

Bijlage A1: Programma van eisen en wensen

A1a Programma van Eisen

nummer	beschrijving eis
	Functioneel
E1	De Oplossing voorziet in dossiervorming per client. Alle dossiers geven overzicht van de huidige situatie, het verleden en de te verwachte toekomst. De dossiers zijn te benaderen en te muteren voor het gedeelte waarvoor gebruikers geautoriseerd zijn.
E2	Binnen een dossier kunnen er verschillende projecten/trajecten worden gestart
E3	Binnen elk dossier kunnen contactmomenten worden geregistreerd (brief, mail, tel enz)
E4	Aan een dossier kunnen relaties worden toegevoegd/worden gekoppeld (partner, kinderen etc.).
E5	Aan een dossier kunnen hulpverleners en instanties worden toegevoegd/worden gekoppeld (bijv. bewindvoerders).
E6	De Oplossing biedt een gedetailleerde zoekfunctie zodat het minimaal mogelijk is om te zoeken op: achternaam, BSN, cliëntnummer, achternaam partner, BSN partner, cliëntnummer partner, straat, postcode, zaaknummer, begeleider (=schuldhulpverlener).
E7	Functioneel beheerders hebben, waar wet- en regelgeving dit toe staat, de mogelijkheid om keuze mogelijkheden toe te voegen aan een lijst met keuzevelden in de Oplossing.
E8	Aantekeningen en contactregistraties zijn op elk moment tijdens het gebruik van de Oplossing te raadplegen.
E9	Er kan gebruik gemaakt worden van verplichte, optionele of conditionele velden.
E10	Per afspraak is duidelijk om welk soort contact het gaat (persoonlijk, telefonisch, e-mail) en achteraf kan aangegeven worden of de client met/zonder bericht wel/niet is verschenen of dat de afspraak is verzet.
E11	Het VTLB wordt berekend volgens de NVVK (richtlijnen Recofa) . Bij een nieuwe berekening worden eerdere versies van de berekening opgeslagen. De VTLB calculator kan worden geopend vanuit ieder product/ project.
E12	Gepersonaliseerde actiepunten kunnen door consulent worden toegevoegd, gewijzigd en verwijderd. De actiepunten zijn zichtbaar in de actielijst
E13	Het is mogelijk om in de werkvoorraad de taken te verzetten naar de toekomst (aanpassen van de datum).
E14	Bij het registreren van een contactmoment kan worden aangegeven of het contact persoonlijk, per mail of telefonisch is gegaan.
E15	Het is mogelijk om een contactmoment met terugwerkende kracht aan te maken (op een datum in het verleden).
E16	Taken die reeds afgerond hadden moeten zijn voorzien van een duidelijk signaal wanneer dit niet het geval is, bijvoorbeeld met een rode kleur.
E17	Bij het berekenen van een VTLB dienen ook eerdere versies nog te gebruiken zijn, vb versie januari 2022, juli 2022, januari 2023, juli 2023, enz. Na berekenen van het VTLB is een overzicht beschikbaar van BVV, VTLB en afloscapaciteit.
E18	Iedere medewerker heeft op basis van autorisaties inzage in dossiers en werkvoorraad van collega's.
E19	Er is een scherm met een totaaloverzicht per client beschikbaar waarin duidelijk af te lezen is wat er in de gehele looptijd gebeurd is. Via dit scherm kan doorgeklikt worden naar de verschillende onderdelen met als doel te kunnen raadplegen of te muteren (afhankelijk van de autorisatie). Dit is een zogenoemde 'clientkaart'.
E20	De Oplossing biedt voor het zoeken op client verschillende zoekingen. De zoekmogelijkheid voldoet aan de AVG en BRP wet- en regelgeving.
E21	Standaard worden alleen open, niet-afgesloten dossiers getoond. Afgesloten en afgemelde dossiers worden naar de achtergrond geplaatst. Deze dossiers komen enkel naar boven als er een optie wordt aangevinkt zoals 'zoeken in afgemelde dossiers'.
E22	Mogelijkheid tot aanmaken standaardrapportages per deelproces.
E23	Verzoekschrift dwangakkoord wordt gegenereerd volgens actueel format Bureau WSNP. Na genereren verzoekschrift is het document nog handmatig aan te passen.

E24	Mogelijkheid tot invullen datum zitting in de cliëntkaart.
E25	Automatisch invullen benodigde gegevens op crediteurenlijst WSNP.
E26	Termijn 100% aflossing wordt automatisch berekend.
E27	Mogelijkheid tot invullen datum aanvraag en wijze van aanmelding (telefonisch, website enz).
E28	Mogelijkheid om bij uitdeling in de brief aan te geven welke hercontrole het betreft.
E29	Budget opstelling kan in het systeem worden opgesteld. Mogelijkheid tot het toevoegen en wijzigen van inkomsten en uitgaven. Budget opstelling wordt op dossierniveau aangemaakt.
E30	Schuldenlijst wordt aangemaakt op dossier niveau. Mogelijkheid tot het wijzigen van schuldenlijst, ook na geslaagde regeling.
E31	Mogelijkheid tot invullen netto en bruto krediet bedrag.
E32	Terugmelding van schuldeisers verwerken (saldo, akkoord ja/nee).
E33	Het invulveld "reden niet akkoord" is een verplicht invulveld en kan worden overgenomen in brieven en rapportages.
E34	Verdeling van de afloscapaciteit over de schuldeisers wordt automatisch berekend. In de verdeling wordt rekening gehouden met de preferentie van schuldeisers en het geldende huwelijksvermogensrecht.
E35	Mogelijkheid tot aangeven wanneer gestart wordt met reserveren (i.v.m. beslaglegging).
E36	Mogelijkheid tekst toe te voegen aan voorstel brief (ontstaan schulden enz).
E37	Mogelijkheid tot invullen start, geplande en werkelijke einddatum.
E38	Het output formaat van documenten moet instelbaar zijn naar gangbare formaten waaronder docx, pdf.
E39	De teksten in de Oplossing dienen makkelijk te begrijpen te zijn.
E40	Gebruikers worden alleen de menu's en onderliggende gegevens waarvoor ze zijn geautoriseerd getoond.
E41	Er dienen meerdere schermen gelijktijdig geopend en bewerkt te kunnen worden.
E42	Voor alle onderdelen in de Oplossing dienen eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toetscombinaties te zijn.
E43	De Oplossing voorziet in inzicht in de mutaties door een duidelijke beschrijving/logging van de gedane mutaties
E44	De bij de Oplossing behorende gebruikersinterface, meldingen, helpfunctie, gebruikers- en beheerdocumentatie zijn in de Nederlandse taal. Bij nieuwe versies van (delen van) de Oplossing worden deze bijgewerkt.
E45	De gebruikersinterface moet alle voorkomende diakrieten correct kunnen tonen en printen. De zoekfunctie moet de diakrieten negeren.
E46	Een medewerker kan een proces voor zichzelf of voor een collega opstarten.
E47	Aanpassing van de processen is mogelijk door de functioneel beheerder.
E48	Het is mogelijk processtappen te verplichten of optioneel te maken.
E49	Het is mogelijk sjablonen te koppelen aan processtappen, verplicht of optioneel.
E50	Iedere medewerker heeft inzicht in diens nieuwe processen en lopende processen.
E51	Lopende en afgeronde processen zijn in te zien in het dossier van betrokkene.
E52	Wanneer er een soortgelijk proces loopt bij dezelfde client dan dient het opstarten van een nieuw proces geblokkeerd te kunnen worden.
E53	Mogelijkheid om schulden overnemen uit andere producten.
E54	Bij het genereren van een brief is het mogelijk om de tekst van de brief voorafgaand aan het versturen aan te passen.
Techniek	
E55	De Oplossing ondersteunt Single Sign on middels SAML en/of OPEN ID CONNECT.
E56	Bij een niet geslaagde inlogpoging wordt geen reden aangegeven (dus niet of gebruikersnaam of wachtwoord onjuist is).
E57	Bij het inloggen is het wachtwoord niet zichtbaar (ook niet teken voor teken voor korte tijd).
E58	De Oplossing dwingt wijziging van het wachtwoord af bij eerste keer inloggen.
E59	Het wachtwoordbeleid is instelbaar en afdwingbaar, ten minste wachtwoordlengte en afdwingen van cijfers, hoofdletters, kleine letters en overige tekens.
E60	Na een instelbaar aantal foutieve inlogpogingen wordt het account geblokkeerd of na een foutieve inlogpoging is er een wachtperiode van ten minste 2 seconden die na elke volgende foutieve inlogpoging ten minste wordt verdubbeld.
E61	Wachtwoorden worden als salted hash opgeslagen (niet cleartext).

E62	Wachtwoorden moeten door de gebruiker na een in te stellen periode worden vervangen door een nieuw wachtwoord.
E63	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaard wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.
E64	Sessies kunnen automatisch worden afgesloten na een in te stellen periode van inactiviteit.
E65	De Oplossing biedt een overzicht van actieve en inactieve accounts.
E66	Autorisatie van gebruikers is op basis van rollen in te stellen (RBAC, Role Based Access Control).
E67	Een rol kan aan meerdere gebruikers worden toegekend en een gebruiker kan meerdere rollen hebben.
E68	Rollen kunnen door beheerders worden aangemaakt en de autorisaties van rollen kunnen door beheerders worden aangepast.
E69	De Oplossing biedt een overzicht over welke rollen aan welke gebruikers zijn toegekend.
E70	Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten.
E71	De Oplossing draait onder serviceaccounts (niet onder een algemeen beheeraccount, zoals root- of (local- of domain-)administrator).
E72	Autorisatie is mogelijk op functionele onderdelen (modules, menu's, procedures, zaken, gegevens) binnen de Oplossing.
E73	Er dient op geen enkele wijze sprake te zijn van inlogmogelijkheden voor Opdrachtnemer of diens voor deze opdracht in te zetten derden (backdoor) waar Opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving gaat altijd na overleg vooraf.
E74	De Oplossing dient in een goede scheiding tussen systeembeheer, functioneel- en technisch- applicatiebeheer en gebruikers te kunnen voorzien.
E75	De Oplossing wordt geleverd als een Software as a Service (SaaS) omgeving (vanaf nu 'de SaaS-Oplossing'), een cloudOplossing waarbij technisch beheer door de leverancier (Opdrachtnemer) uitgevoerd wordt.
E76	De aangeboden SaaS-Oplossing bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Indien toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.
E77	De test- en productieomgeving hebben gescheiden datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving. Deze datamigratie kan door de functioneel beheerder van Opdrachtgever worden uitgevoerd en is zonder meerkosten.
E78	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal volledig aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst (https://forumstandaardisatie.nl/) eventueel te realiseren koppelingen/webservices/berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (www.istandaarden.nl , Vecozo, VNG Realisatie, etc.).
E79	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing alle in gebruik zijnde versies ondersteunt en tijdens de looptijd van de overeenkomst niet meer dan één major versie gaat achterlopen ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de landelijke standaarden die voor de Oplossing van toepassing zijn.
Security en privacy	
E80	De servers waarop de programmatuur staat zijn beveiligd tegen DDOS aanvallen.
E81	Penetratietests dienen periodiek uitgevoerd te worden (minimaal 1 per jaar). Het resultaat dient beschikbaar gesteld te worden aan de Opdrachtgever.
E82	Vulnerability assessments (security scans) dienen periodiek uitgevoerd te worden (minimaal 1 per jaar).
E83	Opdrachtnemer dient bij een beveiligingsincidenten noodzakelijke maatregelen te nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. Het beveiligingsincident, alsmede alle getroffen maatregelen, worden aan de Opdrachtgever gerapporteerd.
E84	De Opdrachtnemer voert actief controles uit op systeemlogging.
E85	De logging van de applicatie dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de Oplossing inregelbaar door Opdrachtgever.
E86	De functioneel beheerder dient uit logging rapporten te kunnen genereren.

E87	De Oplossing dwingt HTTPS af door middel van HTTP Strict Transport Security (HSTS, RFC 6797).
E88	De Oplossing voldoet aan de ICT Beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security van het NCSC.
E89	Versleuteling van data-at-rest (fysieke opslagemedia, operationeel en backups).
E90	Versleuteling van data-in-transit (versleutelde netwerkverbindingen, bijvoorbeeld met TLS).
E91	Voor DNS moet DNSSEC worden gebruikt.
E92	Kritische beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de SaaS-Oplossing.
E93	Systeemsoftware, inclusief software die niet vanaf het internet benaderbaar is, dient up-to-date te worden gehouden.
E94	Opdrachtgever wil gebruik maken van certificaten op (sub)domein naam. In de praktijk betreffen dit certificaten betrokken van het PKI-systeem van Opdrachtgever dan wel certificaten van een door Opdrachtgever vertrouwde Certificaatautoriteit. De applicatie dient dit te ondersteunen.
E95	Emailverkeer dat namens Opdrachtgever (@gouda.nl, Etc.) plaatsvindt (intern dan wel extern) voldoet blijvend aan aanvullende beveiligingsmaatregelen als DNSSEC, SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS en DANE. Opdrachtnemer definieert en valideert de SPF-, DKIM- en DMARC-records van het domein van Opdrachtgever conform de actuele configuratie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de partijen, die emailberichten ontvangen van Opdrachtgever, kunnen valideren dat deze emailberichten inderdaad van Opdrachtgever afkomstig zijn. Opdrachtnemer deelt daartoe tenminste de publieke sleutel van het DKIM sleutelpaar én de "selector" in de vorm van een TXT-record (voorkeur) of CNAME-record met Opdrachtgever zodat Opdrachtgever deze aan haar DNS-dienst kan koppelen.
E96	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox, Chromium, Internet Explorer) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Alle software (front-end en back-end) behorend tot de Oplossing is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatste bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
E97	Er kan een backup gemaakt worden van de data terwijl de applicatie toegankelijk blijft voor gebruikers.
E98	Backups worden periodiek uitgevoerd. Minimaal elke 28 uur met een hersteltijd van maximaal 16 werkuren).
E99	Backups worden bewaard op een locatie waarbij een voorval op de productielocatie niet kan leiden tot een schade op de backuplocatie.
E100	De restoreprocedure wordt minimaal jaarlijks getest.
E101	Gegevens worden versleuteld opgeslagen.
E102	De leverancier garandeert dat ongeautoriseerde personen geen toegang hebben tot gegevens of gegevensdragers (zoals harde schijven en back-upmedia) die tussentijds of na beëindiging van de overeenkomst worden verwijderd c.q. worden vervangen.
E103	De opdrachtnemer garandeert de integriteit van gegevens van klanten door een goede afscherming van de Oplossing van diverse opdrachtgevers.
E104	Leverancier voorziet in (gratis) veiligheidsupdates voor de software, firmware en drivers gedurende de verwachte gebruiksduur van de software/hardware (in toelichting aangeven tot wanneer).
E105	De leverancier verifieert software van derden die wordt opgenomen in de software van de leverancier op de aanwezigheid van kwaadaardige code, voor elke versie die wordt opgenomen in de software.
E106	De leverancier vrijwaart de klant voor inbreuk op rechten van derden wanneer software van derden wordt opgenomen in de software van de leverancier.
E107	De leverancier beschikt over jaarlijks geteste uitwijk- en continuïteitsplannen om de dienstverlening in het geval van rampen binnen 24 uur te kunnen hervatten.
E108	De leverancier meldt kwetsbaarheden in de software, zodra deze bij de leverancier bekend zijn. Deze incidenten worden binnen 24 uur gemeld.

E109	IT-voorzieningen en apparatuur bij de leverancier zijn fysiek beschermd tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen. De geboden bescherming is in overeenstemming met de vastgestelde risico's.
E110	Uitgewisselde persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie wordt versleuteld verzonden (in toelichting opnemen met welk protocol, bijv AES-256).
E111	De Oplossing voldoet aan de AVG-wetgeving. Hierbij is er sprake van privacy by design en privacy by default.
E112	De leverancier mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een (sub)verwerkersovereenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen conform de verwerkersovereenkomst die afgesloten wordt met de leverancier.
E113	In de Overeenkomst zal worden beschreven op welke fysieke locaties de data van Opdrachtgever is ondergebracht.
E114	De leverancier mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen die voldoen aan de uitgangspunten van de veilige dataopslag (bottomline: alleen opslag, verwerking en back-up binnen de EER).
E115	Alle verwerkingen van persoonsgegevens kunnen binnen de applicatie op procesniveau zichtbaar verwezen worden naar of gekoppeld worden aan een verwerking binnen het register van verwerkingen.
E116	Alle vormen van verwerkingen van persoonsgegevens dienen gelogd te worden in een niet-muteerbare audittrail. Hierbij dient maximaal informatie gelogd te worden die nodig is om de gebeurtenis te herleiden tot een functie of rol en minimaal het resultaat van de handeling en een datum en tijd van de gebeurtenis. De beschikbaarheid van loginformatie is gegarandeerd totdat de bewaartermijn van de persoonsgegevens verlopen is en de loginformatie dient daarna verwijderd te worden.
E117	De leverancier mag de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de gemeente verwerken. Persoonsgegevens mogen bovendien alleen worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is om de (cloud/saas)diensten te leveren. De leverancier mag persoonsgegevens dus niet voor eigen doeleinden gebruiken.
E118	Gegevens die vertrouwelijke (gevoelige) informatie bevatten zijn opgeslagen op een plek die niet toegankelijk is voor onbevoegden, met inachtneming van de geldende eisen volgens de BIO/ISO27001/AVG.
E119	De leverancier moet de gemeente in staat stellen om erop toe te zien dat hij zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt. Een bezwaar van de leverancier tegen een door de gemeente uit te voeren audit is niet acceptabel.
E120	De leverancier mag de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk om de (cloud /saas) diensten aan de gemeente te leveren. De leverancier moet garanderen en aantonen dat de gegevens na beëindiging van de overeenkomst worden vernietigd.
E121	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om met fictieve data te werken in de (optionele) testomgeving en in de acceptatieomgeving.
E122	De zoekfunctie in de Oplossing is zo ingericht dat het resultaten wel of niet toont aan de hand van het vertrouwelijkheidsniveau en de gebruikers autorisatie.
E123	Wanneer toestemming gevraagd wordt aan een betrokkene voor gegevensverwerking dient deze toestemming per verwerking en per betrokkene vastgelegd te kunnen worden en is deze centraal als status van de gegevensverwerking te beheren binnen of buiten de applicatie. Toestemmingen kunnen via een rapportage inzichtelijk gemaakt worden.
E124	Toestemmingen kunnen even gemakkelijk ingetrokken worden als dat ze verleend kunnen worden. Wanneer een toestemming ingetrokken wordt, dan kan verwerking op individueel niveau vanaf het moment van intrekken gestopt worden.
Data, informatie- en archiefbeheer	
E125	Tijdens de implementatie van de Oplossing, moeten alle processen (zowel afgesloten als openstaande dossiers) geïmporteerd worden vanuit Stratech Perspectief naar de Oplossing. Waarbij minimaal de volgende velden worden geïmporteerd: zaaknummer xxlInc, start- en einddatum traject, behandelaar, doorlopen processen, uitstroomreden en zaaknummer. De koppeling met de bestaande zaak wordt hierbij automatisch gelegd.
E126	Bij het afsluiten van het dossier in de Oplossing kan de behandelaar een resultaat plaatsen (conform de selectielijst), zodat xxlInc Zaken dit resultaat kan overnemen en de

	bijbehorende zaak van hetzelfde resultaat kan voorzien, gekoppeld aan de juiste vernietigingstermijn.
E127	Zodra een aantal zaken in XxlInc Zaken conform archiefwet is vernietigd, kan de functioneel beheerder of de leverancier de bijbehorende dossiers en processen in de Oplossing opschonen. Zodat in beide applicaties op database- en op documentniveau geen informatie meer te vinden is.
E128	Een functioneel beheerder kan ex-clienten in de Oplossing opschonen. Zodat in de Oplossing op databaseniveau geen informatie meer te vinden is.
E129	De leverancier moet tijdige en volledige medewerking verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de gemeente of andere daartoe bevoegde partijen.
E130	Er is een actueel datamodel van de database beschikbaar voor de Opdrachtgever. (n.b. van alle databases, mits van toepassing).
E131	De data is op minimaal dagelijkse basis beschikbaar via een API met toegang tot alle tabellen of anders door middel van een databasedump in een gangbaar formaat zoals CSV of JSON, zodat de data via Pentaho door Opdrachtgever aan het datawarehouse kan worden toegevoegd.
E132	Alle data kan (periodiek en adhoc) als datadump naar een on-premise opslag worden overgehaald, zodat deze data met andere brondata kan worden gecombineerd in een datawarehouse.
Gebruiksvriendelijkheid	
E133	De Oplossing is geschikt voor verschillende soorten apparaten (laptop, tablet, smartphone etc.) en schaaft, met uitzondering van beheerfuncties, mee met de afmetingen van een scherm van mobile devices tot tabletniveau, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface (responsive design).
E134	Voor- en achteruitbladeren op het scherm dient mogelijk te zijn.
E135	De Oplossing dient zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties te bedienen te zijn.
E136	Voor alle onderdelen in de Oplossing dienen eenduidige procedures, schermen, menuopbouw en toetscombinaties te zijn.
E137	De Oplossing dient te signaleren wanneer bij de invoer van gegevens velden niet zijn ingevuld (waarschuwing bij evidente fouten).
E138	De gebruiker dient op meerdere manieren (denk hierbij aan getallen en (delen) van tekst) in meerdere velden te kunnen zoeken binnen de Oplossing, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters.
E139	Autorisaties dienen middels een beheerinterface gebruiksvriendelijk te kunnen worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de applicatie kan op één plek geconfigureerd worden.
E140	Voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de applicatie is geen programmeerkennis nodig.
E141	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk en storingsdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
E142	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.
Koppelingen	
E143	Koppelingen tussen applicaties of componenten verlopen altijd via de Enterprise ServiceBus van de gemeente Gouda. Behalve als de Opdrachtgever op koppelingsniveau hiervan wilt afwijken. De ESB is OpenTunnel van Enable-U. Alle verbindingen zijn beveiligd met een certificaat.

E144	De Oplossing wordt, bij voorkeur, voor documentgeneratie gekoppeld aan de gemeentebrede documentgenerator Xential of biedt een eigen documentgenerator aan.
E145	Indien de Opdrachtnemer een eigen documentgenerator meelevert, dan: - zijn de sjablonen modulair opgebouwd, zodat minder verschillende sjablonen nodig zijn. - kunnen de sjablonen velden met gegevens uit de Oplossing bevatten. Per veld is in te richten of gebruikers de inhoud wel of niet mogen aanpassen. - kunnen de sjablonen vrije velden, velden met vaste treklijsten en conditionele velden bevatten. - vindt er een signaal plaats bij het niet invullen van een verplicht veld.
E146	De Oplossing wordt voor het ophalen van BRP gegevens aan Integrale Zoekvraag Personen van Centric gekoppeld. Als koppelstandaard wordt StUF BG 3.10 gebruikt. Deze koppeling wordt beveiligd met een PKI certificaat en verloopt via OpenTunnel van Enable-U.
E147	Per klant kan via de BRP-koppeling een afnemersindicatie gestuurd worden, zodat de persoonkaart in de Oplossing wordt bijgewerkt.
E148	De Oplossing wordt gekoppeld met Xxlnc Vroegsignalering (API), waardoor de de lijst met signaleringen vanuit Xxlnc Vroegsignalering kan worden gematched op BSN met actieve klanten in de Oplossing. Zodat bestaande klanten niet ook in het vroegsignaleringstraject worden opgenomen.
E149	De Oplossing wordt gekoppeld met het BKR, waardoor: a. vanuit de Oplossing informatie naar het BKR kan worden verstuurd. Betreft naam + startdatum contract + type contract. b. vanuit de applicatie kan worden gezocht in de BKR op BSN, achternaam+geboortedatum of postcode+huisnummer. De gezochte informatie kan worden geraadpleegd, dit betreft startdatum contract + type contract.
E150	Vanuit de Oplossing kan beveiligd worden gemaild (of informatie worden uitgewisseld) met de rechtbank over een klant die onder bewind is gesteld. De beveiligde communicatie kan via Zivver van de Opdrachtgever plaatsvinden of via een koppeling van de Oplossing zelf.
E151	De Oplossing wordt gekoppeld aan Xxlnc Zaken, zodat zaak- en documentgegevens kunnen worden opgeslagen in het zaakstelsel Xxlnc Zaken. Deze koppeling zorgt ervoor dat alle voor de schuldhulpverleningstrajecten relevante documenten in het zaakstelsel worden opgeslagen.
E152	Ten behoeve van het voldoen aan de archiefwetgeving wordt de Oplossing gekoppeld aan Xxlnc Zaken. Zodat zowel de documenten die gegenereerd/toegevoegd worden in Xxlnc Zaken zichtbaar zijn in de Oplossing, als ook de documenten die gegenereerd/toegevoegd worden in de applicatie. Alle documenten worden alleen opgeslagen in Xxlnc Zaken. Hierdoor kan er geen dubbele opslag ontstaan.
E153	De volledige documentenlijst van de gekoppelde zaak in Xxlnc Zaken kan in de Oplossing getoond worden.
E154	De behandelaar kan door het klikken op een van de items uit de documentlijst het bewuste document openen binnen de Oplossing. Het document blijft in Xxlnc Zaken staan.
E155	De uitgaande en inkomende communicatie met de klant, zoals het aanbieden van een brief vindt plaats vanuit Xxlnc Zaken en niet vanuit de Oplossing. De Opdrachtgever gebruikt de Persoonlijke Internet Pagina van Xxlnc Zaken voor digitaal klantcontact. Voor uitgaande post wordt Postex vanuit Xxlnc Zaken gebruikt.
E156	Er zijn voorbeeldberichten of er is documentatie beschikbaar voor de zaakstelsel koppeling, zodat de beschikbare functies inzichtelijk zijn.
Implementatie	
E157	Er is alleen sprake van acceptatie van de Oplossing bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer.
E158	De Opdrachtnemer levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de implementatie en inrichting van de applicatie. De projectmanager dient over de nodige ervaring te beschikken, de Nederlandse taal te beheersen en dit alles aan te tonen in het, bij het implementatieplan, meegeleverde CV.
Contract, SLA en Exit-strategie	

E159	Opdrachtnemer stemt in met de van toepassing zijnde GIBIT voorwaarden, en geeft bij inschrijving aan over welke artikelen van de GIBIT hij/zij eventueel alternatieve afspraken wenst te maken.
E160	De duurzaamheid van de SaaS-Oplossing is binnen de contractperiode gegarandeerd indien de SaaS-Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld wanneer de mogelijkheid bestaat om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij).
E161	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
E162	Bij verstoringen buiten onze servicetijden (werkdagen van 8.30-17.00) is Opdrachtnemer bereikbaar via een calamiteitennummer.
E163	Opdrachtnemer realiseert in alle gevallen de in de SLA overeengekomen afspraken. Wordt de overeengekomen SLA niet behaald dan biedt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan aan Opdrachtgever aan. In het verbeterplanplan wordt aangegeven wat Opdrachtnemer gaat doen om binnen twee maanden weer aan de eisen te voldoen. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. Wanneer het resultaat niet binnen twee maanden behaald wordt, mag Opdrachtgever maximaal €5000 ex. btw inhouden op de eerstvolgende factuur en iedere daaropvolgende factuur totdat weer aan de SLA is voldaan.
E164	De Opdrachtnemer geeft inzicht in ingediende wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers.
E165	De Opdrachtnemer stelt als onderdeel van het contract samen met de Opdrachtgever een exit-plan op voor de overdracht van de data bij beëindiging van de overeenkomst, conform artikel 22 van de GIBIT.
E166	Daarbij verleent de Opdrachtnemer in de periode vóór het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst c.q. de beëindiging daarvan zijn volledige medewerking aan een migratie naar een andere partij hetzij draagt de Opdrachtnemer alle data (inclusief metadata) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat over aan de Opdrachtgever.
E167	Als de Opdrachtgever overdracht van alle data (inclusief metadata) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat wenst, vindt dit kosteloos plaats.
E168	Na bevestiging van Opdrachtgever van succesvolle overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging. Hierin wordt minimaal vermeld welke informatie is vernietigd, op welke wijze de vernietiging plaats heeft gevonden, de omvang van de data (tb, mb etc.) en de bevestiging dat de vernietiging volledig is uitgevoerd.

A1b Programma van Wensen

nummer	aantal punten te behalen	beschrijving wens
Techniek		
W1	5	De mogelijkheid om de toewijzing van onverenigbare rollen te verhinderen, signaleren of rapporteren (functiescheiding).
W2	10	Het toepassen van autorisatie op veldniveau.
W3	10	Beschikbaarheid van een acceptatie-/testomgeving voor het testen van lokale inrichting.
Security en privacy		
W4	10	Het kunnen leveren van logginggegevens aan een centrale loggingserver.
W5	10	Instelbaarheid van de bewaarperiode van log-entries.
W6	10	Beschikbaarheid van logregels met minimaal de volgende informatie: de gebeurtenis, de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een account, omgevingskenmerken, het resultaat van de handeling, een datum en tijdstip van de gebeurtenis.
W7	5	Instelbaarheid van de logging en audittrail (rapportages) door de functioneel beheerder.
Data, informatie- en archiefbeheer		
W8	15	De mogelijkheid om binnen de Oplossing Word-documenten te converteren naar het duurzame bestandsformaat PDF(/a) wanneer de definitieve versie wordt opgeslagen.
W9	10	Mogelijkheid voor de beheerder om een overzicht te maken van personen (clients) die opgenomen zijn in de applicatie met daarbij minstens clientsleutel en Centric Key2DDS sleutel, zodat er gecontroleerd kan worden of de afnemersindicaties overeenkomen.
Gebruiksvriendelijkheid		
W10	5	Mogelijkheid om binnen de Oplossing te werken met een kopieerfunctie (knippen, plakken, kopiëren), op een gelijke wijze als het gebruik binnen de Windows-omgeving. De toetscombinaties Ctrl + C, Ctrl + X en Ctrl + V kunnen hierbij gebruikt worden.
W11	20	Mogelijkheid om meerdere schermen gelijktijdig te kunnen bewerken.
W12	10	Beschikbaarheid van een digitale helpfunctie per scherm.
W13	5	Beschikbaarheid van een kennisbank met FAQ's etc.
Koppelingen		
W14	5	Ontvangen van een notificatie in de Oplossing, zodra de persoonskaart in de Oplossing wordt gewijzigd vanwege een mutatie in het BRP.
W15	10	Een veilige en automatische gegevensuitwisseling met VISH.
W16	10	De mogelijkheid om gedurende de looptijd van een dossier een document vanuit de Oplossing te bewerken, waarbij het document direct als nieuwe versie in de corresponderende zaak van Xxlnc Zaken wordt opgeslagen.
W17	20	Het automatisch laten starten van een nieuwe zaak in Xxlnc Zaken bij het starten van een dossier in de Oplossing. Daarbij uitwisseling van de volgende gegevens: NAW-gegevens van de klant, het zaaktype, begin- en einddatum van het dossier, de verantwoordelijke, de uitvoerende en de status.
W18	20	De koppeling tussen de Oplossing en Xxlnc Zaken is bidirectioneel, zodat naast bovenstaande wens: het starten van een zaak in Xxlnc Zaken tot een nieuw dossier in de Oplossing leidt. Hierbij wordt bij binnenkomst via de kanalen post, e-mail en webformulier vanuit xxlnc Zaken een zaak gestart. Deze koppeling plaatst vervolgens de klantinformatie en het PDF-afschrift van het formulier in het dossier van de Oplossing.

W19	10	Mogelijkheid om handmatig een dossier in de Oplossing te koppelen aan een bestaande zaak in Xxlnc Zaken. Bijvoorbeeld door het invullen van een zaaknummer in de Oplossing.
W20	5	De aanpassing van de status van het dossier in de Oplossing zorgt ervoor dat de corresponderende fase in de zaak in Xxlnc Zaken mee veranderd, zodat de klant op de Persoonlijke InternetPagina ziet wat de status van de zaak is.
W21	15	De koppeling tussen de Oplossing en Xxlnc Zaken zorgt ervoor dat als dossier wordt afgesloten met een specifiek resultaat, de bijbehorende zaak in xxlnc Zaken ook automatisch wordt afgesloten met bijbehorend resultaat.
W22	10	De data uit de ingevulde webformulier in Xxlnc Zaken komt via de koppeling naar de Oplossing, zodat de behandelaar van het dossier geen data uit het PDF-afschrift hoeft over te typen in de velden van de Oplossing.
W23	10	De mogelijkheid om al het berichtenverkeer van gekoppelde applicaties te kunnen inzien op URL, content, responsecode en response zodat er inzicht is in welke informatie wordt overgedragen. Zodat eventuele fouten hersteld kunnen worden.
		Contract, SLA en Exit-strategie
W24	10	Beschikbaarheid van updates uiterlijk 1 maand voor inwerking treding van nieuwe Europese en Rijks wet- en regelgeving.