

Bijlage 7 - Programma van Eisen

Eisen	ALGEMEEN
Eis AL 1	De ICT-oplossing is direct leverbaar en beschikbaar als een door Opdrachtnemer aangeboden standaard ICT-oplossing zonder maatwerk. De levering van alle onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen, Programma van wensen, de opgeleverde usecases en de beantwoorde Open Vragen zijn gedekt in het prijzenblad.
Eis AL 2	De ICT-oplossing voldoet aan alle huidige en toekomstige relevante wetgeving die van toepassing is voor de gemeente bij het uitvoeren van haar taken (zoals onder andere AVG, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en de Wet Digitale Overheid en eventuele wetsopvolgers etc)
Eis AL 3	De ICT-oplossing ondersteunt alle huidige en toekomstige wettelijke taken aangaande de re-integratie taken (doelmatigheid) binnen de Participatiewet, de taken uit de wet Inburgering en wet kinderopvang gedurende het gehele proces en de gehele looptijd van het contract.
Eis AL 4	Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-oplossing gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen voor gebruik beschikbaar is en onderhouden en ondersteund wordt.
Eis AL 5	Opdrachtnemer houdt de aangeboden ICT-oplossing en de koppelingen/ <i>webservices</i> 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 AL 6	De extern gepubliceerde onderdelen van de ICT-oplossing moeten binnen 1 jaar voldoen aan de eisen vermeld op www.digitoegankelijk.nl na livegang.
Eis AL 7	De ICT-oplossing voldoet aan • Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (onderdeel GIBIT, bijlage 2) • Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (onderdeel GIBIT, bijlage 2) • de Concern Informatie Architectuur (CIA, bijlage 10) • de Technische Architectuur (TA, bijlage 9), • Beleid Informatieveiligheid (bijlage 11).
Eis AL 8	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes (et cetera) en installatie daarvan zijn opgenomen in de aanbieding. Hieronder tevens inbegrepen wijzigingen naar aanleiding van wetswijzigingen. De installatie op en het gebruik van een Acceptatieomgeving zijn hierbij ook inbegrepen.

Eis AL 9	In het geval van het plotseling wegvallen van of een onvoorziene beëindiging van de dienstverlening door Opdrachtnemer of onder Opdrachtnemer (faillissement, overname of calamiteit), wordt de continuïteit van de Oplossing en dienstverlening gegarandeerd door een derde partij (data-escrow, of een andere vorm van garantstelling zoals een beheerstichting of een tri-partite overeenkomst).
Eis AL 10	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners aan de overeengekomen afspraken met Opdrachtgever en is daarbij zelf volledig verantwoordelijk.
Eis AL 11	De geoffreerde prijzen van de aangeboden Oplossing zijn inclusief alle benodigde licenties van derden en TPM-verklaringen. Het is niet toegestaan uit te gaan van reeds bij Opdrachtgever aanwezige licenties.
Eis AL 12	Opdrachtnemer heeft het groeipact common ground ondertekend en kan door Opdrachtgever aan de afspraken daarin worden gehouden.
Eis AL 13	De opdrachtgever blijft altijd eigenaar van de transactiedata.
Eis AL 14	De ICT-oplossing dient de "look en feel" van de gemeente 's-Hertogenbosch door te voeren in de geboden oplossing(en).

	TECHNIEK
Eis TECH 1	De ICT-oplossing en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd en ondersteund.
Eis TECH 2	Alle geboden functionaliteiten moeten werken binnen de VM-ware omgeving.
Eis TECH 3	Er wordt minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door Opdrachtgever te benaderen. De acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving.
Eis TECH 4	De authenticatie van gebruikers kan via Azure AD. De autorisatie (rechten/rollen) van gebruikers geschiedt binnen het pakket. User provisioning ICT-oplossing in overleg.
Eis TECH 5	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden ICT-oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ("neerwaartse compatibiliteit") op de webrichtlijnen en de landelijke standaarden, zoals de ZGW API's, Zaak- en documentservices, StUF-BG, RGBZ, ImZTC en RSGB die voor de ICT-oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door Opdrachtnemer 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 TECH 6	De data moet zijn opgeslagen op Europese Economische Ruimte. Tevens is de vestigingsplaats van de inschrijver op Europese Economische Ruimte.

Eis TECH 7	De oplossing wordt als On-premise of als Saas oplossing geleverd. Bij een Saas oplossing gelden de eisen Saas.
------------	--

Eisen SAAS	
Eis SAAS 1	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD en eIDAS zijn onderdeel van de aanbieding.
Eis SAAS 2	De oplossing ontwikkelt mee met de levenscyclus van de Windows omgeving en van de internet-browsers.
Eis SAAS 3	De oplossing werkt volledig zonder aanvullende cliënt installaties.
Eis SAAS 4	De inschrijver verzorgt het technisch beheer zoals het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang etc.
Eis SAAS 5	Alle handelingen en acties (inclusief raadplegingen) uitgevoerd door gebruikers van de Oplossing, beheerders en door de Oplossing zelf worden gelogd. Deze logs mogen niet aanpasbaar zijn. Er wordt per handeling/actie minstens het volgende vastgelegd: wie, wat, waar, hoe, wanneer en waarom. Opdrachtgever kan deze logging altijd raadplegen en exporteren.
Eis SAAS 6	Onderhoud wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan Opdrachtgever. Onderhoud wordt uitgevoerd op momenten dat gebruikers hier minimaal last van ondervinden; tussen 20.00 en 07.00 uur. Andere momenten alleen na toestemming van Opdrachtgever.
Eis SAAS 7	De leverancier garandeert back up- en restorevoorzieningen van de ICT-oplossing waarbij in geval van een incident de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur is.
Eis SAAS 8	Leverancier garandeert dat de omgevingen van de verschillende opdrachtgevers gescheiden zijn.

KOPPELINGEN	
Eis KOP 1	Een koppeling waarbij minimaal een van de ICT-oplossingen on-premise staat loopt altijd via de integratie laag van de gemeente 's-Hertogenbosch.

Eis KOP 2	Koppelingen tussen twee systemen, die niet binnen het gemeentelijk netwerk staan, lopen bij voorkeur via de gemeentelijke integratielaag. Indien dat NIET mogelijk is en er sprake is van enige vorm van aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid bij de gemeente moeten deze koppelingen aan de volgende eisen voldoen: A. De opdrachtgever heeft te allen tijde, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, zicht op: • de beschikbaarheid van de koppeling; • de performance van de koppeling; • functionele uitval; • technische uitval; • de variabele kosten (indien van toepassing) die gepaard gaan met het gebruik van de koppeling (hoogte en door wie gemaakt). B. De opdrachtnemer is bij een storing verantwoordelijk voor de foutanalyse met betrekking tot de koppeling en beschikt over de middelen om het onderzoek uit te voeren. C. Indien er sprake is van uitwisseling 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); • welke gegevens (soort en inhoud) zijn uitgewisseld. De audittrail/logging is alleen door geautoriseerde personen opvraagbaar en is direct beschikbaar of wordt op verzoek per omgaande geleverd. D. De opdrachtnemer is verplicht een datalek per omgaande te melden aan de gemeente. E. De opdrachtnemer moet de koppeling op bovenstaande eisen (A t/m D) laten toetsen door een door de opdrachtgever aan te wijzen partij. De opdrachtgever accepteert ook een TPM-verklaring, waarin de koppeling aantoonbaar aan bovenstaande eisen (A t/m D) voldoet.
Eis KOP 3	Opdrachtnemer levert de volgende adapters (tenzij aangeboden alternatief van Opdrachtnemer door Opdrachtgever is goedgekeurd) inclusief documentatie op basis van de relevante standaard (conform de TA, zie bijlage 10) voor de volgende systemen (van Opdrachtgever): • Tbv Basis- en kerngegevens ◦ StUF-BG tbv BRP (via Key2DataDistributie); ◦ GBA-V; Daarna uiterlijk 6 maanden nadat de opdrachtgever hiervoor verzocht heeft: ◦ Haal Centraal API's ▪ BRP Bevragen API ▪ BAG Bevragen API • Tbv zaken en documenten ◦ Zaak- en Documentservices; TENZIJ archieffunctie geleverd kan worden. (zie Eisen Archieffunctie). Daarna uiterlijk 6 maanden nadat de opdrachtgever hiervoor verzocht heeft: ◦ ZGW API's

	▪ Zaken API ▪ Documenten API ▪ Besluiten API ▪ Catalogi API ▪ Autorisaties API specificatie ▪ Notificaties API specificatie ▪ Notificaties API specificatie voor consumers ▪ Contactmomenten API specificatie ▪ Klanten API specificatie ▪ Verzoeken API specificatie ▪ Referentielijsten en Selectielijst API ○ StUF-DCR tbv de documentgenerator, op dit moment Xential; tenzij eigen documentgenerator wordt geleverd zie Eisen Outputmanagement/Documentgenerator. ○ Kofax; tenzij ICT-oplossing gekoppeld wordt aan het zaakstelsel, op dit moment Djuma, zie Eisen Archieffunctie. ○ Berichtenbox • Tbv authenticatie ○ Microsoft (Azure) Active Directory tbv Single Sign On; ○ DigiD ○ eHerkenning ○ eIDAS • Domeinspecifiek ○ CBS statistiek re-integratie (SRG) ○ Statistiek Wet Inburgering (SWI) ○ Export ten behoeve van Sonar zodra; deze bij UWV is ingericht te vervangen door leverancier door de VUM. ○ Belastingdienst loonaangifte ○ DKD webservice ○ zodra het landelijk register bewindvoering ingevoerd is, sluit de ICT-oplossing aan op dit register en toegang mogelijk via E-herkenning.
Eis KOP 4	Aanpassingen in de koppelvlakken genoemde standaarden en/of vervangende standaarden worden door Opdrachtnemer 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 KOP 5	Gegevensuitwisseling tussen ICT-oplossingen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn, koppelen op basis van REST API's.
Eis KOP 6	De werking van het koppelvlak is volledig gedocumenteerd en ter beschikking gesteld, in het geval REST doormiddel van Open API.
Eis KOP 7	De ICT-oplossing ondersteunt de zaak-dms services versie 1.2 (eventueel 1.1) en zal binnen 1 jaar nadat de gemeente heeft geconstateerd dat de ZGW-API's dekkende functionaliteit bieden, zonder meerkosten de ondersteuning van deze standaarden aanbieden.

Eis KOP 8	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 KOP 9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om consistentiecontroles uit te voeren met behulp het Datadistributiesysteem op gekoppelde databronnen zoals BRP (GBA).
Eis KOP 10	De Oplossing biedt de mogelijkheid om consistentiecontroles uit te voeren met behulp het Datadistributiesysteem op een zaak en/ of DMS-systeem.

Eisen OUTPUTMANAGEMENT

Eis OM 1	Documentgenerator: De ICT-oplossing voorziet in een documentgenerator. Dit kan op twee manieren. A: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan de documentgenerator van Opdrachtgever. B: de ICT-oplossing bevat een eigen documentgenerator die voldoet aan onderstaande eisen: • 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 (0 - n); • 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 generen 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 houdend met status document en autorisatie gebruiker. Neem het inrichten van de documentgenerator functionaliteit (A of B) op in het implementatieplan en in de geoffreerde prijs.
----------	---

FUNCTIONEEL

Eis FUN 1	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 + blokkeren betalingen).
-----------	--

Eis FUN 2	De ICT-oplossing voorziet in een heldere contactregistratie. Per contactregistratie is duidelijk om welk soort contact het gaat; persoonlijk, telefonisch, e-mail. Tevens is zichtbaar met welke medewerker dit contact is geweest en voor welke medewerker het contact is bedoeld (voor processturing). En het is mogelijk om vanuit het contact een proces op te starten.
Eis FUN 3	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 FUN 4	De ICT-oplossing kan betaalopdrachten (SEPA) maken. Dit kan op elk gewenst moment plaats vinden.
Eis FUN 5	De ICT-oplossing ondersteunt zaakgericht werken. De minimale eisen aan zaakgericht werken zijn: • Lopende en afgeronde zaken/processen zijn in te zien in het dossier van betrokkene; • Iedere medewerker heeft inzicht in zijn of haar nieuwe zaken en lopende zaken/processen; • Iedere medewerker heeft inzage in de nieuwe en lopende zaken/processen binnen het team/rol; • Herverdeling van de zaken/processen/taken tussen teams, rollen en medewerkers is mogelijk; • Bij vooraf bepaalde zaken/processen zijn de volgende signaalfuncties in te richten: er loopt soortgelijke zaak/proces voor dezelfde cliënt of medeaanvrager, of deze heeft in het verleden gelopen; • Een medewerker kan een zaak/proces voor zichzelf of voor een collega opstarten; • De volgende gegevens kunnen optioneel of verplicht vastgelegd worden in de zaak/het proces: reden van start, datum start, reden beëindiging, datum einde, behandelaar. Deze gegevens zijn te gebruiken in sjablonen en documenten; • De functioneel beheerder kan zaken 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 zaak/proces en/of processtap een termijn te koppelen en te bewaken, verplicht en optioneel. • De doorlooptijden, de wel- en niet gehaalde termijnen zijn inzichtelijk per zaak/proces, per team, per rol en per medewerker
Eis FUN 6	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om de professionals namens de burger te laten handelen.
Eis FUN 7	De ICT-oplossing maakt binnen het zaakgericht werken een overgang mogelijk waarbij zaken/processen wordt toegewezen aan een medewerker, een organisatorische eenheid of een rol.
Eis FUN 8	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om de bewindvoerders namens de burger te laten handelen en alle communicatie (portalen, briefwisseling etc) via de bewindvoerder te laten lopen.
Eis FUN 9	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 FUN 10	De ICT-oplossing maakt gebruik van de API's op EVA.

Eis FUN 11	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 FUN 12	De medewerker kan op basis van de gegevens een participatieladder vastleggen, aanpassen en bewaken. Hierbij moet een start- en einddatum kunnen worden toegepast.
Eis FUN 13	De medewerker heeft inzicht in de ontwikkeling van de participatieladder per burger.
Eis FUN 14	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.
Eis FUN 15	Vanuit de digitale dienstverlening kan online worden betaald. Hiervoor gebruikt Opdrachtgever op dit moment Ingenico ePayments.
Eis FUN 16	De helpfunctie dient gevuld te zijn bij levering en wordt door Opdrachtnemer onderhouden bij updates.
Eénmalige uitvraag	
Eis FUN 17	Gegevens worden hergebruikt. Dit betekent eenmalige registratie en opslag van gegevens en meermalig gebruik (dus bijvoorbeeld gebruik maken van de basisregistraties uit de bron en geen meermalige invoer of kopiëren van dezelfde gegeven voor zowel de burgers als voor de medewerkers)
Eis FUN 18	Burger moet desgevraagd toestemming kunnen geven voor het delen van gegevens met interne en externe partijen, tenzij er vanuit doelbinding of bij wet al toestemming is om die gegevens te delen.
Interactie	
Eis FUN 19	De burger kan in één portaal al zijn/haar werkzaamheden gedurende het hele proces uitvoeren.
Eis FUN 20	De medewerker kan in één portaal al zijn/haar werkzaamheden gedurende het hele proces uitvoeren.
Eis FUN 21	De ICT-oplossing voorziet in een upload portal waar de burger specifieke bewijstukken kan uploaden. (Bijvoorbeeld certificaat, CV of motivatiebrief) De medewerker kan deze eveneens uploaden en/of toevoegen.

Eis FUN 22	De ICT-oplossing voorziet in een portal waarbij de burger zijn documenten kan inzien en/of downloaden.
Eis FUN 23	Documenten of gegevens die via een andere weg dan het burgerportaal binnengekomen zijn, moeten handmatig door professional kunnen worden toegevoegd aan de zaak.
Eis FUN 24	Het taalniveau voor het Burgerportaal is B1.
Eis FUN 25	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 FUN 26	De ICT-oplossing kan een signaal sturen naar de burger om deze te attenderen op nieuwe berichten in het burgerportaal, via e-mail, SMS en/of berichtenbox (al naar gelang de voorkeur van burger). Deze berichten zijn vrij in te richten door de gemeente 's-Hertogenbosch.
Eis FUN 27	De gemeente 's-Hertogenbosch kan binnen de ICT oplossing velden niet muteerbaar maken voor de burger. (Bijvoorbeeld telefoonnummer of e-mailadres)
Werkverdeling	
Eis FUN 28	Iedere nieuwe Zaak en Taak is altijd automatisch gekoppeld aan een professional, rol of een team welke verantwoordelijk is voor de opvolging ervan. Deze verdeling kan handmatig worden aangepast.
Zoeken	
Eis FUN 29	De gebruikersinterface moet alle voorkomende diakrieten uit tekenset UTF-8 correct kunnen tonen en afdrukken. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund. Bij (iedere) zoekfunctie in de ICT-oplossing moeten de diakrieten en hoofdletters worden genegeerd. Daarmee wordt bedoeld dat bij het zoeken met of zonder diakrieten en/of hoofdletters, de gegevens worden gevonden en getoond met de juiste diakrieten en hoofdletters (dus de fictieve naam "LàCreté" wordt gevonden bij zoeken met op zowel "LàCreté" als "LaCrete" als "lacrete").

	ARCHIEFFUNCTIE
Eis AF 1	De ICT-oplossing voorziet in een archieffunctie die voldoet aan de archiefwet. Dit kan op twee manieren. A: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan het zaaksysteem van Opdrachtgever. B: de ICT-oplossing heeft een eigen archieffunctie die voldoet aan de archiefwet en onderstaande eisen: • Ordening ○ 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. • Overbrenging ○ De ICT-oplossing heeft een exportfunctie documenten en metadata (voorbereiding op overbrenging en exit strategie). ○ De export bestemd voor uitplaatsing of overbrenging omvat van processen en documenten minimaal: ▪ Alle proces, document en/of dossiereigenschappen, inclusief de verplichte TMLO-elementen; ▪ Alle aan het proces, document en/of dossier gerelateerde objecten uit basis- en objectenregistraties; ▪ De proceshistorie;

	▪ De laatste versie van de documenten, optioneel zowel in het originele bestandsformaat als het duurzame bestandsformaat (bijv. PDF/A); ▪ De export van gegevens bestemd voor uitplaatsing of overbrenging maakt gebruik van open standaarden, maar in ieder geval XML. • Scanstraat ○ Voor het toevoegen van documenten uit de scanstraat beschikt de ICT-oplossing over de kofax-adapter. • Archiefcontroles/ kwaliteitscontrole ○ Archiefcontroles hebben als doel te controleren of het juiste zaaktype of proces is gekozen. ▪ Opdrachtnemer kan aantonen dat dit voldoende is geborgd in de procesgang in de applicatie óf ▪ Per proces, document en/of dossier kunnen de volgende archiefcontroles worden geconfigureerd (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 ▪ Indien het koppelen van een inwoner of bedrijf <i>niet</i> verplicht te stellen is: Alle records waaraan geen NAW uit de BRP/KVK is gekoppeld ▪ Indien het koppelen van een resultaat of bewaartermijn <i>niet</i> verplicht is: Alle afgesloten records (processen, documenten en/of dossiers) die niet voorzien zijn van een resultaat respectievelijk bewaartermijn. Neem het inrichten van de archieffunctionaliteit op in het implementatieplan en in de prijs
--	--

	AUTORISATIE EN PRIVACY
Eis AP 1	Autorisatie vindt plaats binnen de ICT-oplossing. Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten.
Eis AP 2	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Via deze rollen worden de autorisaties op zaken/processen bepaald. Autorisaties zijn mogelijk op het niveau van organisatorische eenheid, rol en medewerker.
Eis AP 3	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om vertrouwelijkheidscategorieën in te richten. Toegang tot functies en schermen is gekoppeld aan een rol. Gebruikers worden aan één of meerdere rollen gekoppeld. Op rol-niveau kan per vertrouwelijkheidscategorie de autorisaties ingericht worden voor zaken/processen.
Eis AP 4	Autorisaties kunnen door een beheerinterface worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel binnen de ICT-oplossing kan op één plek geconfigureerd worden. In de ICT-oplossing is het mogelijk om configuraties rollen en rechten te stapelen, overerven, kopiëren en delegeren.

Eis AP 5	Iedere persoon heeft in de ICT-oplossing een uniek administratienummer. Deze is ongelijk aan het BSN en het BSN mag hier ook niet uit herleidbaar zijn.
Eis AP 6	Opdrachtnemer geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.

Eisen GEBRUIK EN BEHEER	
Eis BH 1	Opdrachtnemer sluit een Service Level Agreement af met 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 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. Daarnaast bij SAAS: - 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 BH 2	Opdrachtnemer 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 kan 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 BH 3	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 BH 4	In de ICT-oplossing kan met meer dan 350 gebruikers tegelijkertijd worden gewerkt zonder merkbaar performanceverlies. Daarbij worden beeldschermverversingen, mutaties en bevestigingen op de database bij 90% van de standaardverzoeken waarbij de verwerking in de database gebeurt binnen 2 seconden door de server afgehandeld. De ICT-oplossing kent geen performanceproblemen met een (database) bestandsgrootte die correspondeert met de registratie van circa 10.000 objecten.
Eis BH 5	Voor functionele aanpassingen met een wettelijke grondslag waarbij nieuwe releases of patches worden geleverd, geldt dat deze minimaal 3 weken voor de wettelijke ingangsdatum worden opgeleverd op de acceptatie-omgeving met een schriftelijke uitleg.

Eis BH 6	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 BH 7	De Oplossing beschikt over functionaliteit om beheeractiviteiten uit te voeren door Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer zoals het (extra) kunnen opstarten en monitoren van het berichtenverkeer en batches.
Eis BH 8	Inschrijver voorziet in digitale Nederlandstalige beheerdocumentatie en gebruikershandleidingen die bij updates wordt onderhouden en geleverd.
Eis BH 9	De ICT-oplossing beschikt over logverslagen bij bulkverwerkingen en berichtenverkeer. In de logverslagen worden de aantallen correcte en foutief verwerkingen aangegeven. Ook worden de foutieve of niet verwerkte mutaties getoond.
Eis BH 10	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 BH 11	Een procesinrichting kan worden gewijzigd ten behoeve van nieuwe processen, zonder dat dit directe invloed heeft op afgesloten en lopende processen.
Eis BH 12	De gemeente 's-Hertogenbosch kan binnen de ICT oplossing velden verplicht maken.

	BI Met BI bspreken
Eis BI 1	De in deze uitvraag gestelde eisen blijven gelden bij toekomstige wijzigingen in het datamodel.
Eis BI 2	Alle data (behalve systeem/eigen velden Opdrachtnemer) in de gehele ICT-oplossing is door Opdrachtgever realtime met eigen software te bevragen, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
Eis BI 3	Opdrachtnemer levert een voor BI-doeleinden geoptimaliseerde BI-databron. Hierbij is inzichtelijk welke gegevens wel en niet beschikbaar zijn in die BI-databron.
Eis BI 4	De ICT-oplossing heeft mogelijkheden om direct vanuit de ICT-oplossing rapportages op te stellen.
Eis BI 5	Voor het kunnen vervaardigen van de benodigde managementinformatie moet de ICT-oplossing ten minste de volgende gegevens vastleggen: • instrumenten met aanvangsdatum, einddatum, reden einde • Teams • Processen met aanvang, einde en behandelaar • Indicatieve en gemeten loonwaarde met aanvang- en begindatum • Participatieladder met aanvang en einddatum

	Doelgroepen (of specifiek label)
--	--

	IMPLEMENTATIE
Eis IMP 1	Opdrachtnemer zorgt voor een volledige implementatie op de acceptatie- en productieomgeving van de aangeboden ICT-oplossing. De aangeboden ICT-oplossing is beschikbaar en bruikbaar in productie per 01 september 2024.
Eis IMP 2	Het implementatietraject moet zorgen dat bovengenoemde eis op een realistische wijze gehaald kan worden en wordt uitgevoerd op basis van een implementatie plan met daarin minimaal onderstaande punten: - Het implementatietraject is gericht op een implementatie die start na definitieve gunning; - Opdrachtnemer 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; - De wijze waarop de inrichting tot stand komt - De acceptatietesten; - De wijze waarop alle gebruikers en beheerders tijdig worden opgeleid; de opleidingen worden gegeven door vakbekwame docenten in de Nederlandse taal; - Het op te leveren cursusmateriaal en naslagwerken. - Een beschrijving van de conversie. - Het conversieproces levert rapportages welke het bewijs leveren aan Opdrachtgever dat de conversie volledig en correct is uitgevoerd. - De opzet van de conversies en het resultaat moeten goedgekeurd worden door Opdrachtgever; - Tussentijdse Go-/NoGo-momenten, een acceptatieplan en de planning van de migratie welke gedurende de implementatie goedkeuring vereisen van Opdrachtgever; Het definitieve implementatieplan moet worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
Eis IMP 3	Opdrachtnemer heeft ervaring met de implementatie van zijn aanbieding. De implementatiekosten zijn voor de volledige implementatie, inclusief onvoorzien en worden fixed price aangeboden. Opdrachtgever accepteert dus geen meerkosten.

	Eisen EXIT FASE
Eis XF 1	Na het einde van de overeenkomst krijgt Opdrachtgever aansluitend minimaal 3 maanden tijd om met behulp van de hier aangeboden ICT-oplossing de boekhouding administratie en fiscaal af te sluiten. Licentiekosten en onderhoud zijn inbegrepen in de aangeboden prijs welke jaarlijks geïndexeerd mag worden conform de bijgevoegde GIBIT.

Eis XF 2	Opdrachtnemer stelt tijdig alle data inclusief documenten beschikbaar voor verder eigen gebruik, al dan niet in een nieuwe ICT-oplossing. Opdrachtnemer 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 XF 3	Opdrachtnemer maakt een exitplan die beschrijft hoe de exit-fase uitgevoerd gaat worden. Goedkeuring van exitplan door Opdrachtgever is voorwaardelijk voor de acceptatie.