

Programma van eisen en wensen

Sociaal Domein



Opdrachtgever: Gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Postbus 5000
7400 GC Deventer

Opdrachtnemer:

Status: Definitief

Versie: 2.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Aanleiding	3
1.3 Doelstellingen	3
1.4 Ontwikkelingen	4
1.5 Leeswijzer	4
2 Algemene Informatie	5
2.1 Dienstverlening , Publieke Dienstverlening en Participatie	5
2.2 Architectuur	5
2.3 ICT Infrastructuur	9
2.4 Beheer huidige applicatielandschap	11
2.5 Relevante kengetallen	12
3 Programma van eisen en wensen	13
3.1 Generieke eisen en wensen voor de applicatie	13
3.2 Juridische eisen	18
3.3 Eisen en wensen ten aanzien van leverancier	24
3.4 Eisen en wensen vanuit de architectuur	27
3.5 Eisen en wensen ten aanzien van techniek	28
3.6 Eisen ten aanzien van de installatie en acceptatie	31
3.7 Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit inkomen	31
3.8 Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit Werk	33
3.9 Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit Zorg	34
3.10 Eisen en wens ten aanzien van de functionaliteit Onderwijs	36
3.11 Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit Fraudebestrijding	36
3.12 Wens ten aanzien van de functionaliteit Schuldhulpverlening	38
3.13 Eisen en wensen ten aanzien functioneel beheer	38
3.14 Eisen ten aanzien conversie	39
3.15 Service, Onderhoud, Dienstverlening en Ondersteuning	40

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Team Welzijn & Zorg en Inkomensvoorziening van de gemeente Deventer, de eenheid Publieke Dienstverlening van gemeente Olst-Wijhe en team Participatie van de gemeente Raalte zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Wet Werk en Bijstand, Re-integratie, Leerplicht, RMC, Fraudebestrijding en Schuldhulpverlening. Ter ondersteuning van de bedrijfsvoering maakt de opdrachtgever gebruik van software van de leveranciers PinkRocade, Centric, Zorgned, JVS, Solveteers (wordt uitgefaseerd) en Allegro als hoofdapplicaties.

De gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte werken samen in DOWR verband. Dat houdt in dat een i-Werkorganisatie is ingericht die het informatiemanagement en technisch en functioneel beheer van de applicaties voor de drie gemeenten uitvoert. De gemeente Deventer is gastheergemeente voor de i-Werkorganisatie, hetgeen inhoudt dat de gemeente Deventer opdrachtgever is voor de Europese aanbesteding sociaal domein.

1.2 Aanleiding

In 2011 was de gemeente Deventer genoodzaakt een migratietraject in te gaan ter vervanging van een van de gebruikte applicaties. Reden hiervoor was de wetswijziging per 1 januari 2012. Hierdoor was er te weinig tijd om een volledig traject te doorlopen en de implementatie tijdig te realiseren. Dat gold niet alleen voor Deventer, maar ook voor de andere gemeenten en leveranciers.

Vanuit inkoop is het advies gegeven een nieuwe applicatie aan te besteden. Gelet op de DOWR samenwerking en de ontwikkelingen in het sociale domein wordt dat breed opgepakt.

Gelet op de gebruikte applicaties is – mede door de samenwerking in DOWR verband – een versnipperd landschap ontstaan, waarbij nog gebruik wordt gemaakt van verouderde toepassingen, koppelingen en (deel)oplossingen. Er is een sterke behoefte ontstaan, aan zowel de gebruikers- als de beheerkant, om een (zoveel mogelijk) integraal pakket te gaan gebruiken ter vervanging van de verschillende gebruikte applicaties. Een aanbesteding biedt de mogelijkheid hierin een efficiëncyslag te maken.

Daarnaast willen we een goede basis leggen voor veranderingen binnen het sociale domein met de transities van de Participatiewet, Jeugdzorg en AWBZ.

1.3 Doelstellingen

- Betere integrale ondersteuning processen sociale domein
- Volledig digitaal proces
- Digitale opslag van gegevens
- Kostenbesparing van 20% op licenties, onderhoud etc. (TCO)
- Betere informatievoorziening
- Voldoen aan de wet WEU (Wet Eenmalige Uitvraag)
- Reductie complexiteit en beheerlast

- DOWR beleid volgen (I-visie)

1.4 Ontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkelingen zijn de transities van de Participatiewet, Jeugdzorg en AWBZ, en het Sociaal Akkoord.

De invoeringsdatum is voor de transities 1 januari 2015. Met de invoering wordt een kanteling bewerkstelligd binnen het sociaal domein. Voor gemeenten houdt dat in dat op termijn op een andere wijze wordt gewerkt. Meer inzet wordt gevraagd van familie en vrienden/kennissen in de ondersteuning van potentiële cliënten. De ondersteuning vanuit de organisaties in het sociaal en maatschappelijk veld zal integraal worden aangeboden. Uitgangspunt is één plan voor een cliënt of gezin. Naar aanleiding van een gehouden marktconsultatie is besloten om de aanbesteding voor de backofficeapplicaties en de transities separaat te doen. Dit document betreft het Programma van eisen en wensen voor de backofficeapplicaties, maar in het vervolg zal blijken dat er wel degelijk raakvlakken zijn.

Het Sociaal Akkoord is verder ingevuld. Hier wordt o.a. teruggegrepen op de organisatie van het arbeidsmarktbeleid via de Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid. Dat houdt voor de DOWR gemeenten in dat Deventer en Olst-Wijhe in de regio Apeldoorn terecht komen en Raalte in de regio Zwolle.

Hiernaast spelen nog andere ontwikkelingen. Deventer Werktalent i.o. in Deventer voor reïntegratie kan daadwerkelijk zijn beslag krijgen in een organisatie die niet meer onder de gemeente valt. Voor de registratie van gegevens met betrekking tot reïntegratie zal Deventer Werktalent i.o. gebruik maken van de applicatie die ook door Inkomensvoorziening van de gemeente Deventer wordt gebruikt. Mogelijk geldt dat ook voor de gemeente Olst-Wijhe. Mocht Deventer Werktalent i.o. niet worden bestendigd dan zullen de werkzaamheden binnen de gemeenten Deventer en Olst-Wijhe worden gecoördineerd.

De DOWR gemeenten nemen deel aan Dimpact. Vanuit Dimpact wordt het zaaksysteem geleverd aan de DOWR gemeenten. De voorbereidingen worden getroffen om tot implementatie over te kunnen gaan. Tussen het zaaksysteem en de te leveren applicatie in het kader van deze aanbesteding zal een koppeling mogelijk moeten zijn of worden gelegd.

Verder valt te denken aan de ontwikkeling van Erow. (geen onderdeel van de aanbesteding)

1.5 Leeswijzer

Dit programma van eisen bestaat uit een aantal onderdelen. Hoofdstuk 2 bevat algemene informatie over de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte; de betreffende afdelingen, de aanwezige infrastructuur, gebruikte applicaties en koppelingen en beheer. Tevens wordt hier een aantal relevante kengetallen weergegeven. Hoofdstuk 3 beschrijft het daadwerkelijke programma van eisen en wensen, zoals dit bij de pakketselectie wordt gehanteerd.

2 Algemene Informatie

2.1 Dienstverlening , Publieke Dienstverlening en Participatie

Met betrekking tot de aanstaande pakketselectie wordt ingezoomd op Dienstverlening van gemeente Deventer, de eenheid Publieke Dienstverlening van gemeente Olst-Wijhe en team Participatie van de gemeente Raalte. De medewerkers van de eenheden zijn belast met de administratieve en ondersteunende processen rondom de uitvoering van de taakvelden:

WWB:

Dit betreft onder andere het betaalbaar stellen van uitkeringen, debiteuren administratie, beoordelen op rechtmatigheid en doelmatigheid van uitkeringen, aanbieden en begeleiden van trajecten gebaseerd op arbeidsmarkttoeleiding, verzamelen en verstrekken van informatie, het onderhouden van klantcontacten, rapporteren en beschikken van aanvragen, beëindigingen en heronderzoeken.

Onderwijs:

Dit betreft onder andere het handhaven van de leerplicht en schooluitval in de groep tot 23 jaar zonder startkwalificatie, leerlingenvervoer.

WMO:

Dit betreft onder andere het verzamelen en verstrekken van informatie, het onderhouden van klantcontacten, het indiceren van benodigde zorg, het verstrekken van geïndiceerde zorg, het onderhouden van contacten met bijvoorbeeld zorgleveranciers, CAK en CIZ en het administreren van de financiële afhandeling van deze processen. Tevens zijn zij belast met het afhandelen van ingekomen bezwaren op beschikkingen.

Schuldhelpverlening:

Dit betreft het vertrekken van leningen, treffen van schuldenregelingen, schuldbemiddeling, Budget Beheer via een bankrekening en beschermingsbewind. Hierbij kan een cliënt gebruik maken van meerdere onderdelen tegelijkertijd. De applicatie voor schuldhelpverlening wordt niet vervangen, maar een koppeling wordt gevraagd om tot een integraal klantbeeld te komen.

Fraudebestrijding:

Binnen het team dat met fraudebestrijding is belast worden Poortwachtersonderzoeken uitgevoerd en fraudeonderzoeken.

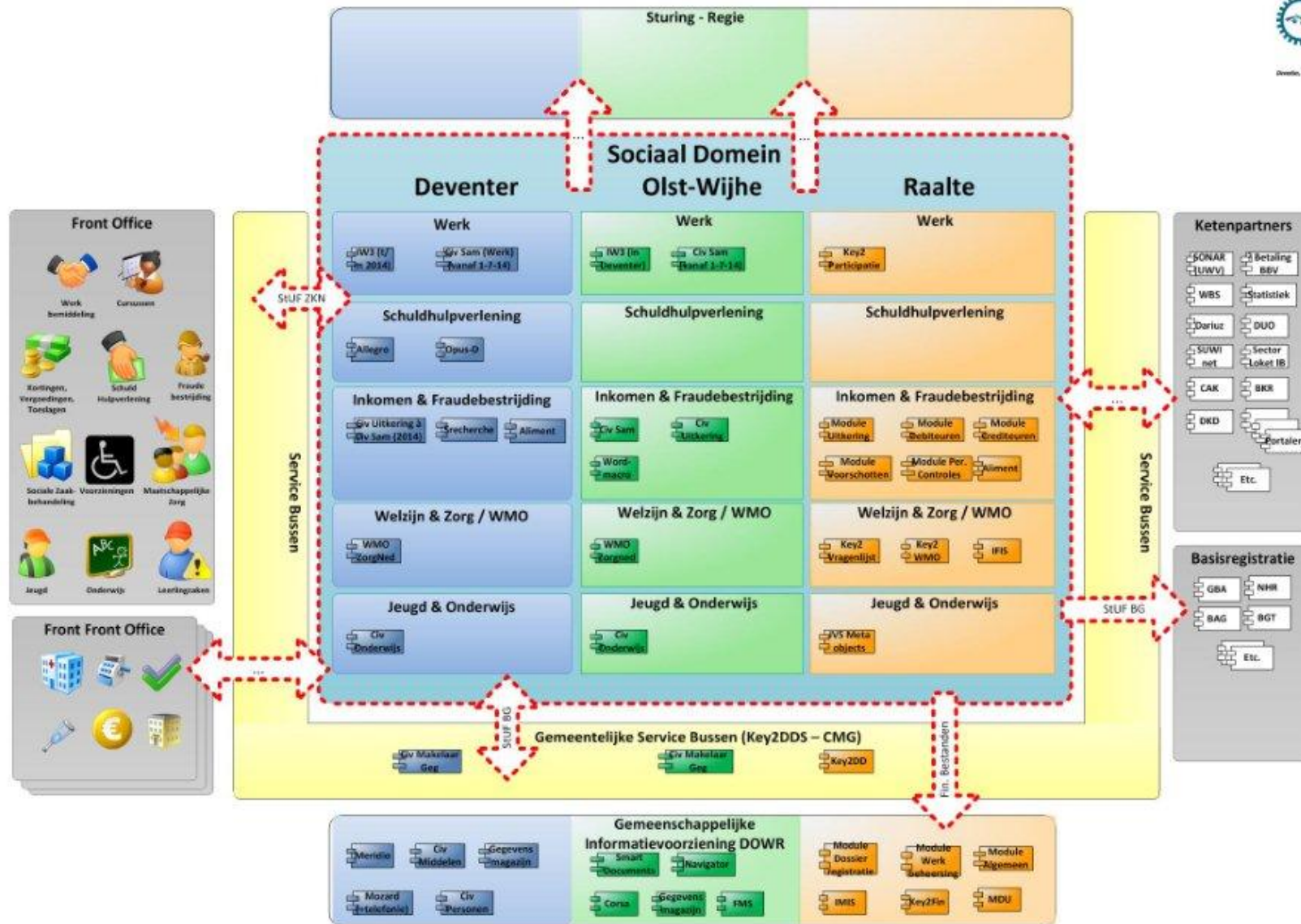
Nieuwe taakvelden voor de gemeenten:

Uitvoering van de Participatiewet, Jeugdzorg en AWBZ, en wijzigingen als gevolg van de afspraken in het Sociaal Akkoord.

2.2 Architectuur

De DOWR gemeenten ontwikkelen hun informatievoorziening onder architectuur. De kaders die daartoe ontwikkeld worden hebben de vorm van deze modellen, principes en standaarden. De eisen die daaruit volgen voor deze aanbesteding zijn integraal opgenomen in dit programma van eisen en wensen.

In onderstaande plaat is het applicatielandschap geschetst van het sociale domein.



Figuur 1: scope en bestaand applicatielandschap sociaal domein DOWR

In deze plaat is gevisualiseerd:

- De scope van deze aanbesteding: de back office applicaties inclusief de interne en externe koppelingen (het rood omrande deel);
- De werkvelden die binnen DOWR het sociale domein omvatten: Werk, Schuldhulpverlening, Inkomen, Fraudebestrijding, Welzijn & Zorg, WMO, Jeugd en Onderwijs;
- De verschillende applicaties in de drie DOWR gemeenten;
- De verschillende service bussen in de drie DOWR gemeenten;
- Een indicatie van de omgevingspartijen en voorzieningen.

2.2.1 Applicaties en koppelingen per gemeente sociale domein Deventer

Applicatie	Leverancier	Doel
1. Civision Uitkeringen	PinkRoccade	historie uitkeringen raadplegen
2. Civision WIZ	PinkRoccade	Uitkeringsberekening, BB, Minima, Debiteuren
3. WMO-Ned	Zorgned	WMO. Aanvragen en beschikkingen
4. Civision Onderwijs	PinkRoccade	Leerplicht en RMC
5. Fraudebestrijding	Brokzis	Uitkeringsfraudebestrijding
6. Allegro	Kredit	Schuldhulpverlening, budgetbeheer
7. gegevensmagazijn CUK	PinkRoccade	Informatievoorziening
8. IW3	Solveteers	Klantvolgsysteem werk
Koppelingen		
9. CAK		Zorg
10. Civision Middelen	PinkRoccade	Financieel systeem
11. Civision Makelaar Gegevens	PinkRoccade	Basisregistratie
12. DKD		Digitaal klantdossier UWV
13. DUO		Gegevens scholieren/studenten
14. DVS		
15. GBA		Basisregistratie
16. IW3		Klantvolgsysteem werk
17. Meridio		Archiefsysteem
18. Mozard		Zaaksysteem
19. BAG		Basisregistratie

Olst-Wijhe

Applicatie	Leverancier	Doel
20. Civision Uitkeringen	PinkRoccade	Werkbeheer, historie uitkeringen raadpelegen
21. Civision WIZ	PinkRoccade	Uitkeringsberekening, BB, Minima, Debiteuren
22. WMO-Ned	Zorgned	WMO. Aanvragen en beschikkingen
23. Civision Onderwijs	PinkRoccade	Leerplicht en RMC
24. gegevensmagazijn CUK	PinkRoccade	Informatievoorziening
25. Fraudebestrijding	Brokzis	Uitkeringsfraudebestrijding
26. IW3		
Koppelingen		
27. BRS		Basisregistratiesysteem
28. CAK		Zorg
29. Civision Makelaar Gegevens		Basisregistratie
30. DUO		Gegevens scholieren/studenten
31. DKD		Digitaal klantdossier UWV
32. IW3		Klantvolgsysteem werk
33. FMS		Financieel systeem
34. Civision Middelen		Financieel systeem

Raalte

Applicatie	Leverancier	Doel
Suite Werk		
35. Key2Participatie	Centric	Trajecten en activiteiten re-integratie
Suite Inkomen		
36. Key2Uitkeringen	Centric	Uitkeringsberekening, verstrekking
37. Key2Debiteuren	Centric	Debiteurenadministratie
38. Key2Crediteuren	Centric	Crediteurenadministratie
39. Key2Voorschotten	Centric	Voorschotten
Onderwijs		
40. JVS	Metaobjects	Leerplicht/RMC/leerlingenvervoer
Suite WMO		
Key2WMO	Centric	Welzijnsverstrekkingen en onderwijs/leerplicht/leerlingenvervoer

Fraudebestrijding	Brokzis	Uitkeringsfraudebestrijding
Koppelingen		
41. Ziektekostenverzekering	Centric	t.b.v. collectiever zorgverzekering
42. Module EKB	Centric	Elektronische ketenberichten
43. DKD	Centric	DKD gegevens IB
44. Module documentenuitvoer (MDU)	Centric	t.b.v. aanmaak rapportage/beschikkingen
45. GBA	Centric	Stuf koppeling GBA + GBA-v
46. Koppelvalk aanvragen	Centric	t.b.v. zaaksysteem/e-diensten
47. Key2Financiën	Centric	Koppeling met financieel systeem
27. Betaalgegevens backoffice	Centric	n.v.t.
28 koppelvlak EROW		t.b.v. aanvragen UWV

Te koppelen applicaties in de nieuwe situatie:

Civision Makelaar Gegevens, Civision Landelijke Voorzieningen, Civision Middelen, Ziektekostenverzekering Raalte, Centraal Administratiekantoor, digitaal Klantdossier en Dienst Uitvoering Onderwijs.
Mogelijk Allegro.

Hiernaast moet het mogelijk zijn dat de te leveren applicatie op termijn gekoppeld kan worden aan het zaaksysteem van Dimpact. Deze koppeling valt buiten de aanbesteding.

2.3 ICT Infrastructuur

2.3.1 Algemene beschrijving

De ICT infrastructuur wordt gebruikt door de Gemeenten Deventer, Raalte en Olst-Wijhe. Centraal vanuit Deventer worden 1300 werkplekken en 200 laptops ondersteund. Hiervoor is er een twincenter ingericht in de stad Deventer en ligt er een glasvezelring in eigendom.

De ICT infrastructuur ondersteunt plaats- tijd en platformonafhankelijk werken.

Deze beschrijving geldt voor de door DOWR zelf aangeschafte ICT infrastructuur

2.3.2 Beschrijving werkplek- en serverconcept

De werkplek wordt in de ICT infrastructuur virtueel (VDI VMware) op meerdere soorten werkplekapparatuur, zoals notebooks, desktops, thin-clients en tablets aangeboden.

De infrastructuur gaat uit van twee datacenters die active-active opereren. Dit betekent dat bij de uitval van het ene datacenter het andere datacenter de taken overneemt. De datacenters zijn geografisch fysiek van elkaar gescheiden en verbonden via eigen dataverbindingen. Hiermee wordt de beschikbaarheid gefaciliteerd.

In het geval van een calamiteit in een van de gemeenten kunnen medewerkers aan de slag bij andere gemeenten of andere locaties.

Om aan de beschikbaarheidseisen te voldoen, is voor DOWR een redundante storage oplossing ingericht waarbij de opslag verspreid wordt over twee actieve datacenters.

DOWR hanteert de volgende uitgangspunten:

- Twin datacenter met gespiegelde active-active infrastructuur over dataverbindingen;
- Centrale data opslag met data replicatie over beide **datacenters**;
- Eigen backup, restore faciliteiten;
- Server virtualisatie op basis van VMware vSphere 5.1;
- VDI op basis van VMware Horizon View 5.2;
- Applicatie virtualisatie op basis van App-V 5.0;
- Stateless VDI Windows 7 64 bits;
- Gebruik van VOIP technologie
- Hardware afhankelijke applicaties worden niet toegestaan (bijvoorbeeld dongle).

2.3.3 Beschrijving applicatielandschap

De DOWR gemeenten hebben tezamen een divers applicatielandschap met meer dan 350 applicaties.

Bedrijfskritische applicaties maken gebruik van Oracle of SQL Server als onderliggende database management systeem. Hiervoor is gekozen vanuit eisen van performance, continuïteit, herstelbaarheid en veiligheid.

De belangrijkste applicaties zijn de volgende:

- Office: Microsoft Office 2010 sp3 32 bits
- Email: Microsoft Exchange 2007 + Outlook 2010
- Collaboration: Microsoft SharePoint 2010
- IM: Lync 2013 CU1
- Database: Microsoft SQL Server 2008 R2, Oracle 11.2.0.4
- Oracle client software versie 11.2.03
- Gemeentelijke applicaties: Civision (Pink Roccade), Centric, Vicrea
- GIS/CAD: ArcGIS, dgDialog, Microstation (Deventer), AutoCAD (Raalte)
- Web browser(s) IE versie 9

- System Center Endpoint Protection

2.3.4 Beschrijving technische infrastructuur

De technische infrastructuur is als volgt opgebouwd:

- Windows serverpark
 - 90 virtuele Windows servers (gevirtualiseerd met VMware vSphere 5.1)
 - 15 fysieke Windows servers, o.a. voor NetBackup, SQL en Exchange
 - Server OS: Windows Server 2003 R2 SP2 x86 en x64 (geen nieuwe installaties meer), Windows Server 2008 R2 x64
- Linux serverpark
 - SuSE Enterprise Linux 11 SP3
- Virtualisatie VMware 5
- Storage
 - FibreChannel SAN (HP 3PAR):
 - 2 gescheiden FC fabrics
 - iSCSI SAN HP LeftHand (HP P4500 G1):
- Twincenter
 - 2 actieve datacenters (zo veel mogelijk gespiegeld qua storage)
- Backup
 - NetBackup 7.6 omgeving:
 - 1 clustered master server
 - 2 Netbackup appliances (1 per locatie)
 - 1 HP SML4048
- Netwerk
 - Netwerk: Cisco (Ethernet, TCP/IP, switching en routing, VLANs)
 - Netwerkverbinding Core: 10 Gbps
 - WLAN: Cisco Wireless Controllers, Cisco Access Points
- Werkplek OS: Stateless VDI Windows 7 64 bits

2.4 Beheer huidige applicatielandschap

Ten aanzien van het beheer en de ontwikkeling is er een samenwerkingsverband tussen de gemeenten **Deventer**, **Olst-Wijhe** en **Raalte** op het gebied van ICT, Functioneel beheer en I-advies.

De nieuwe DOWR I-werkorganisatie beschikt over eigen functioneel beheerders. Zij zijn verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van beheertaken die nodig zijn voor het dagelijks gebruik van de applicaties. Het betreft hier ondermeer het toekennen van autorisaties, het onderhouden van (de inrichting van) de applicaties, gebruikersondersteuning en het vervaardigen van managementinformatie.

Het team ICT-beheer is verantwoordelijk voor het technische beheer en de ontwikkeling van de technische infrastructuur (servers, werkstations, bekabeling en randapparatuur). Daarnaast is er het team IM dat de organisatie adviseert en begeleidt bij het bepalen van een adequaat informatie- en automatiseringsbeleid en de aanschaf en implementatie van nieuwe automatisering.

2.5 Relevante kengetallen

Onderstaand wordt inzicht gegeven in een aantal relevante kengetallen die van belang kunnen zijn voor de leverancier om de aanbieding op de situatie van de opdrachtgever toe te spitsen. De informatie geeft een zo juist mogelijke benadering van de werkelijke aantallen. Dit betreft slechts een uitgangssituatie. Uitbreidingen op de nieuw aan te schaffen applicatie, wegens welke redenen dan ook, dient altijd mogelijk te zijn.

Gegeven	Deventer	Olst-Wijhe	Raalte
Aantal inwoners	98.495	17.500	36.520
Aantal cliënten uitkering			
<i>BBZ:</i>	19	4	1
<i>loaw:</i>	77	2	17
<i>loaz:</i>	12	3	
<i>WWB:</i>	2599	83	301
<i>BB periodiek:</i>	654	52	133
Aantal debiteuren	3400	125	485
Aantal aanvragen per jaar			
<i>WWB:</i>	2500	67	241
<i>BB/Minima:</i>	5360	650	1440
<i>IOAW:</i>	24	2	18
<i>IOAZ:</i>	6		
<i>BBZ:</i>	168	3	18
Aantal beëindigingen per jaar	882	60	115
Aantal trajecten	2500	150	267
Aantal fraudezaken	147	10	41
Aantal actieve WMO-cliënten	5716	985	2091
Aantal actieve WMO-dossiers	11300	1773	3173
Aantal verstrekte voorzieningen per jaar			

<i>Rolstoel:</i>	1550	234	494
<i>Woning:</i>	1400	232	220
<i>Vervoer:</i>	4050	766	1396
<i>HV:</i>	2700	461	1063
<i>Overig:</i>	1500	80	
Aantal leerplichtigen	19623	3013	5918
Aantal schuldhulpverlening			
aanvragen	1000	46	155
Schuldregeling	304	22	128
Aantal locaties met toegang applicatie	4	3	3
Aantal werkplekken	>1000		295
Aantal gebruikers applicatie	360	37	40

3 Programma van eisen en wensen

3.1 Generieke eisen en wensen voor de applicatie

Nr	E / W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting eis/wens
A				Algemene eisen	
1	E			<p>De verschillende administraties dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden binnen één informatiesysteem voor de domeinen inkomen, werk, zorg, onderwijs en fraudebestrijding. Dubbele invoer van gegevens is niet nodig, omdat gebruik wordt gemaakt van reeds geregistreerde gegevens (Wet eenmalige uitvraag gegevens).</p> <p>Nota van Inlichtingen: Voor een view van het klantbeeld is dat geen probleem. Workflow hoeft ook geen probleem te zijn als er maar eenmalig gebruik wordt gemaakt van gegevens zonder dubbele opslag en/of registratie. Zie ook de beantwoording van de eerste vraag van deze nota van inlichtingen. Hier zijn aanvullingen gegeven op het integrale klantbeeld op grond van het standpunt van het college Bescherming Persoonsgegevens.</p>	

2	W	T	200	De applicatie werkt integraal voor de verschillende velden binnen het sociaal domein. Dat wil zeggen dat vanuit de verschillende domeinen op een eenvoudige wijze een klantbeeld moet worden verkregen op verschillende niveau's. Onder klantbeeld wordt verstaan overzichten van de actuele zaken die bij de verschillende domeinen in behandeling zijn in één scherm en een overzicht van de historie van een klant in één scherm. Voor de weergave van het klantbeeld is het mogelijk om alleen het klantbeeld weer te geven van cliënten die hiervoor expliciet toestemming hebben gegeven aan de gemeente.	
3	E			De applicatie wordt gezamenlijk gebruikt door de DOWR gemeenten (Deventer, Olst-Wijhe en Raalte): <ul style="list-style-type: none"> • de klantgegevens/administraties/verplichtingen/inrichting van de verschillende gemeenten worden in één Informatiesysteem opgenomen, maar moeten daarbinnen logisch kunnen worden gescheiden op bijvoorbeeld gemeentecode. • de scheiding per gemeente geldt voor alle administraties, processen, documenten, (inrichtings)tabellen en verplichtingen. • processen kunnen voor de gemeenten verschillend worden ingericht. 	
4	E			De applicatie dient te passen in de I-visie en architectuur van de DOWR-werkorganisatie	
5	E	T		De applicatie moet in de praktijk beproefd zijn; dat wil zeggen minimaal 1 jaar tot tevredenheid gebruikt over de volle breedte bij een aantal klanten.	1 referentie om na te trekken
6	W	T	20	Herverdeling van klanten aan medewerkers is functioneel mogelijk en automatisch uit te voeren	
7	E			De applicatie is voorbereid om in de toekomst E-diensten te ondersteunen. Nota van Inlichtingen: Het betreft hier een opdracht ter vervanging van de backoffice functionaliteiten. Er dient wel een koppelvlak te zijn. Geïntegreerde oplossingen voor FO functionaliteit is wel opgenomen in PVE	
8	W	T	20	Het is mogelijk om op basis van bijv. verschillende criteria (o.a. naam, postcode, werkgebied) organisaties en instellingen te zoeken die zijn geregistreerd in de applicatie. Nota van Inlichtingen: Het zoeken van crediteuren, zorgaanbieders, reïntegratiebedrijven die zijn vastgelegd in de applicatie. Dit zou moeten kunnen op naam, adres, etc	
9	W	T	20	Het systeem kan individualiseren en geeft ruimte om rapportages en beschikkingen handmatig aan te passen.	
10	E	T		Authenticatie en autorisatie: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden applicatie hoeven slechts eenmalig (Single-sign-on) te authenticeren om toegang te hebben tot alle onderdelen waarvoor men is geautoriseerd. • De applicatie heeft de mogelijkheid op module, scherm, tabel en veldniveau te autoriseren. Er kunnen functiegroepen, rollen worden gedefinieerd. De autorisatie dient ook enkel een raadpleegfunctie te ondersteunen • Het moet mogelijk zijn op één centrale plek (interne en externe) gebruikers toe te voegen, te wijzigen, te verwijderen en om rollen (-profielen aan gebruikers toe te voegen. Per gebruiker moeten meerdere rollen kunnen worden toegewezen Beschrijf de autorisatiemogelijkheden. Denk hierbij onder meer aan het rollen- en rechtenmodel in de multigemeente	

				oplossing met betrekking tot de verschillende elementen waaraan rechten kunnen worden toegewezen, mede in het licht van geheimhouding en doelbinding. Beschrijf hierbij bovendien de mogelijkheden wat betreft het overerven, delegeren en kopiëren van rollen en rechten en het gebruik van autorisatiematrices.	
11	E	T		Een ketenpartner moet op onderdelen binnen de applicatie kunnen werken. Hierbij moet gewaarborgd zijn dat de ketenpartner alleen bij die onderdelen kan waarvoor deze gerechtigd is.	Beschrijf hoe dit is geregeld
12	E			De applicatie wordt opgeleverd in een productie- en testomgeving.	
13	W		-	Een opleidingsomgeving is wenselijk en wordt geoffreerd. Kosten hiervoor worden separaat in het prijzenblad opgenomen. Deze mogelijkheid kan optioneel worden afgenomen.	
Managementinformatie					
14	E			Verantwoordingsrapportages of aanleveren van gegevens van de verschillende domeinen aan derden aan Ministerie, CBS, Inlichtingenbureau, SRG, DKD, BD, IB e.d. moeten automatisch per gemeente worden gerealiseerd.	
15	W	T	50	De applicatie heeft controles die vooraf controleren of bestanden voldoen voor aanlevering van de gegevens, zoals in de eis hierboven gesteld.	
16	E	T		Standaard managementrapportages zijn opgenomen voor de verschillende domeinen	Overzicht rapportages
17	W	T	150	De applicatie biedt de mogelijkheid om per gemeente flexibel en op maat ad-hoc rapportages samen te stellen en te genereren voor het management. Bij voorkeur d.m.v. een open source oplossing of andere standaard SQL, Access, Cognos). Queries moeten zelf gedefinieerd kunnen worden, definities van rapportages moeten transparant zijn. Nota van Inlichtingen: Wij hebben de beschikking over SQL plus, Access en Impromptu (einde ondersteuning). Dowa heeft nog niet de beschikking over Cognos 8	Beschrijf mogelijkheden
18	W	T	20	Medewerkers kunnen zelf hun werkvoorraad in één overzicht laten tonen met uitsplitsing naar verschillende werkprocessen	Welke mogelijkheden zijn hiervoor
Standaarden voor gegevensuitwisseling					
19	E			De gegevensuitwisseling met andere toepassingen dient op gestandaardiseerde wijze plaats te vinden op basis van open standaarden met name via Stuf. Het comply or explain principe is hierbij van toepassing m.a.w. afwijking hiervan dient met redenen omkleed te worden aangegeven. Nota van Inlichtingen: Koppelvlakken dienen door KING te zijn getoetst (compliance test).	
20	E			De applicatie heeft een bewezen betrouwbare koppeling met basisregistraties (ook voor meerdere gemeenten) en beschikt over consistentiecontroles	
21	W	T	20	De applicatie is webbased en kan draaien op de meest gebruikte webbrowsers: IE, Safari, Mozilla Firefox, Google Chrome Nota van Inlichtingen:	Som de browsers op

				Het gaat om een integrale oplossing en dus de volledige applicatie. In het kader van "Het nieuwe werken" is dit ook een vereiste.	
Gegevensuitwisseling met derden en systemen					
22	E			De applicatie moet in staat zijn om output te genereren die als input kan dienen voor applicaties van derden conform algemeen geaccepteerde bestandsformaten, zoals XML, suwi-ml en/of (het meest actuele) stuf formaat.	
23	E			De applicatie moet kunnen koppelen met het zaakstelsel van Dimpact. Tevens dient de applicatie zaakupdates door te kunnen geven aan het zaakstelsel, zodat de Frontoffice en/of KCC altijd op de hoogte is/zijn van de status van het proces. Nota van Inlichtingen: Aansluiting (o.b.v. de KING Standaard Zaak- en documentservices 1.0) op het zaakstelsel van Dimpact moet mogelijk zijn (het betreft een eis). De implementatie of koppeling met het zaakstelsel van Dimpact is geen onderdeel van deze aanbesteding. Het zaakstelsel van Dimpact (Atos) koppelt op basis van deze standaard.	
24	E			Het is mogelijk om vanuit het DKD gegevens te importeren in het dossier voor Inkomen en Werk.	
25	E			Koppelingen met de verschillende systemen die binnen de DOWR-gemeenten worden gebruikt moeten mogelijk zijn.	
26	E	T		De applicatie heeft de functionaliteit om klanten die niet meer actueel zijn automatisch te ontkoppelen en mogelijk wanneer de klant weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties.	Beschrijf de werkwijze
27	W	T	50	Wenselijk is het dat de functionaliteit voor het koppelen en ontkoppelen, zoals hiervoor genoemd automatisch plaatsvindt.	Beschrijf werkwijze
Processen					
28	E			Een aanvraag moet volledig digitaal afgehandeld kunnen worden.	
29	E			De applicatie genereert aan de hand van ingevulde gegevens een rapport en beschikking	
30	E			Bij de afhandeling van processen signaleert de applicatie dreigende termijnoverschrijding.	
31	E			Bij aanvul- en hersteltermijnen wordt de afhandeltermijn binnen het gedefinieerde werkproces automatisch doorgeschoven	
32	E			De applicatie beschikt over een flexibele procesmodule die ingezet kan worden om alle werkprocessen naar wens van de gemeente te moduleren. Hoofdprocessen, subprocessen, stappen, documenten, acties, velden (verplicht j/n) en vervolprocessen (aanhaken).	
33	W		20	Een werkproces is schematisch te zien met de actuele status. Het soort proces is zichtbaar inclusief alle stappen en de flow van het betreffende proces	
34	W	T	50	Bij de afhandeling van processen signaleert de applicatie dreigende termijnoverschrijding, afzonderlijk in te richten per drie gemeenten. (Olst-Wijhe hanteert zogenoemde servicenormen die korter zijn dan de wettelijke termijn). Beide moeten in te richten zijn	Beschrijf de werking
Dossierregistratie					
35	E			Voor iedere medewerker is het inzichtelijk welke aanvragen/wijzigingen/afstemming/etc. er op cliënt niveau hebben plaatsgevonden.	

36	W		20	Alle mutaties worden op het moment dat deze worden verwerkt als records weggeschreven naar de historie.	
37	W	T	50	Er is een archiveerfunctie aanwezig. Er kan een selectie (BSN) gemaakt worden van personen die geen actuele dossiers meer hebben en deze kunnen worden gearchiveerd in archieftabellen. Dit met het doel de productietabellen niet onnodig groot en traag te laten worden en alleen met actuele klanten te werken. Via de applicatie zijn de gearchiveerde dossiers wel te raadplegen.	
38	E	T		Klantcontacten kunnen worden geregistreerd/vastgelegd.	Beschrijf de mogelijkheden
39	E			De applicatie kent vrije velden op de belangrijkste tabellen om naar eigen inzicht vrij te kunnen registreren. Deze vrije velden dienen te bestaan uit een code welke opgenomen staat in een vrij in te geven referentietabel, als wel het vastleggen van een toelichting. In deze vrije velden kan men ten minste 10 regels tekst ingeven.	
Boeking, berekeningen en betalingen					
40	E			De applicatie moet de aanmaak van betaalbestanden ondersteunen in het Sepa-XML formaat	
41	W		20	Het moet mogelijk zijn betalingen te annuleren of om een betaling met vernieuwde gegevens alsnog betaalbaar te stellen.	Beschrijf mogelijkheden
42	W	T	20	De applicatie biedt de mogelijkheid boekingen in batch weg te zetten die starten na de backup.	Beschrijf mogelijkheden
43	E			De applicatie dient zelf standaardcontroles uit te voeren het draaien van een meldinglijst voorafgaand aan de betaalrun)	
44	E			De betalingen zijn te herleiden naar de boekingen en de journaalposten	BSN/batchnummer/ of andere sleutels
45	W	T	20	De applicatie voorziet in controles en verschillenlijsten tbv de aansluiting met het grootboek op basis van de sleutels.	Beschrijf proces
46	W	T	20	De applicatie voorziet in controles en verschillenlijsten ten behoeve van het jaarwerk.	
47	E			Het hele proces van boeken, betalen en doorschrijven is na inrichting stabiel en probleemloos te gebruiken. Eventuele gebruikersfouten nagelaten	
48	E			De applicatie moet in staat zijn betalingen zowel vooraf als achteraf (dienstjaar overschrijdend) te verrichten	
49	W	T	20	Het is mogelijk zijn om een boeking terug te draaien met de optie of de betaling wel of niet is gedaan. Afhankelijk van de keuze kan er een volledige tegenboeking gedaan worden met wel of geen terugvordering. Er kan vervolgens, indien nodig een nieuwe boeking over dezelfde periode(s) gedaan worden. De journaalposten sluiten aan.	
50	E			Vanuit de betaal- en debiteuren en crediteurendossiers moeten betalingen gedaan kunnen worden aan cliënten en derden. Daarnaast biedt de applicatie de mogelijkheid om gegevens (o.a. naam , adres) van organisaties en instellingen te registeren.	
51	E			De applicatie moet in staat zijn om correcties automatisch met terugwerkende kracht te verwerken, waarbij de betreffende periodes opnieuw berekend worden en automatisch in de actuele periode verrekend of teruggevorderd worden. De applicatie moet in staat zijn om zowel bruto als netto terugvorderingsberekeningen te maken.	
52	E			De applicatie biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten en verrekening hiervan.	
53	E			De applicatie moet voorzien in een debiteurenadministratie. Het moet onder andere mogelijk zijn om vanuit de debiteurenadministratie een relatie te leggen met de uitkering en andersom. De debiteurenadministratie voorziet in	

				een restitutiemogelijkheid. Daarnaast is de applicatie in staat bij meerdere vorderingen middels een interne verrekening automatisch achtereenvolgens in te houden. Verder is de debiteurenadministratie in staat om aanmaningsberichten aan te maken en is voorzien van een in te richten aanmaanproces. Mogelijkheid tot het uitvoeren van een incasso.	
--	--	--	--	---	--

3.2 Juridische eisen

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			Producten van derden, inclusief open source, die worden gebruikt in de aangeboden oplossing worden door inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.	
2	E			Inschrijver gaat akkoord dat, ongeacht de leveringsvorm, de gemeente Deventer contractpartij is en de software beschikbaar mag stellen aan de gemeenten Olst-Wijhe en Raalte en haar medewerkers	
3	E			Indien uw oplossing geen SaaS oplossing is, zal de software in een centraal datacenter worden geïnstalleerd. Van daaruit zal het beschikbaar worden gesteld aan de gebruikers binnen de drie gemeenten. U dient te bevestigen dat uw licentiemodel hier onvoorwaardelijk op aansluit.	
4	E			Inschrijver gaat akkoord dat in aanvulling op art. 11 ARBIT de Gemeente zich het recht voorbehoud om tijdens de Acceptatie, bepaalde tests door derden te laten uitvoeren. De Inschrijver zal hier zijn volledige medewerking aan verlenen.	

Juridisch in geval van een SaaS aanbieder

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen, zoals opgenomen in de ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (deel 1 en 2, januari 2012 van het Nationaal Cyber Security Centrum) met classificatie "hoog".	
2	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie zelf zal voldoen en volledige medewerking aan Opdrachtgever zal verlenen om te voldoen aan de relevante standaarden welke voortvloeien uit de 'pas toe of leg uit'-lijst welke zijn gepubliceerd op https://lijsten.forumstandaardisatie.nl Dit geldt eveneens voor nieuwe standaarden die in de toekomst onderdeel uitmaken van deze lijst.	
3	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie aan Opdrachtgever zijn volledige medewerking zal verlenen bij het uitvoeren van een het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment zal worden uitgevoerd door een door Opdrachtgever ingeschakelde auditor, of U kunt een Third Party Mededeling overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen.	
4	E			U dient te bevestigen dat uw organisatie interoperabele (open standaarden) exportformaten biedt voor alle gegevens opgeslagen in de cloud (SaaS-dienst).	

5	E		U dient te bevestigen dat uw organisatie Opdrachtgever zelf de mogelijkheid (als gebruiker van de SaaS-dienst) biedt gegevens te exporteren. Hierbij is het noodzakelijk dat Opdrachtgever de hiervoor benodigde documentatie krijgt, zodat Opdrachtgever in staat is om op basis van deze documentatie te allen tijde de gegevens te exporteren.	
6	E	T	U dient te bevestigen dat uw organisatie passende maatregelen heeft getroffen om incidenten, bijv. (D)Dos aanval, te stoppen en of te beperken. Eventuele daar aan verbonden kosten zijn integraal onderdeel van de prijs.	Beschrijf maatregelen (max A4)
7	E	T	U dient te bevestigen dat uw organisatie het uitvoeren van digitaal (forensisch) onderzoek en audits door (externe) auditors van Opdrachtgever toestaat. Hoe gaan uw toeleveranciers / ketenpartners hiermee om?	Beschrijf (max A4)
8	E		Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om na te gaan of Opdrachtnemer voldoet aan het bepaalde in deze overeenkomst en zal haar of een daartoe door Opdrachtgever aangewezen derde zo nodig toegang verlenen tot haar gebouwen en systemen. Nota van Inlichtingen Dat is deels akkoord. Aan de eis zal worden toegevoegd: 'volgens gezamenlijk nader te bepalen voorwaarden betreffende geheimhouding'	
9	E		U dient te bevestigen dat uw organisatie eventuele beveiligingsincidenten direct aan opdrachtgever zal rapporteren.	
10	E		Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle inbreuken. Dit overzicht bevat in elk geval de feiten en de (persoons)gegevens welke het betreft	
11	E	T	Dien een actueel overzicht in van partners (onderaannemers) waarmee u als Opdrachtnemer samenwerkt en welke beschikken over een bewerkovereenkomst. Beschrijf hoe u ervoor zorg draagt dat deze partners voldoen aan de wet- en regelgeving	
12	E		Opdrachtnemer zal alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om te voldoen aan een verzoek van een betrokkene met betrekking tot de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens of om te voldoen aan verzoek van de toezichthoudende autoriteiten.	
13	E		Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden als gevolg van de niet naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens, Telecommunicatiewet en door Opdrachtnemer van het bepaalde in deze overeenkomst en zal aan Opdrachtgever alle in verband daarmee geleden schade en gemaakte kosten vergoeden, waaronder eventueel van overheidswege opgelegde boetes en de kosten van het voeren van verweer tegen klachten. Nota van Inlichtingen Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden als gevolg van de niet naleving door opdrachtnemer van de Wet bescherming persoonsgegevens, Telecommunicatiewet. <i>Tevens vrijwaart opdrachtnemer opdrachtgever tegen alle aanspraken als gevolg van niet naleving door opdrachtnemer van het bepaalde in deze overeenkomst. Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever alle in verband met de niet naleving zoals bedoeld in deze eis geleden schade en gemaakte kosten vergoeden, waaronder eventueel van overheidswege opgelegde boetes en de kosten van het voeren van verweer tegen</i>	

			klachten	
14	E		<p>Opdrachtnemer zal voldoen aan alle op hem op grond van wet- en regelgeving ter zake van Persoonsgegevens rustende verplichtingen en zal alle door Opdrachtgever gevraagde informatie en medewerking verschaffen die nodig is om te voldoen aan de verplichtingen van Opdrachtgever ter zake, waaronder maar niet beperkt tot eventuele wijziging van deze overeenkomst in verband met de toekomstige wetgeving ten aanzien van de verplichte melding van datalekken</p> <p>Nota van Inlichtingen Dat is niet voldoende. Opdrachtgever beoogt met deze eis een leverancier te selecteren die gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst als gevolg van deze aanbestedingsprocedure zich conformeert aan de op dat moment actuele en geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Mocht de Wbp gedurende de looptijd (nogmaals) wijzigen, dan dient de te selecteren leverancier zich aan deze wijziging te conformeren. Op deze wijze dient de eis te worden uitgelegd.</p>	
15	E		<p>U dient te bevestigen dat uw organisatie en partners (onderaannemers) in staat en bereid zijn te garanderen dat 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.</p> <p>Nota van Inlichtingen Vraag: Opdrachtnemer bevestigt dat programmatuur en hosting dienst inclusief data binnen Nederland blijft. Het inloggen op deze omgeving en het verwerken van data vanuit een locatie buiten de EER kan niet worden gegarandeerd. Is dit voldoende? Antwoord: Dit is voldoende.</p>	
16	E		<p>U dient te bevestigen dat uw organisatie indien de technische karakteristieken van een transmissiemedium zoals internet een dergelijke garantie onmogelijk maken, de transmissie van gegevens uitsluitend versleuteld zal plaatsvinden waarbij voor de versleuteling geavanceerde (zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) technieken gebruik zullen worden.</p>	
17	E		<p>U dient te bevestigen dat uw organisatie nooit persoonsgegevens, die u uit hoofde van een dienstverleningsovereenkomst met de aanbestedende dienst verwerkt, zult verstrekken aan partijen (met inbegrip van overheden) buiten de EER en landen die door de Europese Commissie niet zijn erkend als landen met een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens anders dan met voorafgaande ondubbelzinnige schriftelijke toestemming van aanbestedende dienst of betrokkene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben.</p> <p>Nota van Inlichtingen Dat is deels akkoord. Wanneer er sprake is van een bevoegd gegeven overheidsbevel dient u de opdrachtgever over de verspreiding van de gegevens te informeren. In het geval u opdrachtgever niet mag informeren kan</p>	

			opdrachtgever niet haar wettelijke verplichte verantwoordelijk ter bescherming in Persoonsgegevens uitoefenen. In dat geval vraag Opdrachtgever van de contractant dat deze de rol van verantwoordelijk op zich neemt en de volgende taken uitvoert: juridisch laten toetsen in hoeverre (i) contractant wettelijk verplicht is om aan het verzoek of bevel te voldoen; en (ii) het contractant daadwerkelijk is verboden om opdrachtgever over het verzoek te informeren. Daarnaast mag contractant slechts aan bevel meewerken indien zij hiertoe wettelijk verplicht is en waar mogelijk (in rechte) bezwaar maken tegen het verzoek of bevel of het verbod om de opdrachtgever hierover te informeren. Contractant dient niet meer of andere Persoonsgegevens verstrekken dan strikt noodzakelijk om aan het bevel te voldoen. Ten slotte dient contractant de opdrachtgever onverwijld te informeren zodra dat is toegestaan.	
18	E		Opdrachtgever kan op grond van art. 23.1 ARBIT voorwaarden verbinden aan het gebruik door opdrachtnemer van de diensten van derden. De toeleveranciers van Opdrachtnemer moeten in dat kader kunnen verklaren dat zij, bij een eventueel faillissement van de Opdrachtnemer of vanwege een andere situatie waarin de Opdrachtnemer zijn SaaS-dienst niet kan continueren, die diensten gedurende zes tot twaalf maanden na een dergelijke gebeurtenis beschikbaar blijven stellen Nota van Inlichtingen Welke voorwaarden zullen dit zijn? Antwoord: Deze voorwaarden worden bepaald aan de hand van de specifieke situatie. U kunt hierbij denken aan voorwaarden m.b.t. geheimhouding en bescherming van persoonsgegevens. Er kunnen ook andere voorwaarden worden gesteld.	
19	E		U dient te bevestigen dat uw organisatie beschikt over een continuïteitsplan. Dit plan dient na gunning door de Wederpartijen aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Het continuïteitsplan dient helder uit te leggen op welke manier Opdrachtnemer de continuïteit van haar voor de SaaS-dienst essentiële (intellectuele) eigendommen heeft gewaarborgd en dient helder de richtlijnen, rollen en verantwoordelijkheden, procedures, communicatieprocessen en testbenaderingen te beschrijven voor de situaties waarin zich een calamiteit voordoet die de continuïteit van de dienstverlening bedreigt.	
20	E		U dient te bevestigen dat indien uw organisatie toegang vanaf het publieke internet mogelijk maakt, de authenticatie beveiligd is met OTP (One Time Password) dat in gebruik is binnen DOWR. De techniek is gebaseerd op het radius protocol.	
21	E		U dient te bevestigen dat indien de applicatie benaderd wordt via het interne DOWR netwerk, OTP niet gebruikt wordt.	
22	E		U dient te bevestigen dat gebruikers-authenticatie gekoppeld moet zijn aan de AD van het DOWR domein (Single user database) de voorkeur is een volledig Single Sign On proces.	
23	E		U dient te bevestigen dat in het geval van een shared omgeving, de data niet door derden, die dezelfde shared omgeving gebruiken, benaderd kunnen worden	
24	E		U dient te bevestigen dat uw organisatie geen volledig transparante VPN tunnel aanbiedt. Verbinding met de Cloud leverancier mag via publiek internet of VPN. Voor VPN worden alleen de benodigde poorten opengezet.	

			<p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: Volstaat het aansluiten van DOWR naar de cloud omgeving via het KPN Lokale Overheid (voormalige Gemnet, netwerk)?</p> <p>Antwoord: Aansluiting volstaat.</p>	
25	E		<p>U dient te bevestigen dat restore voor zowel item-level als een complete restore mogelijk moet zijn.</p> <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: Welke eisen worden gesteld aan het maken van backups? Welke retentie/bewaartermijn? Op een enkele locatie bewaard of dubbel? Wat is de Backup; Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO)?</p> <p>Antwoord: RPO en RTO slagingspercentage middels de beschikbaarheid van de B/R oplossing.</p>	
26	E		U dient te bevestigen dat restore testen minimaal 1x per half jaar plaatsvinden	
27	E		U dient te bevestigen dat rapportage van de back-up en restore testen worden meegeleverd met de SLA rapportage.	
28	E	T	U dient vooraf de minimale, gemiddelde en maximale bandbreedte per gebruiker aan te geven.	
29	E		U dient te bevestigen dat bij acceptatie een nulmeting van de performance plaats vindt als referentie kader	
30	E		U dient te bevestigen dat periodiek de performance getoetst wordt waarbij de resultaten worden vergeleken met de nulmeting. Bij klachten kan ook op ad hoc basis de performance getoetst worden.	
31	E		<p>U dient te bevestigen dat uw organisatie minimaal een test en een productie omgeving biedt heeft waar Opdrachtgever kosteloos gebruik van mag maken.</p> <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: Om te bepalen hoe de testomgeving ingericht moet worden willen we graag weten hoe vaak DOWR wenst te testen en of deze testomgeving specifiek voor DOWR dient te zijn?</p> <p>Antwoord: Hoe vaak en hoe veel wordt getest is lastig aan te geven en is afhankelijk sterk afhankelijk hoeveel aanpassingen er zijn. Minimaal wil opdrachtgever alle updates en upgrades van te voren testen in een testomgeving. Eventueel door te voeren wijzigingen in de processen worden ook eerst in een testomgeving getest, voordat ze vrij worden gegeven in een productieomgeving. Voor een Saas omgeving zal het gebruik minder intensief zijn, omdat de leverancier zelf meer test.</p>	

			<p>Vraag: waarom moeten wij gratis een test en ontwikkelomgeving ter beschikking stellen? Kunt u aangeven wat de gedachte hieromtrent is?</p> <p>Antwoord: In het aanbestedingsdocument wordt gevraagd om minimaal twee omgevingen beschikbaar te stellen; een productieomgeving en een testomgeving. Wanneer u een offerte indient wordt ervan uitgegaan dat beide omgevingen in de prijs zijn opgenomen.</p>	
32	E		<p>vervallen</p>	
33	E		<p>U dient te bevestigen dat uw organisatie na afloop van de looptijd of bij tussentijdse ontbinding van de overeenkomst kosteloos en onvoorwaardelijk medewerking verleend aan de exit strategie. Na gunning zullen Partijen de inhoud van deze strategie vaststellen.</p> <p>Nota van Inlichtingen Deventer acht een kosteloze exit strategie als standaarddienstverlening van de leverancier waarvoor geen kosten worden gerekend. Dit betreft een marktconforme eis.</p>	
34	E		<p>Eis 34 wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer dient de data te leveren aan Opdrachtgever in een door Opdrachtgever op te geven formaat op een gangbare digitale drager dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar nieuw systeem op eerste verzoek van Opdrachtgever gedurende de SaaS-dienstverlening én uit eigen beweging bij het einde van de SaaSdienstverlening.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie en of levering van de data, dient Opdrachtnemer op het eerste verzoek van Opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.</p>	
35	E		<p>U dient te bevestigen dat uw organisatie de SaaS-dienstverlening slechts met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever uitbesteedt aan een derde. Opdrachtgever kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.</p> <p>Nota van Inlichtingen Vraag: Betreft dit ook onderdelen van de dienstverlening die aan leveranciers van opdrachtnemer worden uitbesteed als opdrachtnemer wel volledig contract houdend richting opdrachtgever is?</p> <p>Antwoord: Deze aanname is correct.</p>	
36	E		<p>Partijen komen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van de (intellectuele) eigendomsrechten welke rusten op data ingevoerd door Opdrachtgever en/of andere eindgebruikers bij het gebruik van de SaaS-dienst of aangeleverd ten behoeve van de SaaS-dienst.</p> <p>Voor zover er geen (intellectuele) eigendomsrechten op de data rusten, komen Partijen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van alle ingevoerde of aangeleverde data en dat de data nimmer Opdrachtnemer toekomt.</p>	

			<p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: Deze eis zouden we willen wijzigen in: <i>Partijen komen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van de (intellectuele) eigendomsrechten welke rusten op data ingevoerd door Opdrachtgever en/of andere eindgebruikers van opdrachtgever bij het gebruik van de SaaS-dienst of aangeleverd ten behoeve van de SaaS-dienst.</i> Is dit akkoord?</p> <p>Antwoord: Dat is niet akkoord. De toelichting vindt u bij het volgende antwoord op deze vraag hier direct onder..</p> <p>Vraag: Wij verzoeken u om onderstaande omschrijving verder toe te lichten: <i>Voor zover er geen (intellectuele) eigendomsrechten op de data rusten, komen Partijen overeen dat Opdrachtgeverrechthebbende is en blijft van alle ingevoerde of aangeleverde data en dat de data nimmer Opdrachtnemer toekomt.</i> Kunt u aangeven welke situatie(s) u hiermee wilt uitsluiten.</p> <p>Antwoord: Dit betreffen uitzonderingssituaties. Opdrachtgever wenst de zeggenschap te behouden over al de door haar ingevoerde en aangevoerde data te behouden. Deze zeggenschap zal nooit en te nimmer overgaan op opdrachtnemer.</p>	
37	E		Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtnemer of de continuïteit van de uitvoering van de SaaS-dienst in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk ter goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de SaaS-dienst en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de SaaS-dienstverlening te waarborgen	

3.3 Eisen en wensen ten aanzien van leverancier

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			De leverancier is gedurende de duur van de overeenkomst hoofdelijk aansprakelijk voor de applicatie, mede op basis van de gestelde eisen en wensen in dit document en de afgesloten overeenkomst.	
2	E			De Leverancier zal voorafgaand aan de levering, Programmatuurinstallatie en de Implementatie schriftelijk aantonen bij de Gemeente, dat hij het Convenant met het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING) getekend heeft. Daarbij verklaart de Leverancier schriftelijk zich te houden aan de daarin gemaakte afspraken.	

			<p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: Wij hebben nog geen convenant met de KING organisatie voor deze applicatie. Is dit bezwaarlijk voor de POC?</p> <p>Antwoord: Voor de POC niet. Echter, wanneer de offerte is ingeleverd wordt getoetst of aan deze eis is voldaan.</p>	
3	E		<p>De Leverancier zal voor zover van toepassing, voorafgaand aan levering, Programma-installatie en Implementatie een representatieve test uitvoeren op de daarvoor bedoelde test/compliance voorzieningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) voor StUF via het StUF-testplatform; b) voor Webrichtlijnen via de website webrichtlijnen.nl; c) voor de NEN3610 standaarden geldt de Geonovum validatie en conformiteitstoets; d) voor Digikoppeling geldt de Digikoppeling compliance voorziening 	
4	E	T	<p>De leverancier moet aantoonbaar goed in staat zijn een automatische bestandsconversie uit te kunnen voeren van de huidige applicaties naar de te leveren applicatie. Hiervoor wordt een referentie opgegeven die wordt nagetrokken. Een beschrijving van de conversie wordt opgenomen in het implementatieplan.</p> <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: Wij hebben in gemeenteland geen aantoonbare referentie. Wel in de bank en verzekeringswereld. Zijn genoemde referenties voldoende?</p> <p>Antwoord: De doelstelling van de aanbesteding is dat één informatiesysteem wordt aangeschaft voor de specifieke vergelijkbare werkzaamheden die door het rijk zijn opgelegd. Wanneer er aantoonbare referenties zijn waarin u aantoont dat u in staat bent een beproefd informatiesysteem en conversie van specifieke gegevens te leveren en bijzondere wet- en regelgeving kunt automatiseren, kan aan de gestelde eisen worden voldaan. Er wordt niet specifiek gevraagd naar een gemeentelijke omgeving.</p>	Opgave referentie
5	E		<p>De leverancier/inschrijver moet een levensduur van minimaal 5 jaar na afloop van de looptijd van het contract inclusief onderhoud kunnen garanderen op applicatie.</p>	
6	E		<p>De leverancier/inschrijver levert een plan van aanpak voor implementatie, test en in productie name op waarin de inzet van de Gemeente naar rol is gekwantificeerd. De leverancier/inschrijver verklaart, dat hij kosteloos meewerkt aan een presentatie van de PVA door de beoogd projectleider.</p>	
7	E		<p>De opdrachtgever verzoekt aan leverancier/inschrijver technische specificaties van de applicatie aan te leveren. De opdrachtgever vraagt nadrukkelijk onderscheid te maken in de minimale en aanbevolen vereisten om de applicatie goed te laten functioneren.</p>	

8	E			De applicatie en alle documentatie – voor zowel gebruik als beheer – zijn Nederlandstalig. De documentatie bevat minimaal een volledige datadictionary met een volledige beschrijving van het logische en technische datamodel, handleidingen voor eindgebruikers en beheerders (zowel functioneel als technisch) en is bij voorkeur elektronisch beschikbaar. Uitzondering zijn officiële documenten en manuals van derde partijen die niet in het Nederlands beschikbaar zijn. Deze zijn in het Engels beschikbaar. DOWR heeft het recht documentatie vrij en kosteloos te kopiëren en te verspreiden ten behoeve van gebruikers. Elke nieuwe release of patch wordt voorzien van actuele documentatie en release notes.	
9	E			Gedurende het gehele traject zal Nederlands sprekend personeel worden ingezet. Dit geldt ook voor helpdesk.	
10	W	T	50	Het is gewenst dat de leverancier in de applicatie een goede helpfunctie biedt met een actieve link naar het onderwerp. Waarbij de gemeente de helpfunctie zelf kan onderhouden om werkinstructies en procesbeschrijvingen te tonen	
11	E	T		De leverancier/inschrijver geeft de garantie dat ontwikkelingen in de geleverde software niet zullen leiden tot investeringen aan de kant van de opdrachtgever binnen de periode van de looptijd van het contract. (De leverancier/inschrijver geeft expliciet aan in welke gevallen extra investeringen worden gevraagd, de procedure en goedkeuring – blijft onverlet dat de gecontracteerde functionaliteit wel in continuïteit moet worden geleverd).	
12	E			De applicatie dient uiterlijk 15 maanden na de datum waarop gunning aan u is kenbaar gemaakt (te berekenen vanaf de datum van verzending van de gunningsbrief) operationeel opgeleverd en door Opdrachtgever voorlopig geaccepteerd te zijn. Dit houdt in dat de applicatie voor bovengenoemde datum volledig geïnstalleerd, geïmplementeerd en gemigreerd is. Op het moment van oplevering dient de applicatie te werken conform en te voldoen aan de voorwaarden (o.a. buiten productie stellen van de vervangen applicaties en koppelingen), zoals gesteld in het programma van eisen, de nota van inlichtingen, uw inschrijving (POC/presentatie) en eventuele toelichting daarop. De totaalacceptatie van het project vindt niet eerder plaats als minimaal voldaan is aan een situatie waarin: <ul style="list-style-type: none"> - de applicatie aantoonbaar werkend is opgeleverd en 3 maanden stabiel gebleken; - De koppelingen werken (zoals Basisregistraties, Financieel systeem) - Het onderhoudscontract is aangeboden; - Alle documentatie aanwezig is; - SLA beschikbaar 	
13	E			De leverancier/inschrijver accepteert de ARBIT voorwaarden.	
14	E			De leverancier/inschrijver stelt een concept contract op op basis van het ARBIT model contract met als basis de eisen en wensen en andere afspraken vanuit de aanbesteding.	
15	W	T	150	De leverancier zet zich aantoonbaar in voor duurzaamheid, waarbij de door uw bedrijf concreet genomen acties worden beoordeeld en die aantoonbaar resultaten hebben opgeleverd bij het reduceren van Co2 zowel bij uw eigen organisatie als bij uw klant.	Hier kunt u maximaal 4 A4 inleveren.
16	E			Social return. De Inschrijver dient akkoord te gaan met de eisen die de gemeente Deventer stelt aan haar opdrachtnemers met betrekking tot investeringen op het gebied van social return. De inhoud van de eis staat in bijlage E van de Offerteaanvraag.	

3.4 Eisen en wensen vanuit de architectuur

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			Sourcing: Als het voor DOWR bedrijfseconomisch en qua risicobeheersing voordelen biedt gaat de voorkeur uit naar een SaaS-oplossing. Voor elke aangeboden oplossing levert Leverancier een aparte offerte in. Eén voor een traditionele oplossing en één voor een SaaS oplossing.	
2	E			Indien een SaaS oplossing wordt aangeboden dient de gevraagde functionaliteit te worden geboden die in de offertevraag wordt gesteld. Aangegeven wordt in de offerte hoe deze worden ingevuld	
3	W	T	50	Standaardisatie: De aangeboden oplossing bestaat uit standaard software (COTS) zonder DOWR specifieke aanpassingen in code. Op maat maken kan door middel van configuratie.	
4	E			Standaardisatie: De leverancier geeft expliciet aan waar maatwerk nodig is.	
5	E			Standaardisatie: De aangeboden oplossing is voor de drie gemeenten dezelfde.	
6	E			Standaardisatie: De aangeboden traditionele oplossing kan worden geïnstalleerd op de standaard infrastructuur die centraal wordt beheerd. (zie paragraaf 2.4; indien gebruik wordt gemaakt van Oracle als dbms wordt niet de enterprise versie vereist)	
7	E			<p>Standaardisatie: De DOWR gemeenten gaan werken met het zaakstelsel van Dimpact. Dit stelsel zal in de loop van 2014 e.v. geïmplementeerd worden. Om te kunnen koppelen aan de E-suite van Dimpact is een eis dat het koppelvlak van de gevraagde applicatie voldoet aan de KING Standaard Zaak- en documentservices 1.0. De applicatie dient de StUF Zaakservices uit deze standaard zowel aan te bieden als aan te kunnen roepen om zaaksynchronisatie in twee richtingen mogelijk te maken. De zaaktypen (of processen) waarvoor synchronisatie met de e-Suite moet plaatsvinden moeten kunnen worden geconfigureerd. De applicatie moet de e-Suite als dossierhoudend stelsel kunnen gebruiken d.m.v. de StUF ZaakDocumentservices.</p> <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: U geeft aan dat het koppelvlak van de gevraagde applicatie dient te voldoen aan de KING Standaard Zaak- en documentservices 1.0. Wij nemen aan dat u ook eist dat hiervoor succesvol de compliance-test op het hiervoor door KING geboden platform is doorlopen?</p> <p>Antwoord: Dit is juist.</p>	
8				Vervallen (Standaardisatie; De DOWR gemeenten werken nu met de zaaksystemen Corsa, Mozard en Key2Zaken. Voordat	

				het zaaksysteem Dimpact is geïmplementeerd kan het noodzakelijk zijn de applicatie te koppelen met deze zaaksystemen. De applicatie is hiervoor geschikt. Koppelingen niet noodzakelijk)	
9	E			Standaardisatie: De aangeboden oplossing koppelt – waar van toepassing - met andere applicaties op basis van actuele StUF standaarden.	
10	E			Toekomstvastheid: Leverancier garandeert dat de aangeboden oplossing binnen de wettelijke termijn de functionaliteit biedt die aansluit bij de informatievoorziening in het kader van de drie Decentralisaties.	
11	E			<p>Toegankelijkheid: Medewerkers kunnen met andere dan de standaard apparatuur met behulp van VDI client (iPad, tablet, etc,) volledig en veilig toegang krijgen tot de gemeentelijke applicaties en gegevens.</p> <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: Uitgaande dat de VDI infrastructuur van de gemeente werkt op diverse platforms. Wordt met etc mobiele telefoons bedoeld? (Dan wordt in onze oplossing deze nog niet ondersteund. Wij kunnen dit oplossen door de designs responsive te maken.) Is dit al noodzakelijk?</p> <p>Antwoord: Mobiele telefoons worden ook hiermee bedoeld.</p>	
12	E	T		<p>Beschikbaarheid: De applicatie dient 99,9 % ongestoord beschikbaar te zijn tijdens werkdagen van 7.00 tot 21.00 uur. Buiten deze uren moet het mogelijk zijn - ook in het weekend - gebruik te kunnen maken van de applicatie, maar zal de beschikbaarheid minder zijn. Graag aangeven hoe groot de beschikbaarheid is van de applicatie.</p> <p>Nota van inlichtingen</p> <p>Vraag: Indien de oplossing op locatie wordt geïnstalleerd is deze beschikbaarheid vooral c.q. mede afhankelijk van de beheerinspanning en het beleid van de gemeente. Inschrijver kan dan deze beschikbaarheid dan ook alleen aangeven voor de situatie waarin de applicatie in SAAS wordt geleverd. Is dit akkoord?</p> <p>Antwoord: Dit is akkoord.</p>	

3.5 Eisen en wensen ten aanzien van techniek

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E	T		De leverancier levert de technische specificaties van de applicatie, zoals benodigde schijfruimte. De opdrachtgever	Specificaties

			vraagt hier nadrukkelijk onderscheid te maken in de minimale en aanbevolen vereisten om de applicatie goed te laten functioneren.	leveren
2	W	250	<p>Het gehele systeem is geschikt voor tenminste 300 gelijktijdige gebruikers zonder dat dit merkbare vertraging heeft bij in gebruik name. De eisen ten aanzien van performance maken onderdeel uit van de uiteindelijke acceptatietesten. Navigeren in de applicatie vergt gemiddeld niet meer dan 1 seconde per schermwisseling. Oproepen van gegevens bij een klant waarbij gegevens dmv selectie uit tabellen worden getoond, duurt gemiddeld hooguit 3 seconden</p> <p>Nota van Inlichtingen Vraag: Indien de oplossing op locatie wordt geïnstalleerd is deze beschikbaarheid vooral c.q. mede afhankelijk van de beheerinspanning en het beleid van de gemeente. Inschrijver kan dan deze beschikbaarheid dan ook alleen aangeven voor de situatie waarin de applicatie in SAAS wordt geleverd. Is dit akkoord?</p> <p>Antwoord: Dit is akkoord.</p> <p>Vraag: Bij deze wens geeft u in de rechterkolom aan dat in de proof of concept wordt opgenomen. Wij gaan ervan uit dat de proof of concept bij u op locatie dient plaats te vinden binnen een door de Inschrijver beschikbaar te stellen omgeving. Zo'n (demo)omgeving is over het algemeen niet representatief voor dit soort performancebeoordelingen. Wij verzoeken u dan ook de beoordeling hiervan buiten de proof of concept te houden.</p> <p>Antwoord: De performancewens blijft staan voor de Proof of Concept, met uitzondering van de wens betreffende 300 gelijktijdige gebruikers.</p>	Wordt in proof of concept opgenomen.
3	E		De programmatuur dient virusvrij te zijn. De leverancier dient te garanderen dat de van hem betrokken programmatuur vrij is van virussen en soortgelijke zaken.	
4	W	20	Bij aanschaf, installatie en implementatie van de programmatuur zal de leverancier een ESCROW overeenkomst sluiten met een onafhankelijk derde. Kosten hiervoor worden optioneel in het prijzenblad opgenomen.	
5	E		<p>Er hoeft binnen een termijn van 6 jaar geen investeringen te worden gedaan aan de huidige computer- en netwerkconfiguratie om de programmatuur goed te laten werken.</p> <p>Nota van Inlichtingen U dient aan te geven welke aanpassingen aan de huidige computer- en netwerkconfiguratie u voorziet om de programmatuur gedurende een termijn van 6 jaar goed te laten werken. Het gaat hierbij dus om investeringen als gevolg van wijzigingen in de geleverde programmatuur.</p>	

6	E			Bij calamiteiten moet het mogelijk zijn om een back-up van de applicatie en bijbehorende gegevens terug te zetten.	
7	W	T	50	Met behulp van parameterinstellingen kan exporteren van een selectieve of totale database naar een database voor onder andere test- en opleidingsdoelen plaatsvinden	Beschrijven op welke wijze dat gaat
8	E	T		De applicatie ondersteunt een strikte scheiding tussen de functies systeembeheer, databasebeheer, functioneel beheer en eindgebruikers. Nota van Inlichtingen Wij bedoelen hiermee dat het b.v. voor de werkzaamheden van de functioneel beheerder niet nodig moet zijn om te beschikken over autorisaties die zijn voorbehouden aan een systeembeheerder.	Beschrijf hoe dit is geregeld
9	E			Maximaal 2 grote releases per jaar. Deze zijn cumulatief t.o.v tussenliggende patches	
10	W	T	20	De applicatie moet via een browser informatie kunnen registreren en leveren (web-based). Bij het werken op meerdere locaties met meerdere gebruikers mag geen locking van de database ontstaan. De leverancier voorziet de gemeente vooraf van advies en documentatie over configuratie, installatie, beheer en inrichting.	Hoe is dit geregeld
11	E			Er kan door 3 of meer gemeenten gewerkt worden met dezelfde database. Functionele scheiding op: a) Stamtabellen personen b) Administraties c) Inrichtingstabellen d) Processen e) Documenten f) Koppelingen (CGM, Financieel, DKD, Ketenpartners, DDS, CMG, overige)	
12	E	T		De toegang tot de opgeslagen gegevens is adequaat beveiligd. Geef aan hoe dit geregeld is.	
13	E	T		Binnen de database zijn verschillende niveau's van beveiliging. Geef aan welke dat zijn. Nota van Inlichtingen U dient hierbij aan te geven op welke wijze de programmatuur bijdraagt aan de beveiliging van de data, dit kan op diverse manieren zoals privacy enhancing Technologies.	
14	W	T	20	De aangeboden applicatie heeft een EDP-audit ondergaan. Zo ja, managementsamenvatting bijvoegen	
15	W	T	50	De applicatie kent integriteitscontroles. Geef aan welke dat zijn (v.v. BSN, verplichte velden, ongeldige waarden, etc.)	

3.6 Eisen ten aanzien van de installatie en acceptatie

Nr	E/W	T	PTN	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			De continuïteit van het primaire proces mag nooit in gevaar komen. Voor, tijdens en na de overgang naar de applicatie dienen de primaire processen te kunnen worden uitgevoerd.	
2	E			De leverancier brengt in kaart in hoeverre ondersteuning vanuit de gemeente gewenst is bij de installatie en de implementatie. Uitgangspunt is dat de gemeente de installatie in test gezamenlijk met leverancier doet en daarna, op basis van gevormde documentatie, in productie gaat installeren.	
3	E			De conversie van gegevens succesvol is verlopen.	

3.7 Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit inkomen

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			Het systeem is in staat de wettelijke en gemeentelijke regelgeving rond de WWB, loaw, loaz, Bbz2004, Minimaregelingen, WK, Belasting wetgeving, Wet BUIG, en de Archiefwet uit te voeren en houdt rekening met de Awb. Nieuwe wet- en regelgeving is geïmplementeerd ten tijde van inwerkingtreding van deze wet- en regelgeving.	
2	E			Bij vorderingen is de gemeente vrij om zelf prioritering aan te geven bij interne verrekeningen, doorbetalingen, beslagen om zodoende zelf de volgorde te bepalen (bij restantbetalingen)	
3	W	T	10	De applicatie moet de aanmaak van het elektronisch versturen van aangiften naar de belastingdienst ondersteunen. De controles die de Belastingdienst doet op bestanden worden door de applicatie tijdens het proces van samenstellen gedaan. Het bestand zal technisch niet meer worden afgekeurd door de Belastingdienst.	Hoe is dit geregeld
4	W	T	20	De applicatie kan volledig geautomatiseerd koppelen met de financiële systemen Civision Middelen, Key 2 Financiën en het FMS (SAP).	Mogelijkheden beschrijven
5	E			Met behulp van de applicatie is het mogelijk rechtstreeks te koppelen met het Digitaal Klant Dossier (DKD) volgens de eisen die het DKD daaraan stelt.	
6	W	T	10	Bij voorkeur wordt de koppeling met het DKD gerealiseerd d.m.v. webservice.	Beschrijf realisatie hiervan
7	E			Uitkeringsspecificaties worden gegenereerd.	
8	E			Wijzigings- en mutatieformulieren worden gegenereerd.	
9	W		20	Wanneer bij een lopende uitkering inkomsten zijn wordt automatisch een 'inkomsten- en wijzigingsformulier gegenereerd	
10	W	T	20	De applicatie heeft de mogelijkheid van een snelbalie. Dat betreft processen die veelal hetzelfde en redelijk eenvoudig zijn en in grote volumes voorkomen.	Hoe is deze vormgegeven

				Nota van Inlichtingen Een snelbalie bedoeld voor bijzondere bijstand	
11	W	T	20	De applicatie kan op basis van bepaalde informatie (jaarlijks) van de cliënt (inkomen, situatie, vermogen, etc.) een overzicht laten zien van mogelijke regelingen waar de cliënt voor in aanmerking kan komen. Dit is te gebruiken om de cliënt te informeren of proactief te gebruiken door de gemeente.	Mogelijkheden graag aangeven
12	E			De applicatie kan naar aanleiding van mutaties die zijn doorgekomen via de basisregistratie processen aanmaken.	
13	W	T	10	De applicatie genereert signalen van openstaande processen bij een cliënt die wordt afgesloten	Hoe werkt dat proces
14	W	T	20	Het is mogelijk om vanuit het DKD gegevens te importeren in de applicatie	Graag beschrijven
15	E			De applicatie heeft de mogelijkheid tot het maken van een proefrun op bestandsniveau 1:1 met de definitieve berekening.	
16	E			De applicatie heeft de mogelijkheid tot het doen van een proefberekening op klantniveau 1:1 gelijk met definitieve berekening.	
17	W	T	20	De applicatie kan een draagkracht berekening maken	
18	W	T	10	De applicatie kan financiële gegevens indexeren (b.v. Alimentatie)	
19	E			Het systeem kan elk verzochte gereserveerde bedragen aan vakantiegeld uitbetalen (i.p.v. nu het gehele gereserveerde bedrag of berekend naar aantal maanden	
20	W		10	De applicatie is in staat individuele en gezamenlijke doorbetalingen (met output) te doen.	
21	E			Het systeem maakt een onderbrekingsrecord aan en kan dat meerdere keren toepassen (blokkade)	
22	E			De applicatie kan van de jaaropgave een duplicaat genereren.	
23	E			Bij aanpassing van jaarloongegevens kan op cliëntniveau een nieuwe jaaropgaaf worden aangemaakt.	
24	E			De applicatie kan 'periodieke' tussentijdse betalingen doen Nota van Inlichtingen De applicatie kan een maand steeds opnieuw boeken zonder dat klanten dubbel worden geboekt. Alleen klanten die nog recht hebben op uitkering gaan mee in de boekingsrun. Het moet dagelijks mogelijk zijn om een maandrun te draaien.	
25	W		20	Wanneer een vordering volledig is afgelost geeft de applicatie een signaal	
26	W		20	Wanneer niet wordt afgelost op een vordering geeft de applicatie een signaal.	
27	W	T	10	De applicatie berekent automatisch rente over uitstaande kredieten.	Beschrijf werkwijze
28	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om de statistiekgegevens (BUS,BDS,BAS,Fraude) te genereren conform de eisen van het CBS	
29	E			De applicatie moet de aanmaak van het electronisch versturen van aangiften naar de belastingdienst ondersteunen.	
30	W	T	20	De applicatie moet voorzien in de mogelijkheid om conform de afspraken met de zorgverzekeraar de deelnemers aan de collectieve regeling te registreren en betaalkenmerken aan te maken.	Beschrijf werkwijze

3.8 Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit Werk

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			De applicatie ondersteunt de dienstverlening in het Reïntegratieproces op systematische wijze, handelingen zijn zoveel mogelijk uniform	
2	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om digitale en gescande documenten aan een cliënt / cliëntdossier en een contract met een dienstverlener te koppelen.	
3	E			De applicatie ondersteunt de registratie van verschillende dossiers (cliëntendossiers/participatiesoddisers)	
4	E	T		Het is mogelijk om een breed scala aan specifieke gegevens gericht op toeleiding naar werk vast te leggen. Gegevens zoals diagnostische gegevens, arbeidsverleden, opleiding, diploma's, mogelijkheden, ambities, voortgang, afspraken, etc.	
5				Vervallen (Het is mogelijk om via automatische gegevensuitwisseling met het DUO en/of het UWV relevante gegevens in het reïntegratiedossier vast te leggen. Hierbij moet men denken aan onderwijsgegevens, werkverleden, uitkeringsgegevens en reïntegratiegegevens Nota van Inlichtingen Erow wordt niet meer gebruikt. Hiermee komt deze vraag te vervallen.)	
6	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om relevante gegevens t.b.v. trajecten vast te leggen.	
7	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om onder de vastgelegde trajecten activiteiten vast te leggen.	
8	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om de groei op de participatieladder te monitoren	
9	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om contracten met dienstverleners vast te leggen. Hieraan moeten gemeentelijke budgetten op klantniveau gekoppeld kunnen worden (contractbeheer).	
10	E			De applicatie moet de mogelijkheid bieden om BTW te registreren.	
11	W	T	20	De applicatie biedt de mogelijkheid om een investeringstoets te maken; m.a.w. een berekening van de kosten voor een uitkering en de mogelijke besparing hierop. Nota van Inlichtingen De investeringstoets kent twee componenten: - inkomsten (uitstroom naar werk of minder uitkering WWB) en - succes van de ingezette trajecten door Werk. Op basis van een relatie tussen Werk en Inkomen moet over een te definiëren periode kunnen worden vastgesteld hoeveel uitkering is bespaard per client. Dat kan zijn door uitstroom naar werk gedurende b.v. een half jaar of doordat een ingezet traject binnen een periode van b.v. 4 maanden heeft geleid tot (gedeeltelijke) uitstroom met inkomsten.	Hoe gaat dat in zijn werk

				Wat betreft het traject moet per traject kunnen worden geregistreerd om na te gaan hoe succesvol een traject is. Hierbij is van belang dat een goede registratie plaats kan vinden van de reden van uitstroom en ingezet traject.	
--	--	--	--	---	--

3.9 ***Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit Zorg***

Nr	E/ W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			De applicatie ondersteunt de dienstverlening in het WMO-proces op systematische wijze, handelingen zijn zoveel mogelijk uniform	
2	E			De applicatie ondersteunt de registratie van verschillende dossiers (cliëntdossiers / WMO-dossiers).	
3	E	T		Het is mogelijk om het ziektebeeld van cliënten vast te leggen. Nota van Inlichtingen Vraag: Mag dit ziektebeeld statisch worden gepresenteerd? (Kortom door middel van voor gecodeerde velden.) Antwoord: Ja	Beschrijf de wijze waarop dit gaat
4	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om relevante gegevens t.b.v. de indicatiestelling vast te leggen.	
5	W	T	20	Het is mogelijk om de indicatiestelling aan de hand van vraagbomen te geleiden. Als dit niet mogelijk is kan er eenvoudig gekoppeld worden met dergelijke systemen van derden. Nota van Inlichtingen De meeste vraagbomen zijn op basis van HTML, CIZ, SCIO, Regelhulp	Beschrijf de mogelijkheden
6	W	T	10	De uitkomst van de indicatiestelling wordt direct geregistreerd en start een aanvraagproces op binnen de applicatie.	
7	W	T	10	De applicatie biedt de mogelijkheid om de uitkomst van de indicatiestelling direct naar andere systemen en (eventueel) andere organisaties te communiceren.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat
8	W	T	20	De applicatie voldoet aan de ICD / ICF standaarden. Dit houdt in dat stoornissen, beperkingen op activiteit en participatie volgens deze standaarden in kaart kunnen worden gebracht	Beschrijf de wijze waarop dit gaat
9	E			Gegevensuitwisseling met het CIZ vindt plaats op basis van AZR standaarden Nota van Inlichtingen Vraag: U stelt als eis berichten uit te wisselen op basis van AZR. Wij gaan ervan uit dat u hiermee doelt op de berichten die worden ontwikkeld in het kader van de iWMO. Is dit correct? Immers gemeenten zijn formeel geen partij binnen de AWBZ en juist voor de WMO-keten worden door VWS,	

				VNG en het Zorginstituut wordt het iWMO-berichtenverkeer ontwikkeld. Antwoord: Correct.	
10	E			De applicatie biedt de mogelijkheid om verantwoordingen door dienstverleners (aantallen diensten, financiën e.d.) ten behoeve van de bewaking van de voortgang van contracten vast te leggen	
11	W		50	De applicatie biedt de mogelijkheid om verantwoordingen door dienstverleners (aantallen diensten, financiën e.d.) ten behoeve van de bewaking van de voortgang van automatisch te genereren.	Beschrijf de wijze waarop dit gaat
12	W	T	20	Mogelijkheid tot het maken van een proefrun op bestandsniveau 1:1 met de definitieve berekening.	
13	W	T	20	Mogelijkheid tot het doen van een proefberekening op klantniveau 1:1 gelijk met definitieve berekening.	
14	W	T	20	Het systeem heeft de mogelijkheid om de eigen bijdrage te berekenen. Nota van Inlichtingen Vraag: Welke berekeningssystematiek hanteert u voor het bepalen van de eigen bijdrage? Antwoord: CAK.	
15	W	T	20	De applicatie moet volledig geautomatiseerd kunnen koppelen met het financiële systeem, gebruikt door de drie gemeenten. Uitgangspunt is één financieel systeem. Het moet echter mogelijk zijn (tijdelijk) nog te koppelen met de afzonderlijke systemen op basis van gemeentecode.	Als optie offrenen
16	E			De applicatie heeft de mogelijkheid om gegevens ten behoeve van de inning eigen bijdrage met CAK uit te wisselen. De applicatie voldoet hiermee aan de H&V standaard van het CAK.	
17	W	T	10	De applicatie kan gegevens ten behoeve van de indicatiestelling met ketenpartners uitwisselen	
18	W	T	20	De applicatie biedt de mogelijkheid om gegevens (cliëntgegevens, toewijzing voorzieningen, voortgang / status van het dienstverleningsproces) met externe dienstverleners (Thuiszorg, MEE, GGD, Salland, Carinova e.d.) uit te wisselen	Beschrijf de mogelijkheden
19	W	T	10	De applicatie biedt de mogelijkheid om te koppelen met een sociale kaart.	
20	E			De applicatie is geënt op de kanteling. Dit houdt in dat het trechtermodel (melding-gesprek-aanvraag-indicatie-afhandeling) duidelijk naar voren komt	
21	E			Indien de melding bij het gesprek blijft dient geregistreerd te worden welke producten zijn ingezet Nota van Inlichtingen Het is een vorm van contactregistratie waarbij wordt aangegeven welke producten zijn ingezet. Er is geen formele aanvraag, maar er is wel werk verricht. Hierdoor is toch enige informatievoorziening mogelijk.	
22	E			De applicatie is niet alleen ingericht op prestatieveld 5 en 6, maar biedt ook de mogelijkheid overige prestatievelden te belichten	

3.10 Eisen en wens ten aanzien van de functionaliteit Onderwijs

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			De applicatie maakt gebruik van geautomatiseerde koppelingen. DUO, leerlingenadministratie van het basis en middelbaar onderwijs.	
2	E			Gegevens worden uitgewisseld met de regiogemeenten voor Leerplicht/RMC. Deventer en Olst-Wijhe in regio Apeldoorn en Raalte in regio Zwolle. De applicatie levert geautomatiseerd de verantwoordingsgegevens die nodig zijn voor verantwoording via de regiogemeenten aan het ministerie.	
3	E			Juiste factuurcontrole voor het leerlingenvervoer o.a. reistijden, tarieven, vervoersdagen, contractafspraken vervoerders zijn binnen de applicatie opgenomen.	
4	W	T	50	Het pakket moet aansluiting mogelijk maken tussen de doelgroep van het jongerenloket van 18 tot 23 jaar en de jongeren 18 tot 27 jaar in het kader van de WWB. Er is een gat van 23 tot 27 jaar. Het is gewenst de gegevens van de jongeren van 23 tot 27 jaar actueel te houden binnen de applicatie op een zelfde wijze als die tot 23 jaar (b.v. HBO studie, verhuizing, etc.).	Beschrijf mogelijkheden
5	E			De applicatie kan BRIN codes inlezen	
6	E			De applicatie kan CREBO codes inlezen	
7	E			De applicatie genegeerd zelf werkvoorraad aan de hand van gegevensuitwisseling met DUO of andere mutaties op leerlingen. Deze zijn zelf in te richten en aan te sturen	
8	W	T	20	De applicatie kent diverse consistentiecontroles (CMG, DUO, opbouw dossier en inschrijvingsgegevens.)	Beschrijf controles
9	W	T	20	Het zonder tussenkomst van de applicatiebeheerder of een andere applicatie gedetailleerde informatie uit het systeem kunnen genereren (effectrapportages en managementinformatie) Ook sneller inzage in verzuim per school, wijk. Er moet ook standaard lijstwerk in het systeem aanwezig zijn.	Beschrijf mogelijkheden
10	E			Mogelijkheid tot het vastleggen van alle relevante gegevens omtrent voortijdig schoolverlaten al dan niet op basis van de aangeleverde gegevens van DUO.	
11	E			Dossiervorming met NAW gegevens van de jongere, diens gezinsleden, leerplichtstatus, schoolhistorie, verzuimmeldingen, vrijstellingen, signaalmeldingen, RMC meldingen, actiepunten, brieven, notities , gegevens van ketenpartners, procesverbaal., resultaten.	

3.11 Eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit Fraudebestrijding

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
----	-----	---	-----	--------------	----------------------

1	E			De dossiers en gegevens zijn te autoriseren zodat deze alleen zichtbaar zijn voor de SR of specifiek voor andere medewerkers.													
2	E			Het mag niet mogelijk zijn dat andere medewerkers kunnen zien dat een onderzoek in behandeling is bij SR.													
3	W	T	10	De SR kan in het aanvraagproces vanuit hun eigen onderdeel binnen de applicatie het proces ondersteunen.													
4	W	T	10	De applicatie kan een fraudeberekening maken.	Beschrijf werkwijze												
5	W	T	20	De applicatie kan bestanden van derden analyseren koppelen en signalen of profielen genereren.	Beschrijf mogelijkheden												
6	W	T	10	Meldingen van het Inlichtingenbureau kunnen per soort worden doorgezet naar of geregistreerd in de applicatie voor SR om behandeld te worden.	Beschrijf mogelijkheden												
7	E	T		Binnen de applicatie kunnen alle rapportages, registraties en bevindingen van SR worden opgeslagen op registratienummer. Dit is noodzakelijk voor de CBP controle.													
8	W	T	20	De applicatie kent een journaalfunctie waarin alle wetenswaardigheden op datum worden vastgelegd.	Beschrijf de mogelijkheden												
9	W	T	20	SR werkt voor andere gemeenten. Voor verantwoording moet het mogelijk zijn per werkproces een tijdregistratie op te nemen van de daadwerkelijk besteedde tijd. Hiervan moet periodiek per gemeente op dossierniveau per medewerker en een totaalrapportage kunnen worden gegenereerd voor o.a. declaraties.	Beschrijf de mogelijkheden												
10	W	T	10	Tijdens het werkproces worden voor SR persoonsdossiers opgebouwd waarin alle gegevens worden vastgelegd.	Beschrijf mogelijkheden												
11	E	T		<p>De applicatie kent een dossieropbouw volgens een aantal onderwerpen of is in staat deze opbouw te genereren:</p> <table style="margin-left: 40px; border: none;"> <tr> <td>- Personalia (BD)</td> <td>BSN controle</td> </tr> <tr> <td>- Uitsluiting (GSD,DJI,CJIB)</td> <td>Uitkering andere gemeenten, detentie, voortvluchtige</td> </tr> <tr> <td>- Inkomen (DUO,BD,UWV)</td> <td>Studiefinanciering, heffingskortingen, inkomen</td> </tr> <tr> <td>- Vermogen (BD,RDW)</td> <td>Banksaldo, rente, voertuigen</td> </tr> <tr> <td>- Arbeidsplicht (DUO)</td> <td>Inschrijving</td> </tr> <tr> <td>- Informatieplicht (BD)</td> <td>Bankrekeningnummers</td> </tr> </table> <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: U geeft hier de door u gewenste dossieropbouw aan. De relevantie hiervan in kader van Fraudebestrijding (paragraaf waaronder dit is opgenomen) ontgaat ons. Kunt u aangeven wat u hiermee precies bedoelt?</p> <p>Antwoord: Door Fraudebestrijding worden signalen ontvangen van het Inlichtingenbureau. Deze signalen worden verwerkt en geregistreerd. Dat is op basis van de vermelde onderwerpen/dossieropbouw. Dat is de basis voor de verplichte rapportage aan het CBS. De applicatie moet de mogelijkheid bieden om op een juiste wijze te registreren in de applicatie, zodat hieruit automatisch de verplichte rapportage kan worden gegenereerd.</p>	- Personalia (BD)	BSN controle	- Uitsluiting (GSD,DJI,CJIB)	Uitkering andere gemeenten, detentie, voortvluchtige	- Inkomen (DUO,BD,UWV)	Studiefinanciering, heffingskortingen, inkomen	- Vermogen (BD,RDW)	Banksaldo, rente, voertuigen	- Arbeidsplicht (DUO)	Inschrijving	- Informatieplicht (BD)	Bankrekeningnummers	Beschrijf mogelijkheden
- Personalia (BD)	BSN controle																
- Uitsluiting (GSD,DJI,CJIB)	Uitkering andere gemeenten, detentie, voortvluchtige																
- Inkomen (DUO,BD,UWV)	Studiefinanciering, heffingskortingen, inkomen																
- Vermogen (BD,RDW)	Banksaldo, rente, voertuigen																
- Arbeidsplicht (DUO)	Inschrijving																
- Informatieplicht (BD)	Bankrekeningnummers																

12	E			Het is mogelijk om observaties te registreren bij een persoon met de mogelijkheid te koppelen/verwijzen aan 1 of meerdere subdossiers. Eis vanuit het CBS.	
----	---	--	--	--	--

3.12 Wens ten aanzien van de functionaliteit Schuldhulpverlening

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	W	T	200	<p>In het kader van onderstaande werkzaamheden worden producten geleverd. De registratie van werkzaamheden en producten vindt plaats in de applicatie Allegro van leverancier Kred'it.</p> <p>Om tot een integraal klantbeeld te komen is het van belang dat de in behandeling zijnde producten van schuldhulpverlening zichtbaar worden gemaakt in de te leveren applicatie. Dat kan mogelijk via de webservices van Allegro of op een andere wijze. Het integrale klantbeeld kan worden verkregen door een 'eenweg' koppeling. Hierbij moet rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat producten meerdere jaren in behandeling zijn en dus zichtbaar gemaakt moeten worden.</p> <p>Werkzaamheden/producten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leningen • Schuldregeling • Schuldbemiddeling • Budget Beheer Rekening • Beschermingsbewind <p>Wanneer wens 13/3.1.2 met 'ja' is beantwoord, kan deze vraag worden gescoord. Bij 'nee' kunnen geen punten worden toegekend.</p> <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: In hoeverre biedt de applicatie Allegro mogelijkheden voor de door u gewenste koppeling (bijvoorbeeld webservices) c.q. in hoeverre is de leverancier van deze applicatie bereid mee te werken aan een dergelijke koppeling?</p> <p>Antwoord: De applicatie biedt hiervoor mogelijkheden en de leverancier is bereid mee te werken aan een dergelijke koppeling.</p>	Beschrijf de mogelijkheden

3.13 Eisen en wensen ten aanzien functioneel beheer

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			Er is een opleidingstraject voor beheerders tijdens de implementatie	
2	E			Er is een meldingssysteem beschikbaar om fouten en wensen te melden en te registreren.	
3	E			Van iedere melding is de prioriteit zichtbaar op basis van urgentie en impact en is tevens de voortgang, al dan niet binnen de SLA afspraken, te volgen. Iedere call mag alleen in overleg met FB worden gesloten.	
3	E			Leverancier kent een overlegstructuur waarin klanten participeren. Hierin worden meldingen voor aanpassingen besproken en geprioriteerd	
4	W		50	Het systeem heeft tools en functionaliteiten om beheer te ondersteunen. Denk aan schoningsprogrammatuur met variabele ingaven, correctiefuncties, controle functies en consistentiecontroles.	Beschrijf de tools en functionaliteiten kort
5	W	T	20	De leverancier heeft een portaal waar een FAQ en een gebruikersforum aanwezig is waar vragen, oplossingen en ervaringen kunnen worden uitgewisseld	Beschrijf wat wordt geboden

3.14 Eisen ten aanzien conversie

Nr	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	E			<p>Er is conversieprogrammatuur beschikbaar om actuele gegevens en historie te converteren van eigen pakketten en van huidige leveranciers.</p> <p>Nota van Inlichtingen Het betreft de gegevens van de domeinen Inkomen, Werk, WMO en Onderwijs (Onderwijs, RMC en Leerlingenvervoer). Fraudebestrijding valt hier niet onder. Het betreft een applicatie die slechts zeer beperkt wordt gebruikt. Schuldhelpverlening valt er eveneens buiten. Hiervoor wordt hoogstens een koppeling geleverd.</p> <p>Uitgangspunt is dat de gegevens zodanig automatisch worden gemigreerd, zodat het niet meer noodzakelijk is om de applicaties die worden vervangen aan te moeten houden voor raadplegen van gegevens.</p> <p>Het betreft de applicaties: Deventer: Civision WIZ (thans Civision Sesam, WMO-Ned, Civision Onderwijs). Olst-Wijhe: Civision WIZ (thans Civision Sesam), WMO-Ned, Civision Onderwijs. Raalte: Suite werk van Centric, Wuite Inkomen van Centric, JVS (onderwijs) en Suite WMO.</p> <p>Een gespecificeerde opomping van te converteren gegevens lijkt hier niet op zijn plaats. Dat wordt een lange</p>	

				lijst met vermelding van velden.	
2	E			Er is een conversieplan en ontwerp beschikbaar en ter inzage.	
3	E			Conversiescripts worden ter beoordeling aan gemeente verstrekt en besproken.	
4	E			Conversiescripts kunnen op verzoek van gemeente worden aangepast.	
5	E			Leverancier voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na conversie en deze zijn vooraf beschikbaar	
6	E			De kosten van de conversie zijn in het prijzenblad opgenomen.	

3.15 Service, Onderhoud, Dienstverlening en Ondersteuning

DOWR hanteert de volgende beschrijvingen als het gaat om incidenten. U wordt verzocht om in uw beantwoording dit als uitgangspunt te nemen.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	Bedrijfskritische processen kunnen niet meer worden uitgevoerd.
Midden	Ondersteunende processen kunnen niet of niet goed meer worden uitgevoerd.
Laag	Bedrijfskritische of ondersteunende processen ondervinden enige hinder.

Impact	Omschrijving			
Hoog	Een belangrijk aantal medewerkers is niet in staat hun reguliere werkzaamheden uit te voeren (organisatie heeft er last van).			
Midden	Voor het incident is een work-around, al dan niet handmatig, beschikbaar. Enkele medewerkers zijn niet in staat hun reguliere werkzaamheden op standaardwijze uit te voeren (afdeling heeft er last van).			
Laag	Het bedrijfsproces ondervindt niet op korte termijn (opnieuw) hinder van het incident (medewerker heeft er last van).			
Prioriteit		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	Prio 1	Prio 2	Prio 3
	Midden	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Laag	Prio 3	Prio 4	Prio 4

Nr.	E/W	T	Ptn	Specificatie	Toelichting Eis/wens
1	W	T	20	De dienstverlening ter zake van ondersteuning van de gemeenten bij het gebruik en beheer van de software is in de aangeboden prijs inbegrepen en omvat tenminste: <ul style="list-style-type: none"> Helpdesk (openingstijden 07.30 tot 17.00 uur) 	

				<ul style="list-style-type: none"> • 1^e lijns ondersteuning; direct antwoord op relatief eenvoudige vragen • 2^e lijns ondersteuning; onderzoek en antwoord door een specialist bij complexere vragen • 3^e lijns ondersteuning; onderzoek en antwoord door een software engineer met ruime ervaring op het gebied van technisch pakketbeheer bij de leverancier • Preventief onderhoud; fouten en onvolkomenheden herstellen ook als ze bij DOWR nog niet zijn opgetreden • Correctief onderhoud; fouten en onvolkomenheden zowel voorlopig (work around of PTF) als definitief herstellen • Beschikbaar stellen van alle nieuwe versies, releases en upgrades van de softwarepakketten ongeacht de aanleiding daartoe (zoals gebruikersoverleg, betaald maatwerk voor andere partijen, wetswijzigingen, nieuwe wetten etc.) <p>Nota van Inlichtingen Wanneer maatwerk voor andere partijen wordt ontwikkeld en onderdeel wordt van de standaard applicatie wordt dat beschikbaar gesteld via nieuwe versies, releases en upgrades.</p>	
2	W	T	10	Beschrijf uw Incidentmanagement procedure inclusief response en oplostijden. Tevens de randvoorwaardelijke eisen die u stelt aan DOWR.	
3	W	T	10	Beschrijf uw Changemanagement procedure en de randvoorwaardelijke eisen die u stelt aan DOWR Inclusief uw respons en oplostijden.	
4	W	T	10	Beschrijf uw problemmanagement procedure inclusief response en oplostijden en de randvoorwaardelijke eisen die u stelt aan DOWR	
5	E			<p>. Er zal structureel standaard rapportage over de dienstverlening geleverd worden aan DOWR. Maatwerk rapportage wordt alleen op verzoek en in overleg geleverd.</p> <p>Er zal standaard maandelijks gerapporteerd worden aan de klantvertegenwoordiger over;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal meldingen ontvangen • % SLA behaald t.o.v. norm • Gemiddelde doorlooptijd t.o.v. norm <p>Gespecificeerd voor;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten • Informatievragen en standaard wijzigingen (Service Requests) • Niet standaard wijzigingen (RFC) <p>De maandelijkse rapportage bevat eveneens een analyse, een trend weergave en conclusies over bovenstaand. De incidenten met Prio 1 en 2 zullen apart weergegeven worden in een MIR (major incident report). De rapportage bevat tevens informatie over het aantal uitgebrachte en in behandeling zijnde adviezen vanuit Informatie Management. Van projecten zal de status gerapporteerd worden in een "stoplichten" rapportage.</p>	

				<p>Meldingen m.b.t. incidenten, problems en changes die SLA termijnen overschreden hebben</p> <p>Incidenten Meldingsnummer x Reden van de afwijking Op welke manier wordt dit in de toekomst voorkomen</p> <p>Problems Meldingsnummer x Reden van de afwijking Op welke manier wordt dit in de toekomst voorkomen</p> <p>Changes Meldingsnummer x Reden van de change</p> <p>(indien van toepassing) bij SaaS rapporteert u, naast bovenstaande items over:</p> <p>Beschikbaarheid per maand achteraf ten opzichte van het gemiddelde over de afgelopen 12 maanden De reden van de afwijking van de beschikbaarheid</p>	
6	W	T	10	<p>Uw onderneming kent accountmanagement voor klanten met een omvang vergelijkbaar met de gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. Geef hierbij aan of u unieke aanspreekpunten heeft voor deze klanten en de functie(niveau)s die u daarbij inzet.</p>	
7	W	T	50	<p>Beschrijf uw escalatieprocedure gerelateerd aan de prioritering definities zoals hierboven aangegeven, inclusief betrokkenheid van uw directie.</p>	
8	W	T	20	<p>Binnen de DOWR gemeenten wordt door ICT gebruik gemaakt van Topdesk. De wens is deze applicatie te koppelen met uw helpdesk of uw helpdesk op te nemen in de ingerichte werkprocessen binnen ICT.</p>	Beschrijf de mogelijkheden die u voorziet
9	E	T		<p>Indien (onderdelen van) de aangeboden applicatie wordt/worden geleverd door verschillende partijen: beschrijf hoe u in de toekomst de functioneel/ technische interoperabiliteit tussen deze onderdelen denkt te garanderen, alsook de commercieel/juridische 'interoperabiliteit' tussen deze partijen. Geef bij Open Source Software indien van toepassing ook aan welke commerciële partij(en) betrokken is/zijn bij de ondersteuning daarvan, inclusief de wijze waarop de regie geregeld is en continuïteit gegarandeerd kan worden.</p>	
10	E			<p>Het onderhoud aan de applicatie moet dusdanig zijn dat aanpassingen qua wet- en regelgeving op tijd voltooid zijn zodat de applicatie op tijd klaar is voor gebruik. Dat wil zeggen dat de DOWR gemeenten tijdig in staat zijn deze uit</p>	

				te voeren rekening houdende met een test en implementatie periode aan gemeente kant.	
11	E			Een leverancier dient technische en functionele ondersteuning te verlenen tijdens de implementatie en het gebruik van de applicatie. Hieronder wordt zowel 1 ^e lijns-ondersteuning (een helpdesk, bereikbaar van 7.30 tot 17.00 uur) als 2 ^e lijnsondersteuning (beschikbaar stellen van een medewerker ter plaatse) verstaan. Beiden moeten snel en adequaat de problemen op kunnen lossen. Ten aanzien van productie belemmerende meldingen geeft de leverancier binnen 1 werkdag respons en binnen 2 werkdagen een oplossing. Een geboden workaroud duurt hooguit tot de eerstvolgende softwarerelease of –versie tot een maximum duur van een drie maanden. Van een aangemeld probleem moeten voortgang en oplossing eenvoudig te volgen zijn	
12	W	T	20	U wordt verzocht een beschrijving te geven van de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> - de mogelijkheid van de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden buiten kantooruren; - mogelijkheden voor stand-by zijn van onderhoudsdienst binnen en buiten kantooruren; - een beschrijving van de meldingsprocedure bij apparatuur- en programmastoringen; - de door de leverancier te volgen procedure voor de afhandeling van een storing; - de beschikbaarheid en bemanning van een helpdesk bij de leverancier; - de beschikbaarheid van remote-diagnose van storingen; - een beschrijving van het release-, fouterstel- en updatebeleid voor software; 	
13	E			Maatwerk is niet gewenst. Mocht het toch voorkomen dat maatwerk wordt toegepast, dan is de werking hiervan blijvend gegarandeerd in nieuwe releases. Hier zijn geen meerkosten aan verbonden.	
14	W	T	20	De applicatie kan loggen. Beschrijf de functionaliteiten van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden applicatie met betrekken tot het 'loggen' van (pogingen tot) opvragingen (inclusief zoekopdrachten), inzagen (inclusief printen), invoeringen, wijzigingen en verwijderingen door gebruikers en applicaties (zoals berichtuitwisseling), waarbij tenminste wordt bijgehouden wie (welke gebruikers/applicatie) wanneer (datum/tijd) wat (welk document, kenmerk, notitie, etc.) heeft ingezien, ingevoerd, gewijzigd, verwijderd, etc, inclusief wijzigingen. <p>Nota van Inlichtingen</p> <p>Vraag: U geeft hier aan dat ook logging m.b.t. documenten e.d. gewenst wordt. Over het algemeen is dit functionaliteit die standaard aanwezig is binnen generiek ingezette documentmanagementsystemen (DMS). Wij nemen aan dat dit ook het geval is voor de e-suite van Dimpact waar u via de KING Standaard Zaak- en documentservices 1.0 mee wenst te koppelen en dat de gevraagde applicatie niet in deze functionaliteit hoeft te voorzien?</p> <p>Antwoord: Dat is correct. De eis heeft alleen betrekking op die documenten die door uw programmatuur zelf worden opgeslagen.</p>	Beschrijf de mogelijkheden