Toevoegen van gemaakte afspraken met klanten / werkgevers; - Notities - Vacatures
E64	<u>Zoeken / Filteren</u> Het is binnen de applicatie mogelijk om te zoeken binnen het bestand van beschikbare inwoners of filters toe te passen.
E65	<u>Plaatsingsovereenkomsten</u> Het is mogelijk om vanuit de applicatie automatisch plaatsingsovereenkomsten te genereren.

Hoofdstuk 10 – Functionele eisen 'Inkomen'

Nr.	Omschrijving
E66	<u>Opstellen van beschikkingen</u> De applicatie ondersteunt het tot stand brengen van beschikkingen en rapportages voor de inkomensconsulenten.

Hoofdstuk 11 – Dienstverleningseisen

Nr.	Omschrijving
E67	<u>Projectteam</u> Opdrachtgever wil met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst slechts te maken hebben met een beperkte groep van contactpersonen van de zijde van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt voor de implementatie van de applicatie een vast projectteam aan. Binnen de beantwoording van de open vragen dient Inschrijver kenbaar te maken op welke wijze de projectorganisatie voor Laborijn wordt ingericht.
E68	<u>Contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, met vaste vervanger, die verantwoordelijk is voor de algehele dienstverlening en de naleving van de Overeenkomst.
E69	<u>Implementatie</u> Opdrachtnemer start na definitieve gunning van de aanbesteding met de voorbereiding van de implementatie van de applicatie. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid/regie voor de juiste implementatie van de applicatie. Opdrachtnemer dient daarbij (binnen het definitieve implementatieplan) kenbaar te maken welke inspanningen er vanuit de organisatie van Laborijn geleverd moeten worden. Een concept implementatieplan wordt binnen 2 weken na definitieve gunning aan Laborijn overhandigt.

E70	<u>Implementatieplan</u> De implementatie- en beheerplannen moeten worden goedgekeurd door opdrachtgever voordat er met de implementatie mag worden gestart door opdrachtnemer.
E71	<u>Deadline voor implementatie</u> Opdrachtnemer garandeert dat de applicatie uiterlijk 1 januari 2025 volledig operationeel is binnen Laborijn.
E72	<u>Ontwikkeling van workflows</u> Opdrachtnemer voert de regie, en levert een inhoudelijke bijdrage aan, de ontwikkeling en inrichting van de workflows die binnen de applicatie gehanteerd gaan worden.
E73	<u>Inrichting</u> De initiële inrichting vindt zoveel mogelijk op locatie van Laborijn plaats. Workshops, overleg en afstemming tussen het team en Laborijn medewerkers vinden altijd op het kantoor van Laborijn plaats. Laborijn stelt hiervoor een adequate projectruimte beschikbaar. Laborijn zal aangeven wanneer en onder welke voorwaarden eventueel virtueel en op afstand kan worden samengewerkt.
E74	<u>Acceptatietest</u> De applicatie van Opdrachtnemer wordt pas opgeleverd aan Laborijn nadat deze voldoende getest is, zodat vastgesteld kan worden of deze aan alle technische en functionele specificaties voldoet. Partijen voeren vóór de oplevering een acceptatietest uit. Het testprotocol wordt gedurende de implementatie van de applicatie door partijen opgesteld. Vertegenwoordigers vanuit Laborijn zullen de acceptatietest samen met Opdrachtnemer uitvoeren.
E75	<u>Functioneel beheer</u> De toekomstige functioneel beheerders en DIV'ers van Laborijn worden actief betrokken bij het inrichten van de applicatie, zodat deze door een hands-on-leercurve worden meegenomen voor optimale kennisoverdracht.
E76	<u>Nazorg</u> Vanuit Opdrachtnemer wordt een standaard nazorgfase aangeboden. Het betreft een consultant die in staat is direct met de betrokkenen gesignaleerde problemen op te lossen door wijzigingen door te voeren in de data en/of configuratie instellingen van de applicatie. Daarnaast wordt van de nazorgconsultant proactieve ondersteuning en coaching verwacht van de functioneel beheerders en overige Gebruikers, inclusief (extra) uitleg en training.
E77	<u>Dienstverlening o.b.v. ITIL</u> De dienstverlening van Opdrachtnemer dient gebaseerd te zijn op ITIL. Er dient sprake te zijn van de volgende ITIL-processen: • Incident management • Change Management. • Problem Management. • Configuration Management
E78	<u>Oplevering documentatie</u> Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de oplossing wordt digitaal beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
E79	<u>Training</u> Opdrachtnemer biedt initiële training/opleiding/instructie, al dan niet via een train de trainer principe, aan voor het gebruik van de oplossing voor de uitvoerende professionals. Opdrachtnemer biedt jaarlijkse training/opleiding/instructie aan voor de uitvoerende professionals voor het op peil houden van de: • Kwaliteitscriteria;

	• Kennis van de actualiteit relevant voor het werken met de oplossing; • Werken met eventuele aanpassingen in het instrumentarium. Kosten voor training en opleiding kunnen door Inschrijver kenbaar gemaakt worden binnen het Calculatieblad (Bijlage 5).
E80	<u>Roadmap</u> Opdrachtnemer heeft een voor Laborijn beschikbare heldere visie en roadmap van de doorontwikkeling van de SaaS-oplossing. Opdrachtnemer stelt de aangepaste roadmap na elke aanpassing, maar minimaal één keer per jaar, beschikbaar aan Laborijn.
E81	<u>Servicedesk</u> De dienstverlening voorziet in een servicedesk: - Het op basis van ITIL registreren, oplossen en beantwoorden van incidenten, problemen en vragen met als doel het herstellen van verstoringen op een effectieve en efficiënte wijze. - Het in samenspraak met het meldpunt van opdrachtgever oplossen van incidenten problemen, wijzigingen en verzoeken. - Werkdagen (geen algemene feestdagen): minimaal maandag t/m vrijdag 07:30 tot 17:30 - De aangeboden servicedesk is skilled en kenmerkt zich door het bieden van oplossend vermogen. De servicedesk wordt uitgevoerd vanaf een in Nederland gevestigde locatie van de opdrachtnemer. - Registratie en rapportage vindt plaats in de Nederlandse taal. - Het dient mogelijk te zijn om voor vooraf geautoriseerde eindgebruikers VIP- support in te richten. Een ticket van een VIP-eindgebruiker wordt met voorrang afgehandeld door de servicedesk.
E82	<u>SLA</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor applicatieonderhoud en technisch beheer, en legt prestatienormen hierover vast in een SLA. Een concept SLA, gebaseerd op deze uitvraag, dient aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Deze concept SLA zal na gunning tussen Opdrachtnemer en Laborijn besproken worden en definitief worden gemaakt. In de SLA van Opdrachtnemer dienen minimaal de volgende onderwerpen uitgewerkt te worden: - Toegankelijkheid van de SaaS- oplossing; - Changemanagement; - Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de ondersteunende dienst(en); - Reactietijden met oplostijden; - Wijze van prioritering van storingen en meldingen; - Berekening van beschikbaarheid van de applicatie; - Re-transitieplan/ afspraken; - Informatiebeveiliging en privacy; - Klanttevredenheid; - Performance; - Wijze van escalatie; - Overlegstructuur.
E83	<u>Informeren over onderhoud en storingen</u> Laborijn wordt tijdig geïnformeerd over onderhoud en storingen. Bij storingen of verminderde beschikbaarheid van een dienst, rapporteert Opdrachtnemer schriftelijk over de reden en maatregelen. Bij PRIO 1 storingen direct, bij PRIO 2 en 3 via het ticketsysteem. Opdrachtnemer biedt een jaarkalender voor gepland onderhoud, en geeft hierbij aan wat van Laborijn wordt verwacht. Onderhoud wordt zodanig ingepland dat de overlast voor Laborijn tot een minimum wordt beperkt.

E84	<u>Oplossen van storingen</u> Bij PRIO1 start het oplossen van de verstoring door Opdrachtnemer direct. Het gepland onderhoud en herstellen van de volledige dienstverlening (herstel garantie) bij PRIO 1, 2 en 3 verstoringen zijn concreet en meetbaar opgenomen in de SLA van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt de operationele regie over de te voeren afhandeling van de voorkomende incidenten, problemen, klachten, wijzigingen en vragen met betrekking tot het aangeboden ICT-systeem.
E85	<u>Calamiteiten</u> Opdrachtnemer verplicht zich om in het geval van een calamiteit of ramp de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur te continueren.
E86	<u>Overlegmomenten</u> Er dienen adequate overlegmomenten en escalatieniveaus te worden afgestemd en ingericht aangaande de beschikbaarheid, performance en ondersteuning van de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract.
E87	<u>Technisch beheer/onderhoud</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en onderhoud van de applicatie. Het functioneel beheer wordt door medewerkers van Laborijn uitgevoerd. Opdrachtnemer houdt het (technisch beheer)proces in de gehele keten van partijen die een rol spelen in de dienstverlening aan opdrachtgever in de gaten om zo verstoringen aan het eigen systeem tijdig te kunnen traceren.

Hoofdstuk 12 – Technische eisen

Nr.	Omschrijving
E88	<u>SaaS</u> De applicatie dient op basis van SaaS te worden aangeboden. Laborijn hoeft, afgezien van werkplekken voor de medewerkers met een internetverbinding, geen (server)infrastructuur, systemen, applicaties of andere software/hardware beschikbaar te stellen, in te richten en/of te onderhouden. Er kan volledig webbased worden gewerkt en er kan naadloos worden ingebed binnen Laborijn context. Oplossing betreft één applicatie, met een eenduidige 'look and feel' voor Gebruikers. De Oplossing mag eventueel gebruik maken van Add-Ins. De Beheermodule kan een aparte module van de Oplossing zijn.
E89	<u>Webbased</u> De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox, Firefox ESR) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, ActiveX, etc.). Opdrachtnemer volgt de ontwikkelingen van moderne browsertechnologie en zorgt dat de Oplossing hierop aansluit.
E90	<u>Devices</u> De Oplossing moet device onafhankelijk en responsief gebruikt kunnen worden op minimaal: fat Clients, laptops, tablets, smartphones (Android en Apple).

E91	<u>Communicatie</u> De Oplossing communiceert via de reguliere TCP poort 443 (https). Gebruik van 'public share' wordt niet toegestaan. Beveiliging door SSL certificaat 2048 bits encryptie.
E92	<u>Hosting</u> Hosting van de Oplossing vindt plaats bij een ISO-gecertificeerd datacentrum met uitwijkmogelijkheden, binnen de grenzen van de EER. De Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de EER verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de EER uitgesloten is.
E93	<u>Koppelingen</u> De Oplossing moet over de mogelijkheid beschikken om met andere applicaties te koppelen, bij voorkeur via webservices (ESB) of op basis van standaard API's. Opdrachtnemer dient de volgende koppelingen te realiseren: • Document Management Systeem (DMS) • Visma Raet • Suite voor sociaal domein • Datawarehouse Laborijn • Instrumentengids Eva (1 weg koppeling; informatie ophalen) • Instrumentengids Dennis (1 weg koppeling; informatie ophalen) • VUM (1 weg koppeling; informatie schrijven) De koppelingen met bovengenoemde applicaties moeten het mogelijk maken om gegevens op te ophalen en bij te werken en/of aan te bieden. Kosten voor het realiseren van koppelingen dienen opgenomen te zijn binnen het aanbod van Inschrijver.
E94	<u>Datamigratie</u> Data vanuit de huidige applicaties moeten beschikbaar zijn in de nieuwe oplossing, de beschikbaarheid van de informatie dient door de nieuwe opdrachtnemer te worden uitgevoerd als onderdeel van de implementatie. Het beschikbaar maken van de gegevens betreffen alleen de actieve gegevens. Overige data moeten als archieffunctie beschikbaar blijven maar zitten niet opgeslagen in het nieuwe systeem. Bij afloop contract (overgang nieuwe opdrachtnemer) blijft opdrachtnemer beschikbaar voor het uitvoeren van een migratie van gegevens naar het nieuwe systeem.
E95	<u>Toegang</u> Voor toegang van de applicatie dient tweefactor authenticatie ingericht te worden om de veiligheid van de gegevens van de inwoners te kunnen waarborgen.
E96	<u>Authenticatie</u> Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van Microsoft Active Directory (AD/ADFS) en Azure AD. Een eindgebruiker dient een gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen om toegang te krijgen tot waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van Single Sign On (aangevuld met twee factor authenticatie). De aangeboden software wordt proactief voorzien van de laatste beveiligingspatches voor alle componenten. Medewerkers kunnen op hun werkplek zelf/handmatig software installeren of verwijderen. Dit is echter zo ingesteld dat dit de werking van het instelling device niet negatief beïnvloed.
E97	<u>Rapportering</u> Opdrachtnemer levert op verzoek van Laborijn rapportages aan met betrekking tot:

	- Up/Down time - Status Calls (ingediend, openstaand, afgehandeld en doorlooptijd) - Versiebeheer (+release notes).
E98	<u>Uptime</u> De applicatie is, in ieder geval voor wat betreft de publicatieomgeving, 24X7 operationeel met een maandelijks beschikbaarheid van 99,5%, met uitzondering van gepland onderhoud.
E99	<u>Acceptatieomgeving</u> Opdrachtnemer stelt voor de opdrachtgever permanent een acceptatieomgeving ter beschikken voor onderhoud en beheer. Deze omgeving blijft actueel en technisch gelijk aan de productie omgeving waarbij wel zorggedragen wordt voor data security.
E100	<u>Opleidingsomgeving</u> Opdrachtnemer biedt naast de productieomgeving ten minste één omgeving voor opleidingsdoeleinden van Gebruikers en voor functionele testen.
E101	<u>Logging</u> De applicatie voorziet in mogelijkheden om logging in te regelen. Opdrachtnemer dient op verzoek van Laborijn de logbestanden te overleggen.
E102	<u>Versiegeschiedenis</u> De Oplossing houdt een versiegeschiedenis bij van Informatieobjecten. Deze geschiedenis is inzichtelijk voor Laborijn en de versies zijn toegankelijk voor Laborijn. Bovendien kunnen daartoe geautoriseerde Gebruikers eerdere versies Verwijderen en herstellen.
E103	<u>Snelheid</u> De wachttijd voor eindgebruikers bij schermwisselingen is aantoonbaar <2 seconde per uitgevoerde beeldschermtransactie, bij gelijktijdig gebruik van 20 gebruikers of minder. Dit bij voldoende bandbreedte en netwerkcapaciteit aan de gebruikerskant (buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer). Opdrachtnemer geeft de minimale bandbreedte vereiste vanuit de client richting de toepassing. Ter informatie, op een Laborijn locatie is draadloos de primaire toegang.

Hoofdstuk 13 – Eisen omtrent informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving
E104	<u>Eigendom</u> Alle data binnen de applicatie is en blijft eigendom van Laborijn.
E105	<u>Beveiligingsmaatregelen</u> De beveiligingsmaatregelen voldoen aan de eisen gesteld vanuit de wet bescherming persoonsgegevens en zijn daarnaast geregistreerd bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP). Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld aan de verwerkersovereenkomst die als bijlage is toegevoegd. De Oplossing dient te voldoen en te blijven voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder: algemene en bijzondere voorschriften die volgen uit de AVG, de Archiefwet 1995, het Archiefbesluit 1995 en de Archiefregeling.
E106	<u>ISMS</u> Information Security Management System (ISMS) is ingericht conform ISO 27001.

E107	<u>Wet open overheid</u> De Oplossing voldoet aan alle algemene en bijzondere voorschriften die volgen uit de Wet open overheid.
E108	<u>Audits</u> Gedurende looptijd van de Overeenkomst heeft Laborijn de mogelijkheid tot het uitvoeren van audits op de serviceorganisatie en dienstverlening van Opdrachtnemer door eigen of andere (externe) auditors. In deze context zijn audits voor rekening van Laborijn. Het herstellen van eventueel geconstateerde tekortkomingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E109	<u>Externe toegang</u> De Oplossing ondersteunt veilige externe webtoegang.
E110	<u>DDoS maatregelen</u> Opdrachtnemer maakt gebruik van DDoS mitigerende maatregelen zodat de Oplossing conform de gespecificeerde performance beschikbaar blijft. Met een positieve gebruikerservaring als resultaat.
E111	<u>Malware</u> Opdrachtnemer treft voorzieningen om de gevolgen van malware voor de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en performance van de applicatie tot een minimum te beperken.
E112	<u>DPIA</u> Opdrachtnemer verleent haar medewerker bij een pré DPIA en (indien noodzakelijk) een volwaardige DPIA.

Hoofdstuk 14 – Commerciële eisen

Nr.	Omschrijving
E113	<u>Aanbieding</u> Inschrijver offreert haar tarieven middels het Calculatieblad (Bijlage 5) dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsdocumentatie. Inschrijver dient het Calculatieblad in te vullen conform de instructie. Het is niet toegestaan om het Calculatieblad aan te passen, anders dan het invullen van de tarieven in de cellen die daarvoor bedoeld zijn. De prijsaanbieding van Inschrijver dient all-in te zijn. In de ('all in') prijzen dienen te zijn inbegrepen de kosten voor: • salaris • overhead • gebruik apparatuur • reis-, parkeer- en verblijfskosten • opleidingskosten, werving- en selectie, vervanging • verzekeringspremies • risico en winst • milieubijdrage • afleveringskosten • alle eventuele overige bijkomende kosten en lasten De door Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in de offerteaanvraag opgenomen eisen. Dit betekent dat álle kosten - zowel materiaal als uren - in het door Inschrijver aangeboden prijzen in de prijzenbladen zijn verwerkt. Het is niet toegestaan om kosten die niet opgenomen zijn binnen het Calculatieblad in rekening te brengen bij Laborijn.

E114	<u>Facturatie implementatiekosten</u> Inschrijver heeft binnen het Calculatieblad de gelegenheid om implementatiekosten kenbaar te maken. De implementatiekosten mogen volgende onderstaande facturatieschema bij Laborijn in rekening worden gebracht: - 40% van de implementatiekosten bij start van de implementatie - 50% na succesvolle afronding van de acceptatietest - 10% na oplevering van eventuele herstelpunten die voortgekomen zijn uit de acceptatietest.
E115	<u>Licentiekosten</u> Opdrachtnemer geeft binnen het Calculatieblad de licentiekosten per medewerker van Laborijn aan. Een licentie geeft het recht op gebruik van de volledige oplossing en is dus niet beperkt tot bepaalde modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven. De licenties geven het recht op gebruik van de volledige aangeboden oplossing door Opdrachtgever en uitvoeringspartners die voor Opdrachtgever taken verrichten. Dit, zonder beperkingen op het gebied van inwoneraantallen, inburgeraars of enige andere variabele.
E116	<u>Facturatie licentie-/beheerkosten</u> Facturering vindt per maand achteraf plaats, dit door middel van 1 verzamelfactuur. Opdrachtnemer start pas met facturatie van de licentie-/beheerkosten nadat de applicatie volledig geïmplementeerd is en opgeleverd is aan Laborijn. De facturatie dient volledig transparant te zijn. De facturen dienen het kostenplaats nummer te bevatten en te zijn voorzien van een duidelijke specificatie. Betaling geschiedt, na ontvangst van een correcte factuur, 30 dagen na definitieve goedkeuring van de leveringen of verrichte diensten.