



Bijlage 1 – Programma van Eisen en Wensen

behorende bij de aanbesteding 'Software Schulddienstverlening
GR de Bevelanden'

Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	3
2.	Koppelingen.....	3
3.	Functionaliteiten.....	4
4.	ICT landschap.....	6
5.	Autorisaties.....	7
6.	Privacy.....	7
7.	Informatiebeveiliging.....	8
8.	SaaS oplossing.....	8

Kleurgebruik

In dit document zijn 2 soorten eisen opgenomen:

Eis (E)	Harde eis. Geldt als knock-out criterium.
Wens (W)	Zachte eis. Wel gewenst, geen knock-out criterium. Inschrijver kan kwaliteitspunten scoren indien de Inschrijver een wens kosteloos kan realiseren.

Kwaliteitspunten

In Bijlage 2 – Realisatielijst wensen, dient Inschrijver aan te geven of zij de betreffende wens reeds gerealiseerd hebben, danwel voor livegang kosteloos kunnen realiseren of dat de betreffende wens niet (tijdig) realiseerbaar is. Voor iedere wens die de Inschrijving tijdig en zonder bijkomende kosten kan realiseren krijgen zij het in de Realisatielijst wensen genoemde aantal punten.

1. Algemeen

#	Functionaliteit + toelichting bij functionaliteit
E.1	De applicatie voldoet aan de richtlijnen van de NVVK.
E.2	Er vindt, zonder bijkomende kosten, een conversie van alle gegevens plaats van het huidige systeem naar een nieuw systeem. Deze conversie moet geautomatiseerd mogelijk zijn, danwel zonder inspanning vanuit de opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden. Ook reeds gearchiveerde gegevens dienen meegenomen te worden in de conversie en raadpleegbaar te zijn in het nieuwe systeem.
E.3	Alle gebruikers dienen gelijktijdig ingelogd en actief kunnen zijn binnen de applicatie.
E.4	Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de vigerende Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2023 (GIBIT 2023) incl. Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen van toepassing.
E.5	In het contract zijn de beveiligingseisen en de verantwoording daarover opgenomen.

2. Koppelingen

#	Toelichting bij functionaliteit
Algemeen	
E.6	De applicatie van inschrijver dient een aantoonbare koppeling te hebben met alle hieronder gevraagde partijen. Inschrijver draagt zorg voor het realiseren en het beheer van de koppelingen.
E.7	Koppelingen met andere applicaties moeten zo in te richten zijn dat deze alleen op de juiste administratie aansluiten. Van de gegevens is altijd te herleiden bij welke administratie ze horen (gegevensintegriteit).
E.8	Opdrachtgever dient niet opnieuw in te hoeven loggen indien een koppeling wordt geactiveerd. De applicatie, inclusief koppelingen, maken daartoe gebruik van Single Sign On (SSO). Hierdoor krijgen gebruikers na het inloggen op de werkplek met één klik op de knop direct toegang tot de gekoppelde applicaties.
E.9	De gevraagde koppelingen dienen een real-time verbinding te betreffen.
Koppelingen	
E.10	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling naar het centraal integratieplatform van de opdrachtgever. Momenteel werkt de opdrachtgever met MakelaarSuite (leverancier PinkRocade) als centraal integratieplatformapplicatie. Opdrachtgever zal op termijn, gepland 1 ^e kwartaal 2025, gaan werken met Multi-Gemeente Makelaar (leverancier PinkRocade). De koppeling dient in ieder geval het volgende te omvatten: Mogelijkheid tot inzage in de klantgegevens BRP en de mogelijkheid deze gegevens automatisch over te nemen, alsmede een signalering op het moment dat er een wijziging plaatsvindt in de klantgegevens.
E.11	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling naar het zaaksysteem van de opdrachtgever. Momenteel werkt de opdrachtgever met Join (leverancier Decos) als zaaksysteem. De koppeling dient in ieder geval het volgende te omvatten: archieffunctie voor alle, in de applicatie aangemaakte, documenten. Deze documenten dienen in de applicatie opgeroepen en geraadpleegd te kunnen worden. Er dient een actuele versie van de documenten opgeslagen te worden in Join.
E.12	De Inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een koppeling naar Exchange Online (Outlook).
E.13	De inschrijver levert en implementeert de Programmatuur met een ADFS koppeling naar de AD-omgeving van de opdrachtgever. Deze ADFS-koppeling dient minimaal v5.0 te ondersteunen.

E.14	Opdrachtgever dient, middels de applicatie, digitaal te kunnen communiceren met schuldeiser via het Schuldenknooppunt.
E.15	Opdrachtgever dient, middels de applicatie, digitaal gegevens uit te kunnen wisselen met VISH (VerwijsIndex SchuldHulpverlening).
E.16	Opdrachtgever dient, middels de applicatie, digitaal gegevens uit te kunnen wisselen met het BKR.
E.17	Bij alle koppelingen en voor veilige berichtenuitwisseling met basisregistraties, wordt conform de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum Standaardisatie, gebruik gemaakt van de beschreven standaarden, zoals de actuele versie van Digikoppeling.
W.1	Opdrachtgever wenst een koppeling tussen de te leveren applicatie en haar financieel systeem. Sinds 1 januari 2022 werkt de opdrachtgever met Key2Financien (leverancier Centric) als financiële applicatie. De Inschrijver levert en implementeert de gevraagde koppeling. De koppeling dient in ieder geval het volgende te omvatten: Overbrengen van financiële mutaties (journaalposten) vanuit de applicatie naar Key2Financiën.

3. Functionaliteiten

#	Toelichting bij functionaliteit
Algemeen	
E.18	De afdeling Schulddienstverlening van GR de Bevelanden voert de volgende taken uit: budgetbeheer, schuldregeling, schuldbemiddeling, niet problematische schulden (NPS) en saneringskredieten. In de applicatie dienen al deze taken, conform de hieraan gestelde wettelijke vereisten, verwerkt te kunnen worden.
E.19	Het is mogelijk om werkprocessen in de applicatie in te richten, zodat deze middels het draaien van een workflow in bulk kunnen worden verwerkt.
E.20	De applicatie biedt de mogelijkheid voor het aanmaken van een moratorium, dwangakkoord, WSNP-verzoekschrift en voorlopige voorziening.
E.21	De applicatie biedt de mogelijkheid om een totaaloverzicht van alle schulden per cliënt automatisch te genereren.
E.22	De applicatie biedt de mogelijkheid tot het inzien c.q. aanmaken van een totaaloverzicht van een klantdossier. Hierin dienen in ieder geval alle acties, correspondentie en (gesprek)notities op één plaats zichtbaar zijn. De voorkeur van opdrachtgever gaat hierbij uit naar de vorm van een dashboard of klant volg systeem.
E.23	Het is mogelijk om vanuit de applicatie een afschrift van mutaties te kunnen maken, die tevens digitaal kunnen worden verzonden.
W.2	Opdrachtgever wil afspraken kunnen maken in het systeem, welke vervolgens gekoppeld worden aan de Microsoft Outlook agenda.
W.3	Binnen het klantdossier moet het mogelijk zijn om door middel van een zoekfunctie de documenten op te roepen.
Documenten/correspondentie	
E.24	Het dient mogelijk te zijn om in de applicatie correspondentie aan te maken.
E.25	De aangemaakte correspondentie dient via het systeem verzonden te kunnen worden per e-mail middels Exchange Online.
E.26	Relevante gegevens, zoals NAW-gegevens, kenmerk en briefhoofd van relaties worden door de applicatie automatisch ingevoegd bij het aanmaken van correspondentie.
E.27	De applicatie biedt de mogelijkheid om, naast het aanmaken van correspondentie in individuele dossiers, ook in bulk aan te maken.
E.28	De applicatie biedt de mogelijkheid om aangemaakte documenten (eventueel handmatig) te archiveren in sub mappen.

Meldingen	
E.29	De applicatie biedt de mogelijkheid tot het inrichten van automatisch agenderingssysteem, die geautomatiseerde meldingen verzorgd. Opdrachtgever dient dit systeem zelf in te kunnen richten en een melding of signaal te kunnen koppelen aan iedere actie.
E.30	De applicatie biedt, middels een melding, een signaleringsfuncties voor afwijkende ontvangen gelden op klantniveau.
E.31	De applicatie geeft een signaal c.q. melding op het moment dat een betaalopdracht niet is uitgevoerd.
Rapportages	
E.32	De applicatie biedt de mogelijkheid tot het inrichten van een rapportage met managementinformatie, of andere, voor opdrachtgever relevante, gegevens. Opdrachtgever dient de rapportage zelf in te kunnen richten met de voor haar relevante gegevens.
E.33	De applicatie biedt de mogelijkheid tot het genereren van een rapportage met managementinformatie conform de vragenlijst NVVK (bijgevoegd als bijlage 1a)
E.34	De applicatie levert managementinformatie aan Cognos (Datawarehouse) middels voor Cognos leesbare bestanden.
Financiële administratie	
E.35	Het is mogelijk om de gegevens van een bankafschrift te kunnen importeren en exporteren in de applicatie.
E.36	De applicatie kan bestanden met betalingsgegevens in XML-formaat importeren en exporteren.
E.37	De opdrachtgever heeft één centrale derdengeldenrekening. De applicatie biedt de mogelijkheid om voor iedere klant een eigen rekeningnummer aan te maken. De applicatie herkent vervolgens de gegevens en stuurt de ontvangen gelden naar de juiste rekening.
E.38	Het is mogelijk om vanuit de applicatie een financiële verantwoording te genereren, waarin van iedere financiële mutatie in de applicatie (denk aan: betalingen, reserveringen en boeken van ontvangsten) een journaalpost wordt aangemaakt. Deze verantwoording dient zowel op klantniveau, als op organisatieniveau te genereren, danwel in te richten te zijn.
E.39	De applicatie maakt van iedere financiële mutatie geautomatiseerd een journaalpost aan.
E.40	De aangemaakte journaalposten dienen in XML-formaat uit de applicatie gehaald te kunnen worden dat deze vervolgens kan worden ingelezen in Key2Financiën, danwel dient dit geautomatiseerd via de uitgevraagde koppeling mogelijk te zijn.
E.41	In de applicatie dienen een aantal financiële controles uitgevoerd te kunnen worden, zoals totaal t.o.v. alle losse boekingen. Bijvoorbeeld: 1. Totaal bankontvangsten ten opzichte van reserveringen; 2. Uitbetaalde bedragen aan crediteuren t.o.v. reserveringen; 3. Saldibalans (reserveringen, banksaldo, bemiddelingskosten).
W.4	De applicatie kan betalingen van buitenlandse bankrekeningnummers herkennen en kan betalingen aan buitenlandse bankrekeningnummers doen, zonder dat daar een handmatige actie voor nodig is.
Budgetbeheer	
E.42	In de applicatie dienen budgetbeheer dossiers aangemaakt en behandeld te kunnen worden.
E.43	Het dient mogelijk te zijn om automatische betalingen c.q. budgetopdrachten uit te laten voeren door de applicatie, bijvoorbeeld voor het betalen van de vaste lasten.

E.44	Per automatische betaling c.q. budgetopdracht dient de frequentie aan te passen te zijn, naar dag-, week-, maandbasis.
E.45	Naast de automatische betalingen c.q. budgetopdrachten dient het mogelijk te zijn om een eenmalige budgetopdrachten in te geven.
E.46	De applicatie biedt de mogelijkheid om de budgetopdrachten selectie te wijzigen, zodat een specifieke betaalwijze voor alle budgetopdrachten gewijzigd kan worden in de nieuwe betaalwijze.
E.47	Het is mogelijk om alle betaalddata van budgetopdrachten in één keer te wijzigen met een in te geven aantal dagen.
E.48	Het is mogelijk om budgetopdrachten klaar te zetten voor de toekomst die vervolgens automatisch door de applicatie worden uitgevoerd.
E.49	Openstaande budgetopdrachten, welke nog niet zijn uitgevoerd, kunnen geannuleerd, danwel verwijderd worden.
E.50	De applicatie biedt de mogelijkheid om ten alle tijden een duidelijk inzicht in de inkomsten en uitgaven in een budgetbeheer dossier. Zulks door middel van een budgetplan.
E.51	Het dient mogelijk te zijn om een reservering te maken voor niet-maandelijkse vaste lasten.
Schuldregeling	
E.52	De applicatie biedt de mogelijkheid voor het toepassen van maatwerk in bijvoorbeeld de aflossingstermijn.
E.53	De applicatie biedt de mogelijkheid om het vrij te laten bedrag (vtlb) volgens het Recofa rapport te berekenen volgens de actuele en voorgaande berekeningsversies.
E.54	De applicatie biedt de mogelijkheid om de afloscapaciteit te berekenen op basis van de inkomsten en het vtlb.
E.55	De applicatie houdt, in de berekening van de aflossingspercentages, rekening met preferente- en concurrente schulden.
E.56	De applicatie biedt de mogelijkheid om, in de berekening vtlb, rekening te houden met het huwelijksvermogenrecht. In het geval het huwelijk dateert van na 1 januari 2018 moet de verdeling van de schulden in de percentages verwerkt kunnen worden
E.57	De jaarlijkse uitdelingen aan schuldeisers wordt door de applicatie automatisch berekend en verwerkt.

4. ICT landschap

#	Toelichting bij functionaliteit
E.58	De applicatie dient te voldoen aan de door de overheid opgestelde lijst van open standaarden. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden .
E.59	De geboden applicatie voldoet aan de volgende randvoorwaarden: - Ondersteuning Windows 10 platform (beschikbaar via VMware VDI); - Ondersteuning Windows 11 platform (in de toekomst is een kosteloze overstap mogelijk); - Ondersteuning voor (minimaal) Edge en Chrome; - Ondersteuning voor Microsoft Outlook en Microsoft Exchange 2019; - Ondersteuning voor Microsoft Exchange Online (opdrachtgever zal hier eind 2024 naar overstappen).
E.60	Leverancier biedt zowel een acceptatie- (testomgeving) als een productieomgeving van de geboden applicatie inclusief koppelingen aan. Deze omgevingen maken onderdeel uit van de offerte van de inschrijver.
E.61	Opdrachtgever dient tijdig, doch uiterlijk 72 uur van tevoren, geïnformeerd te worden over op handen zijnde updates en upgrades. De updates en upgrades dienen plaats te vinden buiten de reguliere werktijden van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en

	18.00 uur.
E.62	De oplossing mag als een online dienst (SAAS) worden aangeboden. In dat geval dient alle functionaliteit via een moderne webinterface, bij voorkeur HTML 5, beschikbaar te zijn. Een Citrix, Terminalserver, VDI of vergelijkbare inrichting wordt uitdrukkelijk afgewezen.
E.63	Informatie uit bronsystemen en andere bestanden kan binnen de applicatie niet aangepast worden.
E.64	Wijzigingen aan de applicatie hebben geen consequenties voor bestaande koppelingen. De applicatie inclusief alle geleverde componenten worden actief up-to-date gehouden waarbij de bestaande koppelingen aan de nieuwste versies aansluitend aan de ICT-omgeving binnen GR de Bevelanden. Indien de leverancier van één van de gevraagde koppelingen, genoemd in de eisen 10 t/m 18, een wijziging of update doorvoert, dan zorgt de inschrijver voor het actief en werkend houden van de koppeling.
E.65	De inschrijver is in het bezit van een ISO27001 certificering, ofwel een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat
E.66	Applicatie voldoet aan de ICT_beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).
E.67	De inschrijver beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan.
E.68	De Functioneel beheerder(s) en key-users worden getraind door de leverancier. Leverancier stelt opdrachtgever in staat door middel van train de trainer principe (eind)gebruikers te trainen. Het verzorgen van de training is onderdeel van de offerte van de inschrijver en dient derhalve meegenomen te worden in de inschrijfsom van inschrijver.
E.69	De inschrijver levert cursusmateriaal aan opdrachtgever. In het cursusmateriaal zijn opgenomen handleidingen over de applicatie zodat gebruikers van de opdrachtgever deze handleidingen ten alle tijde kunnen raadplegen.

5. Autorisaties

#	Toelichting bij functionaliteit
E.70	Rechten worden verleend op basis van rollen. Dat betekent dat een autorisatiematrix wordt opgesteld en toegepast.
E.71	Er is afdoende scheiding tussen systeembeheer, functioneel beheer en gebruikers.
E.72	Op basis van een risicoafweging is bepaald waar en op welke wijze functiescheiding wordt toegepast en welke toegangsrechten worden gegeven. (BIO 9.2.2.3)

6. Privacy

#	Toelichting bij functionaliteit
E.73	Leverancier voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) stellen.
E.74	De leverancier werkt mee aan het opstellen van een DPIA door opdrachtgever. Indien leverancier reeds beschikt over een relevante DPIA, wordt deze na gunning ter beschikking gesteld aan opdrachtgever.

E.75	De informatie in alle informatiesystemen is door middel van een expliciete risicoafweging geclassificeerd, zodat duidelijk is welke bescherming nodig is. (Dataclassificatie en/of DPIA)
E.76	De leverancier zorgt dat de uitwisseling/verwerking van de persoonsgegevens en verdere informatie op een beveiligde (versleutelde) wijze plaatsvindt. In lijn met de betreffende bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen richten de wijze van deze beveiligde gegevensuitwisseling in overleg in.
E.77	De leverancier moet aantonen, bijvoorbeeld door middel van certificering, hoe de privacy is gewaarborgd ten aanzien van de (bijzondere) persoonsgegevens.
E.78	Indien noodzakelijk sluiten leverancier en opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst conform het meest recente model van de VNG. Indien de leverancier hiervan wil afwijken dan moet hij dit motiveren. Opdrachtgever bepaalt aan de hand van de motivatie welk model wordt gehanteerd.
E.79	De aangeboden applicatie moet de AVG-rechten van eventueel betrokkenen ondersteunen, zodat bijvoorbeeld inzage mogelijk is.
E.80	Binnen de applicatie moet conform de eisen uit de AVG voldoende worden gelogd. Logging op het gebruik binnen de applicatie moet beschikbaar zijn voor functioneel beheer.
E.81	Archiveren/opschonen moet kunnen worden uitgevoerd door functioneel beheer. Indien dit niet mogelijk is moet dit worden gemotiveerd en door leverancier zonder meerkosten worden uitgevoerd.

7. Informatiebeveiliging

E.82	Opdrachtnemer moet informatiebeveiliging hebben geregeld conform de BIO of vergelijkbaar (ISO/NEN 27001/27002).
E.83	Er wordt gebruik gemaakt van betrouwbare (PKIO) certificaten.
E.84	Bij alle koppelingen dient gebruik te worden gemaakt van de standaarden van Forum Standaardisatie (Pas-toe-of-leg-uit lijst). Conform deze lijst wordt voor veilige berichtenuitwisseling met basisregistraties gebruik gemaakt van de actuele versie van Digikoppeling.

8. SaaS oplossing

E.85	Indien een SaaS oplossing wordt aangeboden gelden de volgende eisen:
E.86	Persoonsgegevens mogen niet buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, tenzij opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
E.87	Bij SaaS-oplossingen wordt IP-herkenning en -blokkering toegepast (whitelisting). Hierdoor kan alleen toegang worden verkregen als men vanuit de VDI-omgeving van de GR werkt.
E.88	Als bij een SaaS-oplossing een aparte login nodig is, wordt multifactor authenticatie (2FA) toegepast.
E.89	De leverancier heeft een eigen verantwoordelijkheid over de eigen systemen voor de gevraagde dienstverlening. Hierbij dient de leverancier op transparante wijze zorg te dragen dat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle informatie ten behoeve van verantwoorde zorg voor de medewerkers van de opdrachtgever wordt gewaarborgd. Leverancier dient hierbij zorg te dragen voor alle aspecten rondom informatiebeveiliging (denk hierbij aan o.a. aan toegangsbeleid, toegang tot netwerken, toegangsrechten, beveiligde inlogprocedures, beperking tot data, cryptografische

	beheersmaatregelen, bedieningsprocedures en verantwoordelijkheden, communicatie beveiliging, etc.)
E.90	De gevraagde transparantie wordt aangetoond in de vorm van een certificaat op het gebied van informatiebeveiliging (zoals ISO 27001 of gelijkwaardig). Het gaat hierbij om dat de leverancier enige mate van zekerheid kan verschaffen over opzet, bestaan en effectieve werking van informatiebeveiliging binnen de organisatie.
E.91	Leverancier voegt bij aanbidding een recente rapportage toe waarin leverancier aantoont te voldoen aan de eisen van informatiebeveiliging (zoals ISO 27001 of gelijkwaardig). Leverancier voegt tevens de verklaring van toepasselijkheid (vvt) toe (hierin staat de scope van het managementsysteem en de geïmplementeerde maatregelen).
E.92	Leverancier biedt in de toekomst, op aangeven van opdrachtgever, vrij inzicht in auditrapportages, pentesten en certificaten of non-conformity.
E.93	Opdrachtgever heeft het recht om (uiteraard na afstemming) een IT-audit te laten uitvoeren om de mate van betrouwbaarheid inzichtelijk te maken. Leverancier werkt volledig mee aan IT-audit in opdracht vanuit opdrachtgever. Leverancier kan dit tevens aantonen middels een TPM verklaring. In dat geval hoeft leverancier niet mee te werken aan een separate IT-audit.
E.94	Informatiebeveiligingsincidenten worden geregistreerd en gerapporteerd door de Leverancier aan de opdrachtgever wanneer deze relevant zijn voor de dienstverlening aan de opdrachtgever of haar medewerkers.

Akkoordverklaring Programma van Eisen en wensen

Inschrijver verklaart door ondertekening van dit Programma van Eisen en wensen akkoord te gaan met de bovenstaande gestelde eisen en dat deze eisen zijn verwerkt in de door Inschrijver uitgebrachte Inschrijving.

Ondertekening dient te geschieden door de rechtsgeldig tekenbevoegde(n) van Inschrijver.

Inschrijvende Organisatie

Naam rechtsgeldig tekenbevoegde

Voor akkoord (handtekening)

Datum

Plaats
