

Nr	Onderdeel	Subonderdeel	Omschrijving	Toelichting Opdrachtgever
1	Bedrijfsvoering	Algemeen	De applicatie is zo veel mogelijk gebruiksvriendelijk bij het registreren, opslaan en inzien van gegevens. Denk hierbij aan eenvoudige navigatie, zoekfunctie, zowel met sneltoets/functietoetsen als muis bedienbaar, zo min mogelijk klikken, in- en uitklapbare notitievelden/blokken.	
2	Bedrijfsvoering	Algemeen	De applicatie kan een caseloadlijst aanmaken waarin de budgetbeheer, schuldhulpverlener en administratief ondersteuner hun betreffende caseload kan inzien. Zowel persoonlijk, per functie en de complete caseload.	
3	Bedrijfsvoering	Algemeen	De applicatie maakt gebruik van signaleringen als termijnen bij processen worden of dreigen te worden overschreden. Deze signaleringen zijn direct visueel zichtbaar wanneer de gebruiker de werkvoorraad opent.	
4	Bedrijfsvoering	Algemeen	De applicatie moet een actueel cliëntbeeld laten zien. Het gaat daarbij om statussen, belangrijke (kern)besluiten, geheimhouding, risico's (bijv gevaarlijke situatie, crisissituatie). Ook moet er een overzicht van contact momenten, openstaande taken of acties met zo weinig mogelijk muis klikken toonbaar kunnen worden gemaakt. De cliënt is te volgen van aanmelding tot beëindiging/zelfredzaamheid.	
5	Bedrijfsvoering	Algemeen	Dossiers moeten nadat het traject is afgerond kunnen worden afgesloten en gearchiveerd. Gearchiveerde dossiers moeten nog wel kunnen worden geraadpleegd en hier moeten rapportages over te draaien zijn.	
6	Bedrijfsvoering	Algemeen	Per dossier/klant moet zichtbaar zijn welke budgetbeheerder en/of schuldhulpverlener en/of administratief ondersteuner betrokken is.	
7	Bedrijfsvoering	Algemeen	In de applicatie moet in één oogopslag zichtbaar zijn welke collega's werken aan een dossier.	
8	Bedrijfsvoering	Algemeen	De taken zijn niet gekoppeld aan vaste teams of medewerkers. Op ieder moment kan een taak worden toegekend aan een team of medewerker naar keuze.	
9	Bedrijfsvoering	Algemeen	Specifieke taken voor SHV-er of budgetbeheerder (BBR) moeten kunnen worden gedeeld met de rol van administratief ondersteuner zodat admnistratie dit kan afwikkelen maar SHV/BBR ze wel inzichtelijk heeft.	
10	Bedrijfsvoering	Algemeen	Dynamisch is per veld in te stellen dat deze verplicht is. Dit kan in combinatie met andere velden. Te denken valt hier aan het opvoeren van relatiegegevens, schuldeisers maar ook ten aanzien van dossiervorming.	
11	Bedrijfsvoering	Algemeen	Voor het opmaken en gebruiken van brieven dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van documentsjablonen. De Gemeente Heerenveen gebruikt Xential met behulp van Stuf Documentcreatieservices.	
12	Bedrijfsvoering	Algemeen	Brieven en documenten worden in de huisstijl van de gemeente Heerenveen aangemaakt. Het maakt niet uit of dat in PDF of DOCX formaat is.	
13	Bedrijfsvoering	Algemeen	Vanuit de applicatie moet een dossier volledig digitaal opgesteld en afgehandeld kunnen worden. Documenten, formulieren, afbeeldingen en andere bestandstypes moeten digitaal aan het dossier kunnen worden toegevoegd. Daarnaast moeten de bestanden die vanuit Decos worden toegevoegd aan de zaak ook zichtbaar en opvraagbaar zijn in de applicatie.	
14	Bedrijfsvoering	Algemeen	Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF, XLS en XLSX kunnen direct in de SaaS-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een bijbehorende lokale- of webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerklocaties, etc.	
15	Bedrijfsvoering	Algemeen	Iedere toekomstige mutatie in het BRP-V moet realtime in de applicatie worden verwerkt. Bij verandering in gegevens moet er een notificatie worden uitgestuurd (bijv verhuizing cliënt of veranderingen in samenstelling gezin) naar de medewerker en/of de administratie.	
16	Bedrijfsvoering	Algemeen	De applicatie biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle wettelijke regelingen in de Opdrachtscope.	
17	Bedrijfsvoering	Algemeen	De applicatie ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de ICT oplossing, zowel vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van Gemeente Heerenveen en plaatst uitgaande e-mails in de dossiers van de ICT-oplossing. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Hiertoe kan gekoppeld worden met Microsoft Outlook of de Microsoft365-Exchange-Online-server in de cloud. Een installatie van Microsoft Office365 Outlook is op de desktops beschikbaar.	
18	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	Binnen het systeem moet een overzichtelijk rekeningoverzicht (van inkomsten en uitgaven) zijn waar selecties op kunnen worden uitgevoerd en waarop een Pdf gedraaid kan worden.	
19	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	Er moet een plan van aanpak en rapportage opgesteld kunnen worden, conform eisen NVVK.	
20	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	Mogelijkheid bankafschriften per klant te kunnen genereren, incl. saldo reserveringen.	
21	Bedrijfsvoering	Diverse	Gebruik kunnen maken van 1 dossierrapportage of notitieveld (die door alle medewerkers gebruikt kan worden).	
22	Bedrijfsvoering	Diverse	In één oogopslag inzichtelijk in welke fase een dossier zich bevindt.	
23	Bedrijfsvoering	Diverse	Mogelijkheid tot onderscheid tussen 'gewone' klant en klant die onder beschermingsbewind staat. Dit i.v.m. weging caseload.	

24	Bedrijfsvoering	Diverse	Inzichtelijk hoe het bedrag in de reservering schuldeisers tot stand is gekomen (wanneer en hoeveel is er bijgekomen/uit gegaan).	
25	Bedrijfsvoering	Diverse	De applicatie geeft inzichtelijk hoe het bedrag in de reservering schuldeisers tot stand is gekomen (wanneer en hoeveel is er bijgekomen/uit gegaan).	
26	Bedrijfsvoering	Diverse	Bij samenwonenden en/of geen gemeenschap van goederen dan worden de NAW gegevens van de partner niet getoond en gebruikt in de VTLB berekening en correspondentie aan schuldeisers.	
27	Bedrijfsvoering	Fase Schuldbemiddeling	Bij een hercontrole berekent het systeem de verdeling over de schuldeisers.	
28	Bedrijfsvoering	Fase Schuldbemiddeling	Het is mogelijk om een nieuwe schuld toe te voegen na het slagen van de regeling, of na het uitvoeren van een hercontrole. Deze schuld wordt daarna meegenomen alsof deze altijd meegenomen was.	Schuldeiser moet kunnen worden gewijzigd, toegevoegd, over te nemen, inclusief uitbetaalde bedragen. Wanneer een schuld wordt overgenomen door een andere partij.
29	Bedrijfsvoering	Fase Schuldbemiddeling	Het systeem berekent bij de betalingsvoorstellen zelf de prognose voor de schuldeisers en houdt hierbij rekening met preferentie en de bemiddelings- en beheerkosten en met een € 0,- aanbod.	
30	Bedrijfsvoering	Fase Schuldbemiddeling	Mogelijkheid om een bestaande schuld(eiser) aan te passen, ook na slagen van de regeling/uitvoeren hercontrole.	
31	Bedrijfsvoering	Fase Schuldbemiddeling	Na iedere hercontrole is inzichtelijk hoeveel er is afgelost op de schulden, wat het restant van de schulden is en hoeveel procent er is afgelost.	
32	Bedrijfsvoering	Financieel beheer	Beheer van de afloscapaciteit, in dossiers met en zonder budgetbeheer.	
33	Bedrijfsvoering	Saneringskrediet	Mogelijkheid om een saneringskrediet aan te bieden aan de schuldeisers. Bij de berekening van de afloscapaciteit/het afkooppercentage houdt het systeem rekening met de rente die de klant moet betalen.	
34	Bedrijfsvoering	vtlb/afloscap	Het systeem genereert de juiste afloscapaciteit, inclusief het deel vakantiegeld dat voor de schuldeisers is bestemd.	
35	Bedrijfsvoering	vtlb/afloscap	In die gevallen waarbij sprake is van een minimale afloscapaciteit, genereert het systeem zelf het juiste bedrag (€ 0,- aanbod).	
36	Bedrijfsvoering	WSNP/verzoekschriften	De applicatie biedt de mogelijkheid van het aanmaken van verzoekschrift moratorium.	
37	Bedrijfsvoering	Brieven	De applicatie biedt de mogelijkheid om alle, of juist een selectie van de schuldeisers, een bepaalde brief te sturen.	
38	Bedrijfsvoering	Brieven	De applicatie biedt de mogelijkheid om standaard brieven na genereren aan te passen, ook als het gaat om een bulkverzending waarbij je slechts 1 brief wilt aanpassen.	
39	Bedrijfsvoering	Brieven	De applicatie biedt de mogelijkheid om tijdens het voortraject al een brief naar de schuldeisers, of juist een selectie daarvan, te kunnen sturen.	
40	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De medewerker kan periodiek (per maand, per 4 week, per week etc.) een bedrag opvoeren ten gunste van een reservering en hieruit maandelijks automatisch betalingen laten verrichten ten behoeve van derden.	
41	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De medewerker kan bedragen automatisch reserveren voor de schuldregeling op basis van de VTLB in de applicatie.	
42	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De applicatie biedt de mogelijkheid van het bijhouden en aanmaken van acties / taken op dossierniveau. Per dossier moet het mogelijk zijn een taak of actie toe te voegen die zichtbaar wordt op de werkvoorraad inclusief vereiste afhandeldatum. Dit naast de standaardacties en standaardtaken.	
43	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De applicatie kan diverse vormen van budgetbeheer kunnen onderscheiden (regulier/statushouders/DFD/preventief).	
44	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	Het moet mogelijk zijn in de applicatie om bankafschrift in te lezen van een algemene derdengeldenrekening van de BNG waarop alle bedragen binnenkomen en van betaald worden.	
45	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	Het moet mogelijk zijn in de applicatie om bankafschriften in te lezen van derdenrekening BNG bank, na verwerking wordt een overzicht getoond met verwerkte (bij welke client) en niet verwerkte posten.	
46	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De applicatie biedt de mogelijkheid om aanmaken van periodieke betalingen en het doen van aanpassingen in bedrag/betaaldag/betaalkenmerk.	
47	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	In de applicatie is het mogelijkheid om geplande betalingen vervroegd automatisch te betalen (bijvoorbeeld met feestdagen of geplande betalingen in het weekend).	
48	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De applicatie kan een signaallijst genereren bij mislukte betalingen, reserveringen, afwijkende ontvangen betalingen.	
49	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De applicatie moet automatisch brieven kunnen genereren aan klant, crediteuren en derden.	
50	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	In de applicatie is het mogelijk om direct vanuit een reservering een betaling aan derden te doen.	
51	Bedrijfsvoering	Budgetbeheer	De applicatie voorziet (zoveel mogelijk) in het automatisch verwerken van ontvangen betalingen.	
52	Bedrijfsvoering	Algemeen	Taken in de applicatie moeten in een overzichtlijke werkvoorraad terugkomen/ getoond worden.	
53	Bedrijfsvoering	Administratie	De applicatie biedt de mogelijkheid om aan één schuldeiser meerdere rekeningnummers te hangen.	
54	Bedrijfsvoering	Administratie	Administratieve ondersteuner kan de werkvoorraad van de schuldhulpverlener bekijken en andersom.	
55	Bedrijfsvoering	Fase aanmelding & Intake	Om het aantal handelingen voor onze medewerkers te minimaliseren moet het mogelijk zijn om door het eenmalig invoeren van een BSN de andere relevante gegevens van de burger automatisch aangevuld worden. Zoals de NAW-gegevens, geboortedatum en geregistreerd partner.	

56	Bedrijfsvoering	Fase aanmelding & Intake	Kanaal van binnenkomst moet kunnen worden geregistreerd. Bijvoorbeeld meitinker, klantmanger etc. Het moet mogelijk zijn zelf de keuzes aan te passen in de applicatie.	
57	Bedrijfsvoering	Fase aanmelding & Intake	Het moet mogelijk zijn de verwijzer te registreren met datum melding in de applicatie.	
58	Bedrijfsvoering	Fase Schuldbemiddeling	Bij een hercontrole zet de applicatie geautomatiseerd de betaling aan de schuldeisers klaar.	
59	Bedrijfsvoering	Managementinformatie	De applicatie moet op eenvoudige wijze de vragenlijst NVVK kunnen genereren t.b.v. het jaarverslag NVVK.	
60	Bedrijfsvoering	Managementinformatie	De volgende rapportages kunnen vanuit de applicatie eenvoudig worden gegenereerd en er bestaat de mogelijkheid om deze rapportages te downloaden in pdf, excel, word): - Inzicht in caseload totaal, per medewerker; - Inzicht in caseload afgehandeld per periode; - Inzicht in caseload per werkproces; - Inzicht in doorlooptijd tussen melding en intake; - Inzicht in het 120-dagen model (termijn); - Inzicht in consultatievragen.	
61	Bedrijfsvoering	Managementinformatie	Gemeente Heerenveen moet rechtstreeks toegang krijgen tot de achterliggende database met alle ruwe data (om zelfstandig rapportages te genereren van maximaal 24 uur oude informatie). (+ koppeling Cognos).	
62	Bedrijfsvoering	Saneringskrediet	De applicatie kan de betalingen aan de schuldeisers geautomatiseerd klaarzetten.	
63	Bedrijfsvoering	WSNP/verzoekschriften	In de applicatie is het mogelijkheid om verzoekschriften wsnp aan te maken, waarbij bekende info uit de applicatie gegenereerd kan worden (denk aan info schuldeisers, hoogte schuld, kenmerk, ontstaansdata, wel/niet akkoord, NAW klant, vtlb, etc).	
64	Bedrijfsvoering	WSNP/verzoekschriften	Mogelijkheid aanmaken verzoekschrift dwangakkoord, waarbij bekende info uit het systeem in het document opgenomen wordt (info klant, weigerende partijen, etc).	
65	Bedrijfsvoering	Diverse	De applicatie voldoet aan de wettelijke toegankelijkheidseisen uit de huidige WCAG (2.1 AA).	
66	Bedrijfsvoering	Diverse	De ICT-oplossing voldoet aan alle eisen in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).	
67	Bedrijfsvoering	Diverse	De applicatie kan gekoppeld worden met Unit4 om uitgaande betalingen rechtstreeks aan te bieden bij de afdeling financieen. Het moeten standaard SEPA xml bestanden zijn met daarnaast een opdrachtformulier waar het totaalbedrag, aantal posten en controlegetallen op staan (SHA controlegetallen).	
68	Bedrijfsvoering	Fase aanmelding & Intake	De applicatie checkt BSN nummers met het BRP-V.	
69	Bedrijfsvoering	vtlb/afloschap	Nieuwe vtlb-calculators zijn uiterlijk binnen 6 weken na bekendmaking van bureau WSNP beschikbaar in de applicatie.	
70	Bedrijfsvoering	Juridisch	De applicatie en alle documentatie zijn, voor zowel gebruik als beheer, volledig Nederlandstalig. De documentatie bevat oa een beschrijving van de werking van de applicatie en handleidingen. Voor iedere release of patch wordt actief voorzien in actuele documentatie en releasenotes.	
71	Informatiemanagement & ICT	Architectuur	De architectuur van de applicatie voldoet aan de principes van de GEMMA.	
72	Informatiemanagement & ICT	Architectuur	De applicatie moet als dienst worden aangeboden door de leverancier waarbij de gemeente wordt ontzorgd in het technische applicatiebeheer en het systeembeheer voor wat betreft de applicatie en de database. Het is toegestaan dat er een Enterprise app geïnstalleerd kan worden op Android en/of Iphone middels de Mobile Device Manager van Mobile Iron en/of een client-server applicatie geïnstalleerd moet worden op Windows welke aangeboden wordt als MSI en deze Microsoft APP-V ondersteund.	
73	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Autorisaties kunnen met behulp van autorisatieprofielen automatisch worden toegekend aan in het systeem vastgelegde groepen. De gemeente Heerenveen kan deze autorisatieprofielen en groepen zelf aanmaken en definiëren.	
74	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Autorisaties voor het systeem zijn tot op detailniveau geheel door de gemeente Heerenveen in te stellen, waarbij het tevens mogelijk is om een hiërarchisch autorisatiemodel in te richten.	
75	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Bij einde contract worden alle gegevens kostenloos geëxporteerd in een database en beschikbaar gesteld aan de gemeente zodat deze gegevens bruikbaar zijn en voldoen aan de alle gestelde eisen in dit plan van eisen. Ook het actuele datamodel wordt beschikbaar gesteld zodat de gegevens vindbaar zijn in de database.	
76	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De applicatie moet functioneel kunnen worden beheerd door de functioneel beheerders van de gemeente Heerenveen.	
77	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De applicatie wordt geleverd met zowel een productie als een test- of opleidingsomgeving.	
78	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De functioneel beheerders van de gemeente worden door de softwareleverancier voorzien van een opleiding zodat zij daarna zelfstandig mutaties in het systeem kunnen maken.	
79	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De gegevens van de testomgeving kunnen op afroep worden ververst met die uit productieomgeving, waarbij waar mogelijk deze gegevens geanonimiseerd worden.	
80	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De gemeente Heerenveen geeft zelf de prioritering aan meldingen die zij indient. Deze meldingen worden binnen een afgesproken tijd afgehandeld conform SLA.	

81	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De gemeente Heerenveen kan zelf (gerubriceerd) meldingen aanmaken en het proces volgen. Het is ondermeer inzichtelijk wanneer een melding in behandeling is genomen.	
82	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De gemeente Heerenveen mag een algehele of gedeeltelijke technische audit (laten) uitvoeren bij de Inschrijver.	
83	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De gemeente Heerenveen mag functionele wensen voor de software indienen bij de leverancier. Periodiek wordt met de gemeente bepaald of en hoe deze wensen geïmplementeerd kunnen worden.	
84	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Het moet mogelijk zijn om vanuit de testomgeving van heel specifieke onderdelen van de inrichting een kopie te maken naar de productieomgeving. Als de Gemeente - als voorbeeld - in de testomgeving een werkproces heeft ingericht en getest, moet de inrichting van dat nieuwe werkproces kunnen worden gekopieerd vanuit de testomgeving en ingelezen (al dan niet met scripts) in de productieomgeving.	
85	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Wijzigingen worden eerst op de testomgeving beschikbaar gesteld, pas na een testtijd wordt de invoering op productie gedaan. Reguliere testtijd is een maand, voor spoedwijzigingen (zoals bij productieverstoringen of nieuwe VTLB calculators) kan deze korter zijn.	
86	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De medewerkers moeten kunnen testen en oefenen in een geanonimiseerde testomgeving. Koppelingen met de testomgeving kunnen eventueel gesimuleerde data bevatten, maar kunnen wel worden ingezet om het klantproces te kunnen doorlopen. Denk hierbij vooral aan koppelingen met derde partijen die geen test-test koppeling kunnen leveren, zoals BKR of HR'.	
87	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Het installeren van updates en/of patches voor de applicatie wordt door de leverancier uitgevoerd. Gemeente Heerenveen wordt tijdig op de hoogte gesteld wanneer en welke updates er worden geïnstalleerd.	
88	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Het technisch applicatiebeheer wordt voor wat betreft de applicatie en de database volledig door de leverancier verzorgd. De gemeente Heerenveen wordt hierin dus ontzorgd.	
89	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	In de applicatie moet functiescheiding toe te passen zijn met daaraan gekoppeld autorisatie niveaus per functiegroep. Authenticatie en autorisatie moet door de gemeente Heerenveen kunnen worden ingericht en beheerd. Bv een medewerker die een rekeningnummer opvoert, kan niet uitbetalen.	
90	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Nieuwe releases en updates worden vanuit de inschrijver op de test-/opleidingsomgeving beschikbaar gesteld. Nieuwe releases en updates kunnen worden getest en zijn voorzien van bijgewerkte documentatie (releasenotes/toelichting). Hierin wordt duidelijk beschreven wat de consequenties zijn voor de werking van de applicatie ten opzichte van vorige versies en wordt aangegeven wat functionele en technische wijzigingen zijn. Nieuwe software of nieuwe versies worden pas definitief geaccepteerd als de technische documentatie compleet en actueel is opgeleverd en de opdrachtgever hiervoor akkoord heeft gegeven.	
91	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	Voor alle functionaliteiten in de applicatie is een uitgebreide beschrijving beschikbaar in de HELP functie. Deze HELP functie worden bij elke update juist bijgewerkt.	
92	Informatiemanagement & ICT	Functioneel beheer	De aangeboden applicatie dient een volledig functionerende Software-as-a-Service (SaaS)-oplossing te zijn. Dit houdt in dat de applicatie via een webbrowser toegankelijk is en zonder installatie van aanvullende software, plugins, extensies of andere externe componenten op de werkplek van de eindgebruiker volledig moet functioneren.	
93	Informatiemanagement & ICT	implementatie	Het is mogelijk om de NAW van inkomensverstrekkers, schuldeisers en begunstigden via een excellijst, een script of andersoortige import met de gevraagde gegevens te importeren in de applicatie.	
94	Informatiemanagement & ICT	implementatie	Bestaande clientnummers worden overgenomen in de nieuwe applicatie. Nieuwe klanten krijgen een clientnummer volgens dezelfde nummeringswijze.	
95	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	Alle koppelingen met de applicatie dienen gekoppeld te worden met de Enterprise ServiceBus (ESB) van Enable-U.	
96	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie kan gekoppeld worden met het schuldenknooppunt.	
97	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie kan gekoppeld worden met het VISH.	
98	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie kan gekoppeld worden met ons zaaksysteem (DECOS), waarin het mogelijk is om documenten vanuit de vakapplicatie toe te voegen aan het zaaksysteem en in de applicatie documenten te kunnen raadplegen uit het zaaksysteem.	
99	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie is gekoppeld met het BKR waardoor er via de applicatie aan- en afmeldingen bij het BKR gedaan kunnen worden.	
100	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie ondersteunt een directe databaseconnectie al dan niet via een API zodat de gegevens in Cognos gebruikt kunnen worden.	
101	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	Wachttijd voor het ophalen van de lijst met documenten bij de client of dossier uit DMS duurt niet langer dan 3 seconden. Als het ophalen langer duurt dan pagineert (volgende / vorige) de applicatie de lijst. Het openen van een individueel document duurt maximaal 2 seconden. Beide tijdseisen gaan over de afhandeling binnen de applicatie, de afhandelingstijd van de ESB en DMS staan hier buiten.	

102	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie ondersteunt altijd de meest recente of voorlaatste versie van Stuf BG (momenteel 3.10).	We maken momenteel gebruik van Key2DDS van Centric. In de nieuwe situatie wensen we dit via de ESB te ontsluiten. Het zal altijd zo zijn ingericht, dat op het moment de ESB een BSN nummer aangereikt krijgt, deze eerst in Key2DDS zal zoeken. Als het BSN nummer daar niet gevonden wordt, gaat de ESB door naar de GBA-V om de persoonsgegevens op te halen.
103	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie ondersteunt altijd de meest recente of de voorlaatste versie van Stuf Zaak- en Documentservices (momenteel 1.1 of 1.2).	
104	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie ondersteunt altijd de meest recente of de voorlaatste versie van Stuf HR (momenteel 3).	We maken momenteel gebruik van Key2DDS van Centric. In de nieuwe situatie wensen we dit via de ESB te ontsluiten. De koppeling dient uiterlijk op datum oplevering operationeel te zijn.
105	Informatiemanagement & ICT	Koppelingen	De applicatie is voorbereid op het verwerken van slimme formulieren uit de clientportaal. De formulieren gaan via stuf/xml aan de applicatie aangeboden worden.	We maken momenteel geen gebruik van slimme formulieren of van het uitwisselen van gegevens echter wensen we in ons nieuwe clientenportaal hiervan in de toekomst gebruik te kunnen maken.
106	Beveiliging en Privacy	Algemeen	Alle aangeboden omgevingen zijn qua data volledig van elkaar en van omgevingen van andere (potentiële) klanten gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.	
107	Beveiliging en Privacy	Algemeen	Authenticatie voor medewerkers van de gemeente Heerenveen wordt gedaan op basis van Microsoft EntraID.	
108	Beveiliging en Privacy	Algemeen	Alle dataverbindingen voldoen minimaal aan de "ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security v2.1" van de NCSC of eventuele updates in de toekomst.	
109	Beveiliging en Privacy	Algemeen	Toegang voor betrokkenen tot hun dossier via een mobiele of webapplicatie dient te worden gerealiseerd op basis van een zero-footprint architectuur, waarbij geen lokale installatie of opslag van gegevens op het apparaat van de gebruiker plaatsvindt.	
110	Beveiliging en Privacy	Algemeen	De leverancier dient te waarborgen dat, in geval van een verstoring of uitval van de dienstverlening, de Recovery Time Objective (RTO) maximaal 4 uur bedraagt en de Recovery Point Objective (RPO) maximaal 24 uur. Dit houdt in dat de dienstverlening binnen 4 uur na een incident moet zijn hersteld en dat er maximaal 24 uur aan gegevensverlies mag optreden.	
111	Beveiliging en Privacy	Algemeen	De leverancier dient periodiek te toetsen of de getroffen beveiligingsmaatregelen binnen de applicatie en het applicatielandschap nog toereikend zijn. Deze toetsing omvat ten minste een technische beoordeling, waaronder penetratietesten of vergelijkbare vormen van kwetsbaarheidsscans. De leverancier is volledig transparant over de uitvoering en uitkomsten van deze toetsen en stelt de resultaten, inclusief risicobeoordelingen en voorgestelde mitigerende maatregelen, op verzoek ter beschikking aan de opdrachtgever.	
112	Beveiliging en Privacy	Juridisch	De opdrachtnemer voldoet aan de BBN2 gestelde eisen vanuit de BIO 1.04 voor de dienstleverancier.	
113	Beveiliging en Privacy	Juridisch	De applicatie logt op de achtergrond welke medewerkers het dossier openen, muteren en opslaan. Alle mutaties in de applicatie worden gelogd en de organisatie heeft zelfstandig inzicht in deze logging gedurende de geldigheid van het dossier van de betrokkene op basis van de archivering.	Bij een verzoek om inzage conform de AVG kan een client vragen wie toegang heeft gehad tot een dossier deze informatie kan de opdrachtgever zelf opvragen indien nodig. De tabellen waarin de logging is vastgelegd, zijn voor de organisatie beschikbaar, zonder tussenkomst van de leverancier. Er is een beschrijving aanwezig van de opbouw van de tabellen.
114	Beveiliging en Privacy	Juridisch	De leverancier voorziet gedurende de duur van het contract in een goede helpfunctie en Nederlands sprekende helpdesk.	
115	Beveiliging en Privacy	Juridisch	In de applicatie worden gegevens eenmalig opgevraagd c.q. ingevoerd en zo veel mogelijk hergebruikt zodat dubbele invoer van gegevens wordt beperkt (denk hierbij aan NAW gegevens).	
116	Beveiliging en Privacy	Juridisch	Met de opgeslagen en te verwerken persoonsgegevens dient Inschrijver aantoonbaar te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Inschrijver sluit daartoe een door de gemeente Heerenveen op te stellen Verwerkersovereenkomst en conformeert zich aan daarin genoemde vereisten.	
117	Beveiliging en Privacy	Juridisch	Hosting van de dienst en de data vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.	
118	Beveiliging en Privacy	Juridisch	Indien in de aangeboden oplossing gebruik wordt gemaakt van algoritmes of AI, verplicht de leverancier zich tot volledige transparantie over het algoritme, biedt hij de opdrachtgever de mogelijkheid tot beoordeling, en werkt hij mee aan opname in het algoritmeregister.	

119 Beveiliging en Privacy		Juridisch	De leverancier dient aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen te hebben getroffen op alle relevante lagen van het OSI-model om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en technische verstoringen te voorkomen, detecteren en mitigeren.	
120	Beveiliging en Privacy	Juridisch	De leverancier dient aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen te hebben getroffen op alle relevante lagen van het OSI-model om ongeautoriseerde toegang tot systemen en informatie te voorkomen. Toegang dient uitsluitend plaats te vinden op basis van persoonsgebonden authenticatie, waarbij alle toegangen en handelingen volledig herleidbaar zijn tot een individuele gebruiker.	
121 Beveiliging en Privacy		Juridisch	De leverancier dient te waarborgen dat alle toegang tot systemen en informatie minimaal zes maanden wordt gelogd. Deze logging moet herleidbaar zijn tot individuele gebruikers en geschikt zijn voor het detecteren van afwijkend gedrag. Afwijkingen die uit deze controles naar voren komen, worden behandeld als een beveiligingsincident. Indien een afwijking een potentieel risico vormt voor de informatiebeveiliging van de gemeente, onderneemt de leverancier direct passende maatregelen en informeert hij de gemeente onverwijld.	
122	Beveiliging en Privacy	Archivering	In de applicatie moeten dossiers op verzoek van de cliënt kunnen worden verwijderd c.q. worden geleegd.	Archiefwet versus AVG
123 Beveiliging en Privacy		Archivering	Documenten moeten bij het einde van het afhandelen van het dossier kunnen worden gecreëerd, opgeslagen, geraadpleegd en gearhiveerd binnen het zaaksysteem.	