
Inhoudsopgave

1 Nadere inschrijvingsvereisten	3
2 Functionele Eisen	4
2.1 Wet- en regelgeving	4
2.2 Hoofdfunctionaliteiten	4
2.3 Registratie	5
2.4 Procesondersteuning.....	6
2.5 Werkvoorraden	7
2.6 Documenten.....	7
2.7 Koppelingen en integraties	8
2.8 Management- en stuurinformatie	9
3 Technische Eisen	10
3.1 Architectuur & standaarden.....	10
3.2 Functioneel beheer.....	11
3.3 Autorisaties	11
3.4 Beveiliging en privacy.....	12
4 Implementatie en migratie	13
4.1 Implementatie.....	13
4.2 Conversie.....	14
4.3 Documentatie.....	14
5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus	15
5.1 Beschikbaarheid	15
5.2 Performance.....	15
5.3 Onderhoud	15
5.4 Support.....	17
5.5 Verantwoordingsrapportages.....	18
6 Overig / diversen	19
6.1 Exitplan	19
6.2 Escrowregeling	19

1 Nadere inschrijvingsvereisten

1. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
2. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing worden door inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
3. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten bij / voor / van gemeente Capelle aan den IJssel, behalve voor daaruit te migreren content en / of daarmee te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de opdrachtscope.
4. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (incl. de beantwoording van de eisen en wensen en al het gedemonstreerde in de demonstratie / presentatie) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
5. Alle in de Inschrijving ingewilligde wensen dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
6. Alle door de aanbestedende dienst / opdrachtgever vereiste functionaliteiten ten aanzien van de ICT-oplossing zijn op basis van standaardfunctionaliteit in de aangeboden ICT-oplossing beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij door de aanbestedende dienst nadrukkelijk het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen, zoals aspecten van de opdrachtscope en / of eisen en / of wensen, is beschreven en expliciet wordt toegestaan en aldaar in andere data is voorzien.
7. Het gebruiksrecht van de ICT-oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.
8. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en / of componenten, tenzij expliciet anders door inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
9. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van 'per productie-omgeving' en 'per inwoner' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
10. Het door inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen) en uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing.
11. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing door gemeente Capelle aan den IJssel en externe uitvoeringspartners die voor gemeente Capelle aan den IJssel taken verrichten. Dit laatste is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan gemeente Capelle aan den IJssel (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.
12. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor gemeente Capelle aan den IJssel en externe partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan gemeente Capelle aan den IJssel (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen.

2 Functionele Eisen

2.1 Wet- en regelgeving

13. De ICT-oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de meest actuele landelijke wet- en regelgeving - en faciliteert bij voorkeur eveneens lokaal beleid voor zover mogelijk en toegelaten binnen deze wet- en regelgeving - in het kader van alle genoemde onderdelen in de opdrachtscope, waaronder specifiek de Jeugdwet en de WPG.
14. De ICT-oplossing blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de opdrachtscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door inschrijver aangeboden prijs. Gemeente Capelle aan den IJssel 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. De inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) zodanig dat de ICT-oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en geformuleerde opdrachtscope.
15. Bovengenoemde bepaling geldt tevens voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. In dit kader noemen we - bijvoorbeeld, maar niet uitputtend - de deelname aan CORV-berichtenverkeer maar ook reeds nog onbekende koppelingen waarvoor een deelnameverplichting gaat ontstaan. Gemeente Capelle aan den IJssel 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en de geformuleerde opdrachtscope.
16. De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle en de meest actuele versie van de wet- en regelgeving (ten minste AVG, BIO en NIS2) en andere van toepassing zijnde wetgeving. De BIO2 voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Gemeente Capelle aan den IJssel verwijst in dit kader expliciet naar die BIO2-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.

2.2 Hoofdfunctionaliteiten

17. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen ten behoeve van de afdelingen Veiligheid en Samenleving; ter juiste registratie van inwoners, bedrijven en hun kenmerken, signalen die mogelijk betrekking hebben op ondermijnende criminaliteit, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en Jeugdwet-verstrekkingen. De ICT-oplossing voorziet in ondersteuning van het regieproces voor gezins-, persoons-, bedrijfs- en locatieproblematiek. In het regieproces voorziet de applicatie in het monitoren van activiteiten en voortgang op de dossiers. Voor specifiek deze regeling is het mogelijk het woonplaatsbeginsel en het gezag / de voogdij te registreren, te muteren en te beëindigen.
18. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van regeling-onafhankelijke regie- en hulpverleningsprocessen zodanig dat in de aangeboden ICT-oplossing regie kan worden gevoerd over en hulpverlening kan worden gegeven aan het gezin en haar individuele gezinsleden (inclusief uitwonende / elders wonende kinderen) en de ondersteuningsbehoeften, regie- en hulpverleningsacties en ontwikkelingen hierin kunnen worden gevolgd en bewaakt. Deze functionaliteit is beschikbaar voor alle leeftijden (zogenaamde 0 tot 100).
19. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen zodanig dat in de aangeboden ICT-oplossing regie kan worden gevoerd over en hulpverlening kan worden gegeven aan het gezin en haar individuele gezinsleden en de ondersteuningsbehoeften en hulpverleningsacties en ontwikkelingen hierin kunnen worden gevolgd en bewaakt.
20. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor het genereren van management- en stuurinformatie en ondersteuning van kwaliteitscontroles op basis van te genereren operationeel / tactisch lijstwerk door het integreren en meeleveren van een oplossing voor het kunnen ontwikkelen en genereren van rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door de inschrijver worden meegeleverd, als wel het gebruik hiervan door functionele beheerders van gemeente Capelle aan den IJssel mogelijk is.
21. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen zodanig dat in de aangeboden ICT-oplossing regie kan worden gevoerd over het signaleren en aanpakken

van ondermijning. In de aangeboden ICT-oplossing kan regie worden gevoerd over casuïstiek rondom bedrijven, personen en betrokken netwerken. Signalen, interventies, samenwerkingsafspraken en ontwikkelingen hierbinnen kunnen worden vastgelegd, gevolgd en bewaakt, inclusief betrokken partijen zoals gemeenten, politie, zorginstellingen en ketenpartners.

2.3 Registratie

22. Voor iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals Naam-Adres-Woonplaats centraal worden bijgehouden, doorgaans afgenomen uit de Basis Registratie Personen (BRP, GBA-V, zie paragraaf 'Koppelingen en integraties'). De ICT-oplossing ondersteunt hierbij de vastlegging van meerdere (soorten) adressen. Tevens kan worden aangegeven of een adres geheim is. De ICT-oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan een uniek nummer (naast enkel het gebruik van een BurgerServiceNummer) toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing, zo nodig ook toegepast op reeds bestaande inwoners.
23. Per dossier kunnen specifieke inwonergegevens worden aangevuld / gewijzigd ten opzichte van deze centrale inwonerregistratie. Het betreft hier dan ten minste de registratie van roepnamen, meer (soorten) adresseringen (post-, brief- en verblijfsadres), tenaamstellingen en IBAN-rekeningnummers.
24. Registratie van inwoners kan ook plaatsvinden zonder opgave van een BSN, waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppelingen en interactie met BRP, GBA-V en VOA (zie paragraaf 'Koppelingen en integraties'). Hiermee is het mogelijk contacten in de ICT-oplossing te registreren en eenvoudige processen te kunnen starten en doorlopen voor inwoners zonder BSN. In geval van het starten van dossier- en / of zaakvorming (waaronder het beoordelen van, besluiten over en inzetten van zorg) onder één van de gemeentelijke uitvoeringsregelingen kan en zal het BSN alsnog worden geregistreerd en kunnen de koppelingen en interactie met BRP, GBA-V en VOA alsnog worden geactiveerd.
25. Het is mogelijk om een gezinssituatie van een inwoner vast te leggen en te onderhouden, zowel voor inwonende als uitwonende gezinsleden. Eveneens kan worden aangegeven hoe de gezagsverhoudingen liggen (moeder, vader, voogd, justitie, etc.).
26. De ICT-oplossing biedt registratiemogelijkheden voor informele machtigingen (inwoners die zich op eigen verzoek laten bijstaan door andere natuurlijke en niet-natuurlijke personen die hun zorg- en / of financiële zaken behartigen, zoals bijvoorbeeld mogelijke cliëntondersteuners).
27. Op inwonersniveau – en bij voorkeur eveneens op gezinsniveau – of bedrijfsniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner of bedrijf. Bij het maken van de registraties kan ook een vertrouwelijkheidsniveau worden opgegeven ten behoeve van autorisaties.
28. Op inwoner- of bedrijfsniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de inwoner of bedrijf die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit.
29. Op inwonerniveau – en bij voorkeur tevens op gezinsniveau – en bedrijfsniveau is het binnen de ICT-oplossing mogelijk om een netwerk van betrokken relaties vast te leggen en te beheren. Dit netwerk kan bestaan uit natuurlijke personen (zoals mantelzorgers, externe coaches), organisaties (zoals scholen, begeleidingsinstellingen, vluchtelingenwerk), en bedrijven (zoals werkgevers, eigenaren, aandeelhouder, bestuurder, budgetbeheerders, commerciële dienstverleners). Voor elk van deze relaties kunnen relevante contactgegevens worden vastgelegd. De relaties worden visueel inzichtelijk gemaakt in de vorm van een overzichtelijk schema, figuur of sociogram, zodat de samenhang tussen de inwoner, gezin, bedrijven en het netwerk eenvoudig te interpreteren is. Op inwoners- en bedrijfsniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de ICT-oplossing opgenomen informatie beschikbaar zoals signalen, meldingen, processen, gegevens, dossiers, documenten, afspraken, plannen en overige bekende informatie. De aangeboden ICT-oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's, ten minste:
 - 1 overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner/bedrijf;
 - 1 overzicht van alle toegekende indicaties / voorzieningen / verstrekkingen van een inwoner;
 - 1 overzicht van alle gezinsleden van een inwoner ter toegang tot de gerelateerde inwonerdossiers.Op deze overzichtspagina's kan worden doorgelinkt voor meer details.
30. Op inwoner- en bedrijfsniveau kunnen resultaten van analyse en diagnose worden vastgelegd. Het betreft hier in algemene zin ICT-oplossingen voor het begeleiden van de juiste vraagstelling en het ingeven van de betreffende antwoorden. Aan de hand van deze vraag- en antwoord geleiding (en registratie hiervan)

wordt de medewerker ondersteund in het tot stand brengen van de juiste beslissingen. Eveneens worden de registraties gebruikt ter onderbouwing van de genomen besluiten op basis van deze vragen en antwoorden. Hierbij kan gemeente Capelle aan den IJssel gebruik maken van een eigen diagnostisch onderzoeksmodel als wel kan de zelfredzaamheidsmatrix worden ondersteund. Het is mogelijk de resultaten periodiek vast te leggen en voortgang ten aanzien van eerder vastgelegde resultaten, zoals overeengekomen in een definitief gezins- en / of inwonersplan, zichtbaar te maken. Het onderzoeksmodel inclusief resultaten kan zichtbaar worden gemaakt in gegenereerde documenten.

31. De ICT-oplossing faciliteert het vastleggen van toestemmingen in het kader van de AVG door de registratie hiervan in de dossiers mogelijk te maken. Toestemmingen, overigens meestal beperkingen van de toegang en verspreiding van informatie, van een inwoner kunnen in de inwoner- en / of dossierregistratie(s) worden vastgelegd met datum en aard van (geen) toestemming. In beginsel wordt gewerkt met slechts 1 toestemming: het wel / niet mogen delen van de informatie binnen het gemeentelijke afdelingen Veiligheid en Samenleving, en de ketenpartners waarmee wordt samengewerkt. Een mogelijkheid om in de ICT-oplossing aan te geven dat geen toestemming hiervoor gegeven wordt, is aldus reeds passend. Voor medische gegevens dan wel gegevens met verhoogde vertrouwelijkheid is deze toestemming separaat en aanvullend vast te leggen.

2.4 Procesondersteuning

32. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle wettelijke regelingen in de opdrachtscope. Hierbij kan voor alle processen de zwaarte worden geregistreerd en zo nodig gedurende processen worden gemuteerd voor inzichtelijkheid in de caseload / workload van teams en medewerkers in ten minste 4 gradaties (momenteel betreffen dit de gradaties: 'Licht', 'Middel', 'Zwaar' en 'Zeer zwaar').
33. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om, naast reguliere dossiers en hulpverleningsprocessen, afzonderlijke meldingen vast te leggen en te beheren. Deze meldingen kunnen losstaan van bestaande dossiers en dienen afzonderlijk te worden geregistreerd, geclassificeerd, van status te worden voorzien en desgewenst te worden omgezet naar een dossier of gekoppeld aan een bestaand dossier of persoon.
34. Bovendien is het mogelijk vrije processen op inwoners- of bedrijfsniveau beschikbaar te maken om de uitvoering hiervan (beperkt tot het doorlopen van processtappen (workflowmanagement) en het aanmaken en uploaden van documenten (documentcreatie)) te faciliteren. Er zijn hierbij geen specifieke registraties nodig. Voorbeelden van dergelijke processen betreffen de algemene registratie en afhandeling van bijvoorbeeld bezwaar- en beroepsprocessen en klachtafhandeling. De doelstelling hiervan is dat de uitvoering van eenvoudige processen hiermee tevens door de ICT-oplossing ondersteund kan worden, zonder dat hiervoor gedetailleerde regeling-specifieke modules, registraties, functionaliteiten, etc. benodigd zijn. Voor genoemde voorbeelden wordt de aanwezigheid van zeer uitgebreide functionele mogelijkheden van een ICT-oplossing immers niet noodzakelijk geacht. De aangeboden workflow-ondersteuning biedt aldus ruimte om vrije processen te configureren, zonder dat deze aan een regeling binnen de opdrachtscope verbonden hoeven te zijn. De gebruikers kunnen deze vrije processen opstarten, gerelateerde stappen doorlopen, het procesverloop volgen en documenten creëren, waarbij het proces en de hierin vervaardigde documenten zichtbaar zijn en blijven op inwoners-, bedrijfs- of locatieniveau binnen de ICT-oplossing.
35. De geconfigureerde processen in de ICT-oplossing leiden de procesgebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Activiteiten kunnen naar behoefte van gemeente Capelle aan den IJssel verplicht worden gesteld. Deze activiteiten worden bewaard in de ICT-oplossing en zijn nadien raadpleegbaar.
36. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om registraties in concept te plaatsen en in een later stadium definitief te maken. Het is voor medewerkers te allen tijde duidelijk zichtbaar of een registratie in concept of definitief is.
37. Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
38. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces of

een processtap en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met een voor geconfigureerde duur en / of variabele duur plaatsvinden.

39. De ICT-oplossing ondersteunt signalering aan de eindgebruiker voor BRP-mutaties (verhuizing en overlijden). Bij voorkeur kunnen op basis van dergelijke signaleringen automatisch bijbehorende processen of signalen worden opgestart.
40. De ICT-oplossing maakt het mogelijk om op dossierniveau toegang te verlenen aan zowel interne als externe ketenpartners ten behoeve van samenwerking binnen het betreffende dossier. Hierbij kunnen specifieke rechten en rollen worden toegekend aan organisaties zoals de politie, het RIEC Rotterdam en het Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam. De ketenpartners kunnen, afhankelijk van de toegekende rechten, informatie inzien, bewerken en toevoegen, waarmee gezamenlijke casusregie en informatiedeling wordt ondersteund binnen een beveiligde en gecontroleerde omgeving.
41. De ICT-oplossing voorziet binnen een dossier in een afgeschermd communicatiekanaal voor vertrouwelijke uitwisseling van informatie tussen de dossierverantwoordelijke en een (externe) ketenpartner. De berichten en bijlagen die via dit kanaal worden gedeeld, zijn uitsluitend toegankelijk voor de betrokken dossierverantwoordelijke en de specifiek gekoppelde ketenpartner (zoals Toezicht en Handhaving, politie, RIEC Rotterdam of Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam), en zijn afgeschermd voor overige gebruikers. Deze functionaliteit hoeft niet bij inschrijving beschikbaar te zijn, maar dient uiterlijk 1 maart 2026 implementatiedatum volledig operationeel en beschikbaar te zijn.
42. De ICT-oplossing maakt het voor gebruikers met de daarvoor toegekende autorisaties mogelijk om de fase van een lopend proces handmatig aan te passen, zoals het terug kunnen gaan naar een voorgaande fase in het proces.

2.5 Werkvoorraden

43. De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet proces gerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven en de casussen waarop de medewerker is betrokken maar geen hoofdbehandelaar is.
44. Medewerkers hebben real-time inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team.
45. Processen en dossiers die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen (zoals bij afwezigheid door bijvoorbeeld verlof, ziekte of vertrek) door hiertoe bevoegde medewerkers in bulk worden overgedragen naar andere medewerkers met de juiste autorisaties.
46. De ICT-oplossing is voorzien van centrale en decentrale zoekmogelijkheden. Een centrale interface biedt de mogelijkheid voor de hiertoe geautoriseerde gebruikers, minimaal te zoeken op persoonsgegevens, adresgegevens, dossiergegevens (in ieder geval zaaktypen en behandelend, documentgegevens, organisatiegegevens en locatie-gegevens zoals postcode of wijk).

2.6 Documenten

47. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een documentcreatieprogramma (dit documentcreatieprogramma wordt bij voorkeur online in de SaaS-oplossing meegeleverd). Tegelijkertijd wordt het on-premise plaatsen van een documentcreatieprogramma niet toegestaan. Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van gemeente Capelle aan den IJssel: een installatie van Microsoft Word vanaf Microsoft Office 365 MSO is op fysieke laptops en op de met VMWare Horizon-gevirtualiseerde desktops beschikbaar.
48. Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, bedrijf, locatie, het inwonerprofiel, het gezin, de toegekende en / of afgewezen uitkeringen en / of voorzieningen, betrokken ketenpartners volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken.

-
49. Indien inwoners formeel en juridisch vertegenwoordigd (moeten) worden door derden (bewindvoerder, curator, voogd, etc.) wordt de juiste tenaamstelling in documenten gegenereerd op basis van de adressering van deze derde en de tweede adresregel / t.a.v.-regel gebruikt voor de naam van de inwoner.
 50. Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als....) - om het document op te nemen in de ICT-oplossing.
 51. Ook documenten die niet vanuit de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief ([https://www.nationaalarchief.nl/archiveren / kennisbank / handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief](https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief)) toe te voegen. Hiertoe wordt drag-and-drop in ten minste de frontofficeprocessen en webportalen van de ICT-oplossing ondersteund.
 52. Documenten van de formaten JPG, JPEG, DOC, DOCX en PDF 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.
 53. De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan personen direct vanuit de ICT-oplossing, zowel vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van gemeente Capelle aan den IJssel 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 (Microsoft 365) Exchange-server in de cloud.
 54. De ICT-oplossing ondersteunt het toevoegen van audio en video bestanden aan de dossiers. Het gaat om de volgende formats .mov, .mp3 en .mp4 met een bestandsgrote tot 20 mb.

2.7 Koppelingen en integraties

55. De inschrijver conformeert zich, uiteraard met de reikwijdte van de opdrachtscope en de eigen Inschrijving hierop, gedurende de looptijd van de Overeenkomst 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. Inschrijver dient de toepasselijkheid van deze standaarden zelf vast te stellen. Afwijkende situaties worden in beginsel niet geaccepteerd en dienen tijdig en pro-actief door inschrijver aan gemeente Capelle aan den IJssel te worden gemeld. Inschrijver is dan in beginsel gehouden maatregelen voor eigen rekening te treffen die de afwijkingen ongedaan maken. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, www.istandaarden.nl, etc.).
56. De inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Aanbestedende Dienst hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de Aanbestedende Dienst separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze opdracht.
57. De inschrijver is bij voorkeur op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van gemeente Capelle aan den IJssel, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op de verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK en de diverse HaalCentraal-API's voor basis- en brongegevens.
58. Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van StUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via Enable-U met Key2DataDistributie voor wat betreft de BasisRegistraties Personen, GBA-V en VOA dit alles zodanig dat persoons- en adresgegevens, gezagsverhoudingen en gezinssamenstelling kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de inwoner en mutaties in aantal personen op adres in de ICT-oplossing kenbaar gemaakt, op een werkvoorraad en / of signaleringslijsten geplaatst en kunnen automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde medewerkers anders wordt beslist. De ICT-oplossing heeft de functionaliteit om inwoners die niet meer actueel zijn te ontkoppelen en mogelijk wanneer de inwoner weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties.
59. Er wordt een koppeling gerealiseerd via Enable-U voor wat betreft de koppeling met NHR.
60. De ICT-oplossing ondersteunt de meest actuele versie van Zaak- en DocumentServices (StUF-Zaken / CMIS), dat inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport.

-
61. De ICT-oplossing maakt het mogelijk om gegevens die vallen onder de Wet politiegegevens (WPG) te archiveren op een wijze die voldoet aan de richtlijnen van de WPG. Inschrijver toont aan dat deze gegevens, indien onderdeel van een dossier of zaak, conform de WPG kunnen worden opgeslagen en gearhiveerd binnen het zaakstelsel middels de Zaak- en DocumentServices of binnen de eigen oplossing, met inachtneming van de eisen voor logging, toegangsbeperking en bewaartermijnen.
 62. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan het justitieel kader met de CORV-berichtuitwisseling zoals door Ministerie van Veiligheid en Justitie / VNG Realisatie beschikbaar wordt gesteld.
 63. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Entra ID (voorheen: Azure ActiveDirectory). De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van Entra ID via Enterprise Application.
 64. De ICT-oplossing wordt indien noodzakelijk gekoppeld aan Microsoft365-Exchange-server (on- of off-premise). De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan ten minste Microsoft Outlook of (Microsoft 365) Exchange-server en indien noodzakelijk voor de documentcreatie kan worden gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken, en zo nodig documenten. Een installatie van Microsoft Word en Microsoft Outlook vanaf Microsoft Office 365 MSO is op de met VMWare Horizon -gevirtualiseerde desktops beschikbaar.

2.8 Management- en stuurinformatie

65. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het DataWarehouse-gegevensmagazijn van gemeente Capelle aan den IJssel voor business intelligence en data science, gebruikmakend van een nader te bepalen Business Intelligence-tool. De aanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.). De data dient "clean" te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in een volledig en up-to-date datamodel voorzien. Het initieel op te leveren datamodel mag tevens nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.
66. De ICT-oplossing biedt standaard operationele rapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen:
 - Actieve en / of afgesloten dossiers per medewerker / team / afdeling / nog toe te wijzen
 - Doorlooptijd van dossier per medewerker / team / afdeling
 - Caseload / werkvoorraad / workload per medewerker
 - Openstaande acties
 - Aantallen per gebied
 - Aantallen per netwerkDeze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.
67. Het is voor functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan gemeente Capelle aan den IJssel, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit inschrijver. Hiertoe wordt het functioneel beheer adequaat door de inschrijver opgeleid. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd. Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing, zoals toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot de eigen beschikking.
68. Rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen direct beschikbaar te stellen, zonder dat functioneel beheer voor het draaien hiervan benodigd is. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen). Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV-, Excel- en PDF-formaat.

3 Technische Eisen

3.1 Architectuur & standaarden

69. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van gemeente Capelle aan den IJssel. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door gemeente Capelle aan den IJssel.
70. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-ICT-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van gemeente Capelle aan den IJssel, mits dit expliciet aangegeven wordt door inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de inschrijver met on-premise componenten van gemeente Capelle aan den IJssel. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf van het Concept-implementatieplan (zie Programma van Wensen).
71. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome en Mozilla Firefox (en aanvullend hierop ook Apple Safari voor inwonersportalen). De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor noodzakelijke afwijkingen hierop dienen inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden.
72. De gehele ICT-oplossing voldoet uiterlijk op 31 december 2025 aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle interne en externe componenten van de aangeboden ICT-oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan. Inschrijver toont haar compliance op ieder eerste verzoek hiertoe van gemeente Capelle aan den IJssel aan.
73. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
74. De ICT-oplossing is toegankelijk vanuit de omgeving van gemeente Capelle aan den IJssel, bestaande uit fysieke werkplekken (laptops en thin clients). Ook is toegang voor mobiele medewerkers (en eventueel inwoners, ketenpartners, etc.) tot de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.
75. Vanuit de techniek ondersteunt de ICT-oplossing een Entra ID-koppeling (voorheen: Azure ActiveDirectory), waarmee eveneens kan worden voorzien in Single-Sign-On. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing hoeven hiermee slechts eenmalig (Single-Sign-On) te authentifieren om geautoriseerd toegang te krijgen.
76. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en / of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
77. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van gemeente Capelle aan den IJssel, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door gemeente Capelle aan den IJssel. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuren van gemeente Capelle aan den IJssel. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.

-
78. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
 79. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de ICT-oplossing aan de navolgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF.
 80. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mailservers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
 81. Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, inclusief het gebruik van security-headers.
 82. De ICT-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand in de self-service-webonderdelen voor inwoners, organisaties en instellingen van de ICT-oplossing opgenomen kan worden.

3.2 Functioneel beheer

83. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na opnieuw aanmelden).
84. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
85. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
86. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.
87. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, registraties, processen en documenten.
88. Functioneel beheer kan de juiste werking van de koppelingen monitoren, uitval zien en oplossen zonder tussenkomst van de inschrijver.
89. De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, eventueel met kosteloze hulp van de serviceorganisatie van de inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit).
90. De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor genereren van vernietigingslijsten, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en / of metagegevens over bewaartermijn, grondslag voor bewaring en archiefdatum, aangevuld met functionaliteit voor het daadwerkelijk vernietigen van informatieobjecten, waarbij archiefvernietiging betekent dat informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigd worden en zijn op basis van de zoekcriteria in de gehele aangeboden ICT-oplossing.
- 91.

3.3 Autorisaties

92. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
93. De ICT-oplossing biedt de regiehouder op het dossier de mogelijkheid om per onderdeel of sectie van het dossier toegang te verlenen aan, of toegang te ontfeggen aan, één of meerdere externe ketenpartners. Hiermee wordt geborgd dat uitsluitend die informatie beschikbaar wordt gesteld die relevant is voor de rol of betrokkenheid van de betreffende ketenpartner. Deze functionaliteit hoeft niet bij inschrijving beschikbaar te zijn, maar dient uiterlijk 1 maart 2026 volledig operationeel en beschikbaar te zijn.
94. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.
95. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid, zoals gebruikelijk is binnen het sociaal domein, DAT en WAT informatie zorgvuldig te scheiden. Autorisaties kunnen aldus enkel gericht zijn op het zien van DAT informatie (algemene informatie over de inwoner en zijn interacties met gemeente Capelle aan den IJssel) of de WAT informatie (de DAT informatie plus de inhoudelijke details).
96. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar

een bestand dat leesbaar is voor, en correct geïnterpreteerd kan worden door, derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).

97. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing / logging dient zonder tussenkomst van de inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis. Daarnaast moet elke bevraging van de BRP worden gelogd en te herleiden zijn naar de betreffende gebruiker.

3.4 Beveiliging en privacy

98. De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy door minimaal te voldoen aan de meest actuele versie van de wet- en regelgeving (waaronder in ieder geval de AVG, BIO en NIS2), de vereiste certificeringen ten aanzien van de inschrijver (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2023. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan de inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gereede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal gemeente Capelle aan den IJssel haar auditrecht uitoefenen.
99. De inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van gemeente Capelle aan den IJssel aan waar de gegevens staan opgeslagen. De opslag van persoonsgegevens vindt in alle gevallen hierbij encrypted plaats.
100. De inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan gemeente Capelle aan den IJssel.
101. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door gemeente Capelle aan den IJssel) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan gemeente Capelle aan den IJssel om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
102. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Microsoft Word / hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.
103. Alle onderdelen van de ICT-oplossing ondersteunen het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die: 1) gegevensverlies voorkomt en 2) gegevensinconsistenties voorkomt indien gebruikers elkaar kruisen. Indien dit op onderdelen niet mogelijk is, wordt check in – check out functionaliteit gebruikt of een record gelockt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.

4 Implementatie en migratie

4.1 Implementatie

104. De inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, inclusief basisinstallatie, basisintegratie, basisconfiguratie, migratie, etc. Hierbij mag uitgegaan worden van maximale inzet van resources en medewerking van gemeente Capelle aan den IJssel. Alle werkzaamheden worden in overleg met gemeente Capelle aan den IJssel uitgevoerd.
105. Het huidige contract van het cliëntvolgsysteem met de bestaande leverancier loopt tot en met 31 december 2025 en voor ondermijning met de bestaande leverancier loopt tot en met 31-12-2026. De initiële implementatie dient voor het cliëntvolgsysteem uiterlijk op 31 december 2025 voor de gehele opdrachtscope (exclusief eventuele kansen en opties) gereed te zijn. De initiële implementatie voor ondermijning dient uiterlijk op 31 maart 2026 voor de gehele opdrachtscope (exclusief eventuele kansen en opties) gereed te zijn. Gemeente Capelle aan den IJssel verzoekt inschrijver hiertoe door het indienen van een concept-implementatieplan (zie Programma van Wensen) een realistisch implementatievoorstel te doen.
106. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de opdracht, ter goedkeuring aan gemeente Capelle aan den IJssel, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
107. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door gemeente Capelle aan den IJssel, zal inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
108. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor gemeente Capelle aan den IJssel om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
109. Indien gemeente Capelle aan den IJssel besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Inschrijver wordt dan vanzelfsprekend ongewijzigd gehouden aan de overeengekomen opdracht. Er wordt dan in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.
110. Gemeente Capelle aan den IJssel krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales- / accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij helpdesk / servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
111. Voor het verzorgen van de opleidingen door inschrijver wordt ten minste onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen ondersteuners, proces regisseurs en een overige groep voornamelijk raadplegende gebruikers (zoals ketenpartners en handhavers). De inschrijver verzorgt deze opleidingen (incl. het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal). Let op dat deze aan te bieden opleidingen alle kennis dienen te verschaffen van de volledige ICT-oplossing om deze in de volledige omvang van de opdrachtscope adequaat te kunnen gebruiken. Dit geldt eveneens ten aanzien van de opleidingen voor Functioneel beheer om de volledige ICT-oplossing in de volledige omvang van de opdrachtscope adequaat te kunnen inrichten en beheren. Indien script- en / of programmeertalen en / of -methoden noodzakelijk zijn voor de functionele inrichting en het beheer van de ICT-oplossing, worden deze opleidingen inclusief in de Inschrijving door inschrijver aangeboden. Inschrijver mag bepalen op welke wijze dit efficiënt en effectief kan worden gerealiseerd, aldus eveneens de bepaling van de hierbij behorende groepsindeling en groepsgroottes.
112. Acceptatie door gemeente Capelle aan den IJssel vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van nader op te stellen testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door gemeente Capelle aan den IJssel wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
113. De inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. Gemeente Capelle aan den IJssel zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van gemeente Capelle aan den IJssel tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de opdrachtscope.

4.2 Conversie

114. De inschrijver levert conversieprogrammatuur om alle actuele gegevens en historie met betrekking tot de opdrachtscope (inclusief alle documenten) te converteren vanuit de bestaande oplossing C3 van C3Groep en van Atlas van Pantyr naar de aangeboden ICT-oplossing. Gemeente Capelle aan den IJssel wenst alle gegevens uit deze applicaties te converteren. Dit is vereist voor ten minste alle administraties van alle regelingen, zodanig dat de in gebruik zijnde applicaties volledig uitgefaseerd kunnen worden en de administraties en de hieraan gerelateerde verwerkingen ongehinderd doorgang kunnen vinden in de aangeboden ICT-oplossing.
115. Navolgend de voorkeursvolgorde van gemeente Capelle aan den IJssel ten aanzien van de conversiemethoden ten aanzien van overige onderdelen (aldus niet de administraties): 1) alles volledig mee converteren, 2) als gecomprimeerde detailinformatie zichtbaar in de ICT-oplossing, 3) detailinformatie gevat in een document dat wordt mee geconverteerd. Inschrijver dient afwijkingen ten opzichte van conversiemethode 1 dan wel voorgestelde beperkingen op de conversiescope in haar Inschrijving aan te geven in het onderdeel Concept-implementatieplan (zie Programma van Wensen). Indien dit niet geschiedt is de inschrijver verantwoordelijk voor een totaal migratie naar de nieuwe ICT-oplossing op basis van conversiemethode 1.
116. De inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan gemeente Capelle aan den IJssel verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van gemeente Capelle aan den IJssel.
117. De inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor gemeente Capelle aan den IJssel worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.
118. De inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.
119. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de inschrijver ondersteund. De inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties (ten minste de eigen accountant) waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.

4.3 Documentatie

120. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
121. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleiding / werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
122. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden ten aanzien van de volledige ICT-oplossing.
123. Gemeente Capelle aan den IJssel krijgt de beschikking over het meest recente datamodel van de ICT-oplossing ten behoeve van het vervaardigen van stuurinformatie. Alle tabellen en velden dienen hierin semantisch beschreven te zijn met hun onderlinge relaties en sleutels. Het datamodel wordt tijdens de implementatie initieel beschikbaar gesteld en mag nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.

5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

5.1 Beschikbaarheid

124. De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop / desktop voor de gehele ICT-oplossing en laptop / desktop / tablet / smarttelefoon voor webportalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor webportalen 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van gemeente Capelle aan den IJssel wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt.
125. De inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 24 uur. De inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan de gemeente Capelle aan den IJssel.
126. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door gemeente Capelle aan den IJssel. De inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.
127. Indien inschrijver besluit om IP-adressen en / of poorten en / of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT- / IV-omgeving in haar ICT-oplossing en / of omgeving te veranderen, waardoor gemeente Capelle aan den IJssel veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van inschrijver, tenzij inschrijver aantoont dat derden, niet zijnde onderaannemers van de gedane aanbieding, de oorzaak hiervan zijn.

5.2 Performance

128. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
- het maken van rapportages,
 - breed zoeken in de ICT-oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - het genereren van documenten met daarin opgenomen
 - externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens en
 - koppelingen met derden.
- Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele ICT-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

5.3 Onderhoud

129. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor gemeente Capelle aan den IJssel. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde eisen. De inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
 - supporttijden helpdesk;
 - prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);

-
- periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
 - serviceprocessen;
 - de serviceorganisatie;
 - overleg- en escalatiestructuren.

Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde eisen (een en ander conform het gestelde in de Aanbestedingsleidraad). De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

130. De inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
131. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier, zijnde niet een onderaannemer van de inschrijver, wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.
132. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot de in gebruik zijnde infrastructuur en programmatuur van gemeente Capelle aan den IJssel op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle hieraan gerelateerde programmatuur (ook wel N-2), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan gemeente Capelle aan den IJssel aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
133. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van gemeente Capelle aan den IJssel en / of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Gemeente Capelle aan den IJssel zal inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op de gemeente Capelle aan den IJssel.
134. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de ServiceLevelAgreement van de inschrijver zijn overeengekomen), levert inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van gemeente Capelle aan den IJssel op dit plan van aanpak zal inschrijver zijn werkzaamheden starten.
135. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde eisen en wensen.
136. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing

gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

137. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan gemeente Capelle aan den IJssel. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
138. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van gemeente Capelle aan den IJssel vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.
139. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoefden van gemeente Capelle aan den IJssel en wijzigingen hierin.

5.4 Support

140. De inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voorgenoemde is inclusief onderdeel van de aanbidding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde eisen.
141. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
142. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
 - Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van gemeente Capelle aan den IJssel (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en / of gebruikers niet-beschikbaar, het niet operationeel zijn van berichtenverkeer, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.) of waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Hoog: De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door gemeente Capelle aan den IJssel aangemerkt als een kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en / of privacy en / of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Midden: De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door gemeente Capelle aan den IJssel aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
 - Laag: De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door gemeente Capelle aan den IJssel aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheervragen onder deze laatste categorie.
143. Indien er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van gemeente Capelle

aan den IJssel dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en / of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Hoog gehanteerd te worden om de productiebelemmering door inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf. Een voorbeeld hiervan betreft het foutief uitvoeren en / of onvoldoende kunnen herstellen van verstrekkingenruns in de ICT-oplossing.

144. Gemeente Capelle aan den IJssel geeft bij het melden de prioriteit aan en inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert inschrijver gemeente Capelle aan den IJssel hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.

145. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:

- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door inschrijver;
- Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van inschrijver;
- Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
- Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.

146. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	24 klokuren	4 klokuren
Hoog	1 werkuur	3 werkdagen	4 werkuren
Midden	4 werkuren	5 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release in geval van software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

147. De inschrijver kan gemeente Capelle aan den IJssel niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang gemeente Capelle aan den IJssel zich houdt aan de afgesproken eisen dient de inschrijver gemeente Capelle aan den IJssel binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen.

148. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving.

5.5 Verantwoordingsrapportages

149. Inschrijver stelt half-jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:

- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit / categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
- Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
- Wijzigingsverzoeken en status;
- Uptime / downtime;
- Resultaten van uitgevoerde pentest en evaluaties in het kader van ISO normen;
- Indien nodig een verbeterplan.

150. Indien inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

6 Overig / diversen

6.1 Exitplan

151. Door inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-oplossing een exitplan opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-oplossing blijft immers in eigendom van gemeente Capelle aan den IJssel) terug beschikbaar worden gesteld aan gemeente Capelle aan den IJssel vanuit de gehele ICT-oplossing 2). decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van het (concept-)exitplan dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van het exitplan vallen buiten de Inschrijving.

152. Na uitvoering van het exitplan en acceptatie hiervan door gemeente Capelle aan den IJssel wordt alle data van de systemen van inschrijver vernietigd. De inschrijver levert een verklaring van vernietiging.

6.2 Escrowregeling

153. De inschrijver beschikt - uiterlijk bij acceptatie - over een Escrow-voorziening voor de code en geeft hiertoe alle code van de volledige ICT-oplossing in depot bij een onafhankelijke escrowagent. Dit depot wordt door inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) actueel gehouden, ten minste voor elke major release. De kosten voor het bieden van deze Escrowregeling dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving.