

Bijlage 3a - Programma van Eisen

Eisen ALGEMEEN	
Eis AL1	De ICT-oplossing is direct leverbaar en beschikbaar als een door Opdrachtnemer aangeboden standaard ICT-oplossing zonder maatwerk. De levering van alle onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen, de opgeleverde use cases (bijlage 4) en de beantwoorde wensen (bijlage 5) zijn gedekt in het prijzenblad.
Eis AL2	De ICT-oplossing voldoet aan alle huidige en toekomstige relevante wetgeving die van toepassing is voor de gemeente bij het uitvoeren van haar taken (zoals onder andere AVG, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en de Wet Digitale Overheid en eventuele wetsopvolgers etc.)
Eis AL3	Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-oplossing gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen voor gebruik beschikbaar is en onderhouden en ondersteund wordt.
Eis AL4	Opdrachtnemer houdt de aangeboden ICT-oplossing en de koppelingen/web services actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving, en standaarden zoals gespecificeerd door het forum standaardisatie op de "pas toe of leg uit lijst" . Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate kosten.
Eis AL5	De ICT-oplossing ondersteunt alle huidige, en reeds bekende toekomstige, wettelijke taken gedurende het gehele proces en de gehele looptijd van het contract, als de Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap.
Eis AL6	Interfaces voor klanten en bedrijven van de ICT-oplossing moeten voldoen aan de meest recente WCAG met niveau AA of de aanbieder heeft een roadmap waardoor de ICT-oplossing binnen 1 jaar gaat voldoen aan de meest recente WCAG met niveau AA (dit zit in de prijs van de aanbesteding).
Eis AL7	De ICT-oplossing voldoet aan • Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (bijlage 2) • Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (onderdeel GIBIT, bijlage 2) • de Technische Architectuur (TA, bijlage 3b), • Concern Informatie Architectuur (CIA, bijlage 3c) • Beleid Informatieveiligheid (bijlage 3d).
Eis AL8	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes (et cetera) en installatie daarvan zijn opgenomen in de aanbidding. Hierbij inbegrepen zijn ook wijzigingen naar aanleiding van wetwijzigingen. De installatie op en het gebruik van een Acceptatieomgeving zijn hierbij ook inbegrepen.
Eis AL9	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners aan de overeengekomen afspraken met Opdrachtgever en is daarbij zelf volledig verantwoordelijk.

Eis AL10	De geoffreerde prijzen van de aangeboden Oplossing zijn inclusief alle benodigde licenties, certificeringen en verklaringen van derden, zoals TPM en assurance-verklaringen. Het is niet toegestaan uit te gaan van reeds bij Opdrachtgever aanwezige licenties.
Eis AL11	Opdrachtnemer heeft het groepact common ground ondertekend en kan door Opdrachtgever aan de afspraken daarin worden gehouden.
Eis AL12	Opdrachtgever blijft altijd eigenaar van de transactiedata.
Eis AL13	De aanbieder stelt alle gegevens beschikbaar met betrekking tot alle gebruikte algoritmes van de categorie “A: Hoog risico volgens AI-Act” en “B: Impact op betrokkenen” (Zie Handreiking Algoritmeregister), zodat Opdrachtgever deze kan publiceren op Het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid .

Eisen TECHNIEK	
Eis TE1	De ICT-oplossing en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd en ondersteund.
Eis TE2	Er wordt minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door Opdrachtgever te benaderen. De acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. De wens is tevens een trainingsomgeving beschikbaar te stellen tijdens de implementatie.
Eis TE3	De authenticatie van gebruikers kan via Azure AD. Als geen gebruik wordt gemaakt van Azure AD SSO, moet gebruik worden gemaakt van Multi Factor Authenticatie (MFA), bijvoorbeeld username/password in combinatie met Microsoft Authenticator of een sms code. De autorisatie (rechten/rollen) van gebruikers geschiedt binnen het pakket. User provisioning ICT-oplossing in overleg.
Eis TE4	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden ICT-oplossing niet meer dan één major versie achterloopt (“neerwaartse comptabiliteit”) op de web richtlijnen en de landelijke standaarden, zoals de ZGW API’s, Zaak- en documentservices, RGBZ en ImZTC die voor de ICT-oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze door VNG Realisatie als geldende standaard zijn gepubliceerd. Daarna wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.

Eisen SAAS	
Eis SA1	De oplossing ontwikkelt mee met de levenscyclus van de Windows omgeving en van de internet-browsers.
Eis SA2	De oplossing werkt volledig zonder aanvullende client installaties.

Eis SA3	De opdrachtnemer verzorgt het technisch beheer zoals het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang etc.
Eis SA4	Alle handelingen en acties (inclusief raadplegingen) uitgevoerd door gebruikers van de Oplossing, beheerders en door de Oplossing zelf worden gelogd. Deze logs mogen niet aanpasbaar zijn. Er wordt per handeling/actie minstens het volgende vastgelegd: wie, wat, waar, hoe, wanneer en waarom. Opdrachtgever kan deze logging altijd raadplegen en exporteren.
Eis SA5	Onderhoud wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan Opdrachtgever. Onderhoud wordt uitgevoerd op momenten dat gebruikers hier minimaal last van ondervinden; tussen 20.00 en 07.00 uur. Andere momenten alleen na toestemming van Opdrachtgever.
Eis SA6	De inschrijver verzorgt het volledig technisch beheer zoals gedefinieerd in BiSL.

Eisen KOPPELINGEN	
Eis KO1	Een koppeling waarbij minimaal een van de applicaties on-premise staat loopt altijd via de integratie laag van de gemeente 's-Hertogenbosch.
Eis KO2	Koppelingen tussen twee systemen, die niet binnen het gemeentelijk netwerk staan, lopen bij voorkeur via de gemeentelijke integratie laag. Indien dat niet mogelijk is en er sprake is van enige vorm van aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid bij de gemeente moeten deze koppelingen aan de volgende eisen voldoen: A. De opdrachtgever heeft te allen tijde, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, zicht op: • de beschikbaarheid van de koppeling; • de performance van de koppeling; • functionele uitval; • technische uitval; • de variabele kosten (indien van toepassing) die gepaard gaan met het gebruik van de koppeling (hoogte en door wie gemaakt). B. De opdrachtnemer is bij een storing verantwoordelijk voor de foutanalyse met betrekking tot de koppeling en beschikt over de middelen om het onderzoek uit te voeren. C. Indien er sprake is van uitwisseling van vertrouwelijke gegevens wordt in de audittrail- en/of logging minimaal vastgelegd: • wanneer de koppeling is gebruikt; • wie de transactie heeft geïnitieerd (medewerker); • waarom de transactie is geïnitieerd (doelbinding); • welke gegevens (soort en inhoud) zijn uitgewisseld. De audittrail/logging is alleen door geautoriseerde personen opvraagbaar en is direct beschikbaar of wordt op verzoek per omgaande geleverd. D. De opdrachtnemer is verplicht een datalek per omgaande te melden aan de opdrachtgever. E. De opdrachtnemer moet de koppeling op bovenstaande eisen (A t/m D) laten toetsen door een door de opdrachtgever aan te wijzen partij. De opdrachtgever accepteert ook een TPM-verklaring, waarin de koppeling aantoonbaar aan bovenstaande eisen (A t/m D) voldoet.

Eis KO3	Opdrachtnemer levert de volgende adapters (tenzij aangeboden alternatief van Opdrachtnemer door Opdrachtgever is goedgekeurd) inclusief documentatie op basis van de relevante standaard (conform de TA, zie bijlage 9) voor de volgende systemen (van Opdrachtgever): • T.b.v. zaken en documenten ○ ZGW API's ▪ Zaken API ▪ Documenten API ▪ Besluiten API ▪ Catalogi API ▪ Autorisaties API specificatie ▪ Notificaties API specificatie ▪ Notificaties API specificatie voor consumers ▪ Contactmomenten API specificatie ▪ Klanten API specificatie ▪ Verzoeken API specificatie ▪ Referentielijsten en Selectielijst API ○ Zaak- en Documentservices; tenzij archieffunctie geleverd kan worden zie Eisen Archieffunctie. ○ StUF-DCR t.b.v. de documentgenerator, op dit moment Xential; tenzij eigen documentgenerator wordt geleverd zie Eisen Outputmanagement/Documentgenerator. ○ Kofax; tenzij ICT-oplossing gekoppeld wordt aan het zaakstelsel, op dit moment Djuma, zie Eisen Archieffunctie. • T.b.v authenticatie ○ Microsoft (Azure) Active Directory t.b.v. Single Sign On. ○ Multi Factor Authenticatie (MFA), bijvoorbeeld username/password in combinatie met Microsoft Authenticator of een sms code ○ DigiD ○ eIDAS
Eis KO4	Aanpassingen in de koppelvlakken genoemde standaarden en/of vervangende standaarden worden door Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden na publicatie of eerder indien dat wettelijk is vereist waarbij Opdrachtgever (minimaal) 6 weken tijd heeft om te testen. De vorige versie wordt nog minimaal 12 maanden ondersteund.
Eis KO5	Gegevensuitwisseling tussen ICT-oplossingen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn, koppelen op basis van REST API's.
Eis KO6	De werking van het koppelvlak is volledig gedocumenteerd en ter beschikking gesteld, in het geval REST door middel van Open API.
Eis KO7	De ICT-oplossing ondersteunt de zaak-DMS services en zal binnen 1 jaar na datum ingang contract daarnaast ook de ZGW-API's ondersteunen.
Eis KO8	In alle onderdelen waarin een klant zich digitaal moet authenticeren ondersteunt de oplossing DigiD Eenmalig Inloggen. Als een leverancier DigiD toepast, moet deze DigiD Eenmalig Inloggen ondersteunen.

Eis KO9	De ICT-oplossing biedt een directe koppeling met het Aansluitpunt Toezicht vanuit de Rechtbank (KEI). Dit betreft een harde eis gezien elke professionele wettelijke vertegenwoordiger per 1 januari 2026 elektronisch met de rechtspraak moet kunnen communiceren.
---------	---

Eisen OUTPUTMANAGEMENT	
Eis OM1	Documentgenerator: De ICT-oplossing voorziet in een documentgenerator. Dit kan op twee manieren. A: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan de documentgenerator van Opdrachtgever, op dit moment Xential B: de ICT-oplossing bevat een eigen documentgenerator die voldoet aan onderstaande eisen: • De functioneel beheerders en keyusers kunnen zelf de sjablonen maken en aanpassen; • De sjablonen kunnen velden met gegevens uit de ICT-oplossing bevatten. Velden kunnen uit meerdere records bestaan (1 op n); • De sjablonen kunnen vrije velden, velden met vaste treklijsten en conditionele velden bevatten; • Verplichte velden moeten afgedwongen worden; • Er is versiebeheer op sjablonen welke inzichtelijk is voor de functioneel applicatiebeheerder. De functioneel applicatiebeheerder kan een eerdere versie weer actief maken; • Het is mogelijk meerdere documenten tegelijkertijd te generen vanuit een selectie. Deze documenten zijn, als los document zichtbaar vanuit de desbetreffende dossiers en processen; • Het is mogelijk een status te geven aan een document. De status bepaalt of een document nog wel of niet aan te passen is; • Documenten kunnen vanuit de ICT-oplossing worden gemaakt, aangepast en ingezien, rekening houdend met de status van het document en de autorisatie van de gebruiker. • De documentgenerator zorgt dat de metadata gevuld wordt ten behoeve van de archieffunctie, zie eis AF1. Neem het inrichten van de documentgenerator functionaliteit (A of B) op in het implementatieplan en in de geoffreerde prijs.
Eis OM2	E-mail worden verstuurd via de gemeentelijke mailservers met al door de gemeente in gebruik zijnde domeinen. Opdrachtnemer biedt de te versturen e-mail aan de Microsoft Graph API van Opdrachtgever aan.

	FUNCTIONEEL
Eis FU1	De gebruikersinterface moet alle voorkomende diakrieten uit tekenset UTF-8 correct kunnen tonen en afdrukken. Ook op alle koppervlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund. Bij (iedere) zoekfunctie in de ICT-oplossing moeten de diakrieten en hoofdletters worden genegeerd. Daarmee wordt bedoeld dat bij het zoeken met of zonder diakrieten en/of hoofdletters, de gegevens worden gevonden en getoond met de juiste diakrieten en hoofdletters (dus de fictieve naam "LaCreté" wordt gevonden bij zoeken met op zowel "LaCreté" als "LaCrete" als "lacrete").
Eis FU2	De helpfunctie dient gevuld te zijn bij levering en wordt door Opdrachtnemer onderhouden bij updates.
Eis FU3	Vanuit ICT-oplossing kan online worden betaald.
Eis FU4	Verantwoording & facturen: 1. De ICT-oplossing ondersteunt de wettelijke taken gedurende het gehele proces, inclusief het (periodiek) verzorgen van de betalingen en de financiële verslaglegging. Dus een grootboekinrichting die vrij te bepalen is. Journaalpostenbestanden zijn direct in te lezen in het gemeentelijke financieel pakket. 2. De ICT-oplossing voorziet de verantwoording per dossier voor de rechtbank. Hierbij lopen salarislasteren en ontvangsten vanuit de Bijzondere Bijstand en overige kosten die er zijn in het kader van bewindvoering (zoals accountantskosten) via het gemeentelijk financieel pakket. a. Ontvangsten dienen in meerdere categorieën te kunnen worden gesplitst en op de rekening en verantwoording in twee categorieën verantwoord te kunnen worden. 3. Verder voorziet de ICT-oplossing in het beheer en verantwoording van rekeningen als klanten zelf geen bankrekening kunnen openen en dit verloopt middels een rekening van de gemeente. (wens) 4. De ICT-oplossing voorziet in een periodiek overzicht van het totaal (openstaand)saldo en een specificatie van de facturen die voor de bewindvoerderskosten worden opgesteld. Hierin dienen de nog niet gefiatteerde/verzonden mutaties, overzicht van liquiditeit voor de komende maanden op basis van het budget en bankmutaties en prognose zichtbaar te zijn en te kunnen worden geëxporteerd. 5. In de ICT-oplossing is het mogelijk dat facturen worden aangemaakt. (wens) 6. In de ICT-oplossing is het mogelijk om de financiële administratie van het bewindvoerderskantoor te voeren t.b.v. inzicht in eventuele achterstanden. (wens) 7. Bovenstaande betreft een wens alsmede het kunnen koppelen met meerdere banken, echter (eis) minimaal met de ABNAMRO ten behoeve van de beheerrekeningen van de klanten. a. Gelieve aan te geven of dit mogelijk is en zo ja, met welke banken, de tarieven en of het mogelijk is om een koppeling ook later in het proces nog te realiseren.
Eis FU5	De ICT-oplossing kan openstaande betaalopdrachten verzamelen en als batch aanbieden bij externe banken (=SEPA) maken. Dit kan op elk gewenst moment plaats vinden.

Eis FU6	De ICT-oplossing voorziet in een heldere contactregistratie en takenoverzicht. Per contactregistratie is duidelijk om welk soort contact het gaat; persoonlijk, telefonisch, e-mail en deze moet voorzien zijn van een (aan te passen) datum. Tevens is zichtbaar met welke medewerker dit contact is geweest, voor welke medewerker het contact is bedoeld en wat de afgesproken wijze van contact is met (een derde namens) de klant (voor processturing).
Eis FU7	De ICT-oplossing ondersteunt zaakgericht werken binnen de eisen zoals benoemd bij FU8.
Eis FU8	De minimale eisen aan zaakgericht (procesgericht) werken zijn: 1. Lopende en afgeronde processen zijn in te zien in het dossier van betrokkene; 2. Processen kunnen per stap toebedeeld worden aan een rol of medewerker 3. Iedere medewerker heeft inzicht in; a. zijn of haar nieuwe processen en lopende processen; b. de nieuwe en lopende processen binnen het team/rol; 4. Herverdeling van de processen/taken tussen teams, rollen en medewerkers is mogelijk; 5. De functioneel beheerder kan processen inrichten en aanpassen; (denk hierbij aan procestrajecten kunnen opvoeren als verhuizing, erfenis, bijzondere bijstand, intakefase (eis)) 6. Het is mogelijk processtappen te verplichten of optioneel te maken; 7. Het is mogelijk sjablonen te koppelen aan processtappen, verplicht of optioneel; 8. Het is mogelijk per proces en/of processtap een termijn te koppelen en te bewaken, verplicht en optioneel.
Eis FU9	De ICT-oplossing kan verschillende doelgroepen c.q. klantkenmerken t.b.v. de grondslag voor bewind onderscheiden. Het moet mogelijk zijn om meerdere doelgroepen als problematische schulden, etc. aan een klant toe te kennen. De doelgroepen zijn door de beheerder in te richten. Het toekennen van doelgroepen gebeurt over een tijdvak (aanvangsdatum en einddatum).
Eis FU10	De ICT-oplossing ondersteunt het doorsturen van informatie via de oplossing in plaats van buitenom via systemen als Outlook.
Eis FU11	De professional kan in de ICT-oplossing een profiel van de klant registreren en vullen van gegevens welke noodzakelijk is om te registreren met als grondslag uitvoeren van bewindvoering.
Eénmalige uitvraag	
Eis FU12	De klant moet desgevraagd (digitaal = wens) toestemming kunnen geven voor het delen van gegevens met interne en externe partijen, tenzij er vanuit doelbinding al toestemming is om die gegevens te delen. Het digitaal verlenen van gerichte toestemming kan bijvoorbeeld via digitaal ondertekening en bij voorkeur achter DigiD door het aanvinken bij akkoord.
Interactie	
Eis FU13	De ICT-oplossing voorziet in een klantportaal waar de klant via DigiD (wens) of tweestapsverificatie specifieke (bewijs)stukken (als bankafschriften) kan uploaden en ook documenten kan inzien en/of downloaden en/of invullen.

Eis FU14	De ICT-oplossing voorziet in een portal waarbij de klant via DigiD (wens) of tweestapsverificatie inzage heeft in de (bij voorkeur realtime) bankmutaties, het schuldenoverzicht, het budgetplan en inzicht in het opnemen vrije reserveringen.
Eis FU15	Documenten of gegevens die via een andere weg dan het klantportaal binnengekomen zijn, moeten handmatig door professional kunnen worden toegevoegd aan de zaak.
Eis FU16	Het taalniveau voor het klantportaal is B1.
Eis FU17	Voor zover klanten en professionals gelijktijdig toegang hebben tot dezelfde informatie (als de autorisaties dit toestaan) is er geen verschil: de actualiteit van informatie is voor iedereen gelijk. Wanneer de professional de informatie aan het bewerken is, dient de het maken van wijzigingen niet gelijktijdig zichtbaar te zijn voor de klant, er wordt dan geopteerd voor een scherm met de boodschap In Bewerking. Op klantniveau moet, door professional, instelbaar zijn wat zichtbaar is in het portaal voor een klant. En hoelang na beëindigen dossier dit zichtbaar moet blijven. Het moet ook mogelijk zijn voor de professional om informatie op onzichtbaar te zetten in het klantportaal.
Eis FU18	De ICT-oplossing kan een signaal sturen naar de klant om deze te attenderen op nieuwe berichten in het klantportaal, via e-mail en/of SMS (alleen bij afspraken) en al naar gelang de voorkeur van klant en de professional. Deze berichten zijn vrij in te richten door de gemeente 's-Hertogenbosch.
Werkverdeling	
Eis FU19	Iedere nieuwe Zaak en Taak is (automatisch en/ of handmatig) gekoppeld aan een professional of een team welke verantwoordelijk is voor de opvolging ervan.
Eis FU20	Professionals moeten ingedeeld kunnen worden aan een rol. De ICT-oplossing moet zo ingericht kunnen worden, dat nieuwe zaken automatisch worden toegewezen aan een rol. De rol (een of meerdere medewerkers) worden de 'eigenaar' van de Zaak/Taak.
Zoeken	
Eis FU21	De dossiers van klant moeten gevonden kunnen worden op basis van het administratienummer van de klant. Ook moet dit kunnen met (combinaties van) andere gegevens zoals bijvoorbeeld naam, geboortedatum en adres of gedeeltes hiervan. Ook dient de zoekfunctie niet gevoelig te zijn voor diakrieten en hoofdletters.
Algemeen	
Eis FU22	Post, mail en documentatie: 1. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om documentatie (digitaal als mails en fysiek als per post vanuit de Scanstraat) automatisch te plaatsen in het juiste dossier zonder handmatige actie (eis) en zo mogelijk via het startscherm ter beschikking hebben (wens) 2. Post welke niet direct kan worden afgehandeld moet in de wachtstand gezet kunnen worden. Hierbij is de wens dat de bewindvoerder een notificatie / overzicht ontvangt op basis van verloopdatum. (wens) 3. Ook moet post direct kunnen worden gearchiveerd door de bewindvoerder.

	4. Het moet mogelijk zijn om vanuit de ICT-oplossing direct te kunnen mailen met de klant en betrokkenen binnen het dossier. Deze mails moeten binnen de ICT-oplossing bij de klant/dossier automatisch worden vastgelegd. (eis) 5. Documentatie naar de klant moet vanuit de ICT-oplossing kunnen worden opgesteld en verzonden per brief (eis). Andere wijze van verzenden (e-mail of portaal) kunnen per relatie en/of klant worden ingesteld (wens). 6. Binnen de ICT-oplossing moet het mogelijk zijn om de Boedelbeschrijving en (Eind)Rekening & Verantwoording te kunnen maken, versturen en voorzien van een status (eis). 7. Binnen de ICT-oplossing moet het mogelijk zijn om formulieren (Verzoekschrift, Bereidverklaring, Plan van Aanpak, Aanvullend plan van aanpak, Akkoordverklaring, Machtigingsverzoek, Vijfjaarlijkse Evaluatie) te kunnen aanmaken en invullen (wens).
Eis FU23	De ICT oplossing moet minimaal de volgende zaken kunnen uitvoeren: ➤ <i>[Let op: per regel bij Eis FU23 is aangegeven of dit een 'wens' of een 'eis' betreft.</i> 1) Bewindvoering beschikt over een startscherm waarop men direct inzicht heeft in de caseload, notificaties als looptijden die verlopen of vanuit de rechtbank (eis). Dit startscherm kan men zelf (minimaal vanuit beheer) indelen. (wens) 2) Met betrekking tot de volgende gegevens is het een eis dat deze kunnen worden geregistreerd in de ICT-oplossing, binnen 2 klikken bereikbaar en bij voorkeur (dringende wens) op 1 (start)scherm per dossier: a. NAW gegevens klant (eis) b. Contactgegevens klant (eis) c. BSN klant (eis) d. Soort en gegevens identiteitsbewijs (en in de documenten een beveiligde kopie van het legitimatiebewijs) (eis) e. Status burgerlijke staat inclusief w.v.t. gemeenschap van goederen of huwelijkse voorwaarden (eis) f. Kinderen (naw gegevens) (eis) g. Meerpersoonshuishouden (eis) h. Bankrekeningen (bankrekeningnummer, bank) (eis) i. Huisdieren (aantal, leeftijd, verzekering) (wens) j. Hulpverlening (soort en contactgegevens) (eis) k. Beschikking rechtbank (via directe button/downloadknop of andere optie op startscherm) (wens) l. Bewind (start- en einddatum, tarief en grondslag) (eis) m. Sprake van problematische schulden (eis) n. Soort verzekeringen en dekking (minimaal via button of andere optie startscherm)(eis). Hierbij is het mogelijk dat bewindvoering een notificatie krijgt als de verzekeringspolis is verlengd. (wens) 3) Intakeprocedure: (zie ook toelichting bij FU8) a. Beoordeling of een aanmelding een traject bewind als vervolgstap heeft (eis) b. Middels door beheer zelf in te richten proces stappen kunnen afvinken welke zijn behaald als een soort checklijst. (eis) c. Bij de (ingerichte) stappen kan worden ingesteld of deze verplicht zijn of niet.(eis) d. Aan de (ingerichte) stappen kan een rol worden gekoppeld die deze stappen uitvoert in het proces.(eis) e. Het intakeverslag moet vastgelegd kunnen worden, evt. gekoppeld aan de processtappen(eis) 4) Dossier: a. De ICT-oplossing moet voorzien in het vastleggen van: • of de klant tegenbevoegd is (eis)

- of er een gerechtelijke machtiging nodig is (eis)
 - de inschrijving is in het CCBP inclusief gegevens (eis)
 - de contactmomenten (eis)
 - goedkeuring van de boedel en R&V's (eis)
 - de minima voorzieningen (eis, en bij voorkeur in één overzicht of middels zelf in te richten proces of taak)(eis)
- b. Inzicht in status dossier in zelf in te richten statussen als Aanvraag, lopend dossier, afgesloten, etc. (eis)
 - c. Inzicht in w.v.t. een aanvraag en verlening bijzondere bijstand met een koppeling naar de betaalde kosten, periode en optie om een notificatie te ontvangen bij het verlopen van deze periode. (eis)
 - d. Afsluiten dossier: het moet mogelijk zijn om een bewind te kunnen beëindigen c.q. een aanvraag te kunnen intrekken of afwijzen in de ICT-oplossing zodat de caseload actueel gehouden kan worden per bewindvoerder. (eis)
 - e. De ICT-oplossing biedt de optie om aantekeningen per klant in het dossier vast te leggen om de voortgang te bewaken (wens)
- 5) In één overzicht is inzichtelijk wat de bewindvoerderkosten en de ontvangen gelden bijzondere bijstand zijn (eis)
 - 6) De (eind)rekening en verantwoording en de boedel moet in de ICT oplossing gemaakt kunnen worden en tevens via de ICT-oplossing bij het systeem van de rechtbank kunnen worden ingediend. (KEI) (eis)
 - 7) Alle betalingen moeten direct automatisch gecategoriseerd kunnen worden voor de R&V ter voorkoming van later handmatig verwerken. Deze categorieën moeten in eigen beheer kunnen worden aangepast c.q. aangemaakt. (eis)
 - 8) De bewindvoerder krijgt dagelijks bij opstarten van de ICT-oplossing een overzicht te zien (notificatie of pop-up) met welke betalingen afwijkend zijn en wanneer de boedel en de R&V's gemaakt moeten worden. (eis)
 - 9) Het moet mogelijk zijn om in de ICT-oplossing schuldenoverzichten op te voeren inclusief het automatisch bijwerken bij betalingsregelingen en beslaglegging. Dit ter voorkoming van extra werk aan hebt bij het maken van de R&V. (eis)
 - a. Bij het schuldenoverzicht moet het mogelijk zijn om de schuldeisers inclusief referentie, het incassobureau/deurwaarder inclusief referentie, de ontstaansdatum en de datum wanneer wij de laatste berichtgeving hebben ontvangen op te kunnen slaan. (eis)
 - b. Het moet mogelijk zijn om in het schuldenoverzicht eenvoudig te kunnen sorteren (alfabet), te zoeken (zoekfunctie) en een export te kunnen draaien (minimaal in xlsx formaat) (eis)
 - 10) Vanuit de ICT-oplossing moet duidelijk zichtbaar zijn een dossier is aangemeld voor een schuldregeling en in welke fase de regeling zit (eis)
 - 11) Binnen de ICT-oplossing is het mogelijk dat er reserveringspotjes kunnen worden aangemaakt (als 'onvoorzien' en 'vrij') (eis). De wens hierbij is:
 - a. dat klanten gelden uit het reserveringspotje gelden die vrij opneembaar zijn via portaal op kunnen nemen(eis)
 - b. dat bewindvoering zichtbare reserveringen kan muteren en/of verwijderen zodat het overzicht van de reserveringen overzichtelijk en voor de klant relevant is (eis)
 - 12) Middels een in te richten taak of proces of vanuit een button moet zichtbaar zijn of er wel of geen belastingaangifte is gedaan.(eis)
 - 13) Het moet mogelijk zijn om in de ICT-oplossing het PGB (-'s i.g.v. meerdere Pgb's) op te voeren (eis). Dit mag eventueel binnen een in te richten proces.(wens)
 - 14) Het moet mogelijk zijn om in de ICT-oplossing taken te kunnen aanmaken en hiervan notificaties te krijgen zodat taken tijdig kunnen worden afgehandeld. (eis)
 - 15) Binnen de ICT-oplossing moet budgetbeheer mogelijk zijn waarin:
 - a. alle inkomsten en uitgaven kunnen worden opgevoerd (eis)
 - b. inzicht is in alle inkomsten en uitgaven en de verhouding hiertussen (eis)
 - c. per klant een budgetplan kan worden opgesteld welke kan worden geëxporteerd in documentvorm (eis)

- | | |
|--|---|
| | <p>16) Het moet mogelijk zijn om binnen de ICT-oplossing kunnen</p> <ol style="list-style-type: none">Berekenen van een beslagvrije voet (wens)Registreren van een beslagvrije voet zodat inzichtelijk is of het inkomen dat ontvangen wordt minimaal de beslagvrije voet betreft (wens)Registreren in welke categorie het ontvangen inkomen valt zodat rekening en verantwoording goed kunnen worden gevuld en hieraan overzichten en signalen kunnen worden gekoppeld (eis) en betaalposten opsplitsen in meerdere categorieën. (wens) <p>17) Binnen de ICT-oplossing moet het vermogen overzichtelijk opgevoerd kunnen worden. Dit houdt in dat het vermogen (zie de onderdelen in punten 18 a-i) zo kunnen worden vastgelegd dat deze worden opgenomen op de Boedelbeschrijving/Rekening en Verantwoording en meegenomen kan worden met de aanvraag voor een schuldsanering.</p> <ol style="list-style-type: none">Bankrekeningen en afschriften:<ul style="list-style-type: none">Bankrekeningen moeten geblokkeerd kunnen worden voor een betaling. (eis)Vastleggen van rekeningnummers, betaalbatches van opdrachten en binnenkomende (terug)storting(en) moeten door twee bewindvoerders (het 4 ogen principe) bekeken worden (ter voorkoming van fraude). (eis)Wanneer betaalopdrachten nog niet zijn gefiatteerd, moeten deze ook verwijderd kunnen worden. (eis)Mutaties dienen te worden vastgelegd met twee datums zodat inzichtelijk is voor bewindvoering wanneer de mutatie door de bank is verwerkt en wanneer in software is geboekt op de interne rekening van de klant. (eis)Het is mogelijk om automatisch periodiek een afschrift genereren van de mutaties op de beheerrekening in een (afdrukbaar) document, zodat de klant deze ter informatie en controle kan ontvangen (eis).Inzicht in de externe bankrekeningen op naam van de klant binnen de ICT-oplossing zodat bewindvoering inkomsten kan ontvangen en uitgaven (per in te richten en later optioneel te kunnen wijzigen categorie) kan doen voor de klant. Het gaat hier om de beheerrekeningen, leefgeldrekeningen en spaarrekeningen.(eis)Er moet een beheer- leef-, en spaarrekening opgevoerd kunnen worden en vanuit het systeem bereikbaar zijn.(eis)Waardepapieren (eis)Voertuigen (eis)Koopwoning (eis)(onverdeelde) Boedel (eis)Nalatenschappen (eis)Schulden (eis)Bezittingen (eis) <p>18) Het moet mogelijk zijn binnen de ICT-oplossing het bedrag in een keer bij alle dossiers kunnen wijzigen (eis).</p> <p>19) Vanuit de ICT-oplossing kunnen brieven in bulk worden verstuurd (wens).</p> <p>20) Het moet mogelijk zijn in de ICT-oplossing om dossiers eenvoudig over te dragen naar een andere bewindvoerder (eis).</p> |
|--|---|

Eisen ARCHIEFFUNCTIE

Eis AF1

De ICT-oplossing voorziet in een archieffunctie die voldoet aan de archiefwet. Dit kan op twee manieren.

A: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan het zaaksysteem van Opdrachtgever.

B: de ICT-oplossing heeft een eigen archieffunctie die voldoet aan de archiefwet en onderstaande eisen:

- Ordening
 - Documenten krijgen een uniek, persistent identificatiekenmerk. Dit identificatiekenmerk is zodanig samengesteld dat zij uniek is binnen én buiten de ICT-oplossing.
 - Gewenst format: ISIL code gemeente 's-Hertogenbosch – aanduiding archiefruimte (naam ICT-oplossing) – volgnummer bijvoorbeeld NL HtGH – OND – 001.
- Selectie
 - De ICT-oplossing ondersteunt het toekennen van bewaartermijnen, inhoudende:
 - Per proces, document en/of dossier kunnen een of meerdere resultaattypen gedefinieerd worden, waartoe een proces, document en/ of dossier kan leiden;
 - Per resultaattype kan een bewaartermijn gedefinieerd worden conform de ZTC 2.1;
 - Bij het afhandelen van een proces of het sluiten van een dossier moet de gebruiker een resultaat selecteren, waarbij de corresponderende bewaartermijn automatisch wordt vastgelegd;
 - DIV-medewerkers mogen bij individuele processen, documenten en/ of dossiers de bewaartermijn wijzigen, ook wanneer deze reeds gearchiveerd zijn;
 - Het is mogelijk documenten toe te voegen aan een dossier met afwijkende vertrouwelijkheidsklasse bijvoorbeeld zeer vertrouwelijke documenten zoals medische en psychologische rapportages.
 - Op grond van de bewaartermijn wordt een vernietigingsdatum dan wel overbrengingsdatum berekend en vastgelegd.
- Vernietiging
 - De ICT-oplossing ondersteunt een procedure voor de rechtmatige vernietiging van gegevens en bestanden, inhoudende:
 - Het is mogelijk een concept vernietigingslijst op te stellen op grond van de vernietigingsdatum en/of andere kenmerken;
 - Het is mogelijk processen, documenten en/of dossiers op de conceptlijst te filteren op akkoord driehoeksoverleg;
 - Het is mogelijk op basis van de (definitieve) vernietigingslijst de vernietiging uit te voeren;
 - Het is mogelijk de daadwerkelijke vernietiging zo uit te voeren dat een medewerker van Opdrachtgever niet langer dan een dag bezig is met wat er in een jaar moet worden vernietigd.
- Overbrenging
 - De ICT-oplossing heeft een exportfunctie documenten en metadata (voorbereiding op overbrenging en exit strategie).
 - De export bestemd voor uitplaatsing of overbrenging van processen en documenten omvat minimaal:
 - Alle proces, document en/of dossiereigenschappen, inclusief de verplichte TMLO-elementen;
 - Alle aan het proces, document en/of dossier gerelateerde objecten uit basis- en objectenregistraties;
 - De proceshistorie;
 - De laatste versie van de documenten, optioneel zowel in het originele bestandsformaat als het duurzame bestandsformaat (bijv. PDF/A);

	▪ De export van gegevens bestemd voor uitplaatsing of overbrenging maakt gebruik van open standaarden, maar in ieder geval XML. • Scanstraat ○ Documenten kunnen geautomatiseerd worden toegevoegd van uit een scanstraat. • Archiefcontroles/ kwaliteitscontrole ○ Archiefcontroles hebben als doel te controleren of het juiste zaaktype of proces is gekozen. ▪ Opdrachtnemer kan aantonen dat dit voldoende is geborgd in de procesgang in de applicatie óf ▪ Per proces, document en/of dossier kunnen de volgende archiefcontroles worden geconfigureerd (als processtap of taak/controle) • Nieuwe processen, documenten en/of dossiers (bij voorkeur zonder procesblokkade) • In beheer nemen afgesloten processen, documenten en/of dossiers ○ Rapportages ▪ Indien het koppelen van een inwoner of bedrijf <i>niet</i> verplicht te stellen is: Alle records waaraan geen NAW uit de BRP/KVK is gekoppeld ▪ Indien het koppelen van een resultaat of bewaartermijn <i>niet</i> verplicht is: Alle afgesloten records (processen, documenten en/of dossiers) die niet voorzien zijn van een resultaat respectievelijk bewaartermijn. ○ Neem het inrichten van de archieffunctionaliteit op in het implementatieplan en in de prijs.
--	--

Eisen AUTORISATIE EN PRIVACY	
Eis AP1	Autorisatie vindt plaats binnen de ICT-oplossing. Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten.
Eis AP2	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Via deze rollen worden de autorisaties op zaken/processen bepaald. Autorisaties zijn mogelijk op het niveau van organisatorische eenheid, rol en medewerker.
Eis AP3	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om vertrouwelijkheidscategorieën in te richten. Toegang tot functies en schermen is gekoppeld aan een rol. Gebruikers worden aan één of meerdere rollen gekoppeld. Op rol-niveau kan per vertrouwelijkheidscategorie de standaard autorisaties ingericht worden voor zaken/processen.
Eis AP4	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel binnen de Oplossing kan op één plek geconfigureerd worden door Opdrachtgever. In de Oplossing is het mogelijk om configuraties rollen en rechten te stapelen, overerven, kopiëren en delegeren.
Eis AP5	Iedere persoon heeft in de ICT-oplossing een uniek administratienummer. Deze is ongelijk aan het BSN en het BSN mag hier ook niet uit herleidbaar zijn.

Eis AP6	Opdrachtnemer geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever
---------	--

Eisen BEHEER	
Eis BH1	Opdrachtnemer sluit een Service Level Agreement af met Opdrachtgever met daarin de eisen zoals omschreven in de GIBIT (bijgesloten) en minimaal: - het aantal releases per jaar; - werkwijze bij een release (communicatie, testen, documentatie); - invloed van Opdrachtgever aan de inhoud van de releases; - de recoveryprocedure; - de wijze van rapporteren over bovengenoemde onderwerpen; - responsetijden - Uptime - RPO (recovery point objective): hoeveel uren werk mag verloren gaan - RTO (recovery time objective): hoelang mag het systeem uit de lucht zijn - bereikbaarheid van de helpdesk - de maximale tijdsduur van reageren en oplossen van de verschillende diensten op het gebied van onderhoud, problemen en incidenten, per niveau; - de consequenties bij het niet of niet tijdig leveren van de verschillende diensten op het gebied van onderhoud, problemen en incidenten, per niveau.
Eis BH2	Opdrachtnemer heeft een helpdesk die op werkdagen te bereiken is tussen 8.30 en 17.00 uur. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van problemen en incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk benaderd worden met zowel technische als functionele vragen/issues en wordt bemenst door medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen. De helpdesk is onderdeel van de overeenkomst, waarvoor geen extra kosten in rekening gebracht mogen worden.
Eis BH3	Voor de ICT-oplossing wordt een acceptabele, goed werkbare performance voor circa 30 gelijktijdige gebruikers gegarandeerd. 'Acceptabel' vertaalt zich onder meer naar, maar niet uitputtend, de volgende responstijden: • Opstarten van de applicatie binnen 10 seconde (in 99% van de gevallen). • Inloggen in de applicatie binnen 2 seconde (in 99% van de gevallen). • Toetsaanslagen worden binnen 0,1 seconde op het scherm getoond (in 99% van de gevallen). • Binnen 0,5 seconde kan worden gewisseld van Gegevensveldwisseling, zowel met muis als met toetsenbord (in 99% van de gevallen). • Bij een schermwisseling kan de eindgebruiker binnen 2 seconden zijn werk doen in het nieuwe scherm (in 99% van de gevallen). • Preview van bestanden worden binnen 2 seconde getoond (in 99% van de gevallen). • Openen van een bestand is binnen 3 seconden gereed (in 90% van de gevallen).

	Eenvoudige query's leveren binnen 5 seconden resultaat (in 90% van de gevallen). Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de Oplossing bezig is met het uitvoeren van de opdracht.
Eis BH4	Voor functionele aanpassingen met een wettelijke grondslag waarbij nieuwe releases of patches worden geleverd, geldt dat deze minimaal 6 weken voor de wettelijke ingangsdatum worden opgeleverd op de acceptatie-omgeving met een schriftelijke uitleg.
Eis BH5	De schermafhandeling moet ondersteund worden met zelf verklarende meldingen. Dit betekent dat de gebruiker moet kunnen lezen en zonder het raadplegen van documentatie moet kunnen begrijpen welke actie wordt vereist of wat fout is gegaan.
Eis BH6	De Oplossing beschikt over functionaliteit om beheeractiviteiten uit te voeren door Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer zoals het (extra) kunnen opstarten en monitoren van het berichtenverkeer en batches.

Eisen Data en BI	
Eis BI1	Opdrachtnemer geeft inzicht in het logisch datamodel, middels documentatie of een andere vorm. Ook betekenis van de velden zoals definities, waardenlijsten etc.
Eis BI2	De in deze uitvraag gestelde eisen blijven gelden bij toekomstige wijzigingen in het datamodel.
Eis BI3	Alle data (behalve systeem/eigen velden Opdrachtnemer) in de gehele ICT-oplossing is door Opdrachtgever realtime met eigen software te bevragen, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
Eis BI4	Opdrachtnemer levert een voor BI-doeleinden geoptimaliseerde BI-databron. Hierbij is inzichtelijk welke gegevens wel en niet beschikbaar zijn in die BI-databron.
Eis BI5	In alle gevallen dat data beschreven is in het Gemeentelijk GegevensModel (GGM), volgt deze databron het GGM (naamgeving, formaat, toegestane waarden, relaties, etc.)
Eis BI6	Data voor BI-doeleinden kan worden ontsloten met: 1. API (JSON/REST) waarbij het koppelvlak OData of GraphQL conventies volgt 2. Filetransfer (HTTPS, SFTP of SCP) Gemeente initieert altijd het ophalen van de data, data kan niet gepusht worden naar het Dataplatform.
Eis BI7	De ICT-oplossing heeft mogelijkheden om direct vanuit de ICT-oplossing rapportages op te stellen. Deze rapportages bieden sturings- en verantwoordingsinformatie zowel op strategisch, tactisch en praktisch niveau.
Eis BI8	Een koppeling voor het aansluiten van externe databronnen voor het gemeentelijk Dataplatform (datawarehouse) gaat rechtstreeks naar het Dataplatform (Azure).

Eisen IMPLEMENTATIE	
Eis IP1	Opdrachtnemer zorgt voor een volledige implementatie op de acceptatie- en productieomgeving van de aangeboden ICT-oplossing. De aangeboden ICT-oplossing is beschikbaar en bruikbaar in productie per 01-01-2026. Vanaf 01-07-2025 (oftewel datum ondertekening contract) minimaal beschikbaar voor de implementatie, inrichting en conversie.
Eis IP2	Het implementatietraject moet zorgen dat bovengenoemde eis op een realistische wijze gehaald kan worden en wordt uitgevoerd op basis van een implementatie plan met daarin minimaal onderstaande punten: • Het implementatietraject is gericht op een implementatie die start binnen (n.n.t.b.) na definitieve gunning; • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van de ICT-oplossing, sjablonen en processen, de realisatie van de koppelingen en alle overige relevante onderdelen zoals opgenomen in deze offerteaanvraag; • De wijze waarop de inrichting tot stand komt • De acceptatietesten; • De wijze waarop alle gebruikers en beheerders tijdig worden opgeleid; de opleidingen worden gegeven door vakbekwame docenten in de Nederlandse taal; • Het op te leveren cursusmateriaal en naslagwerken. • Een beschrijving van de conversie vanuit Allegro: ○ Het conversieproces levert rapportages welke het bewijs leveren aan Opdrachtgever dat de conversie volledig en correct is uitgevoerd. ○ De opzet van de conversies en het resultaat moeten goedgekeurd worden door Opdrachtgever; ○ In de conversie (eventueel via robotisering) moet meegenomen worden: ▪ Allegro: • Lopende dossiers zo volledig mogelijk • Afgesloten dossier tot 7 jaar terug • Relaties met betrekking tot inkomsten, uitgaven en schuldeisers (let op bij dubbele relaties) ▪ Djuma: • Documenten • Tussentijdse Go-/NoGo-momenten, een acceptatieplan en de planning van de migratie welke gedurende de implementatie goedkeuring vereisen van Opdrachtgever • Het definitieve implementatieplan moet worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
Eis IP3	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid dat alle bankmutaties in Allegro vanaf 01-01-2025 kunnen worden ingelezen zodat rekeningen en verantwoording kan plaatsvinden vanuit de ICT-oplossing.

Eisen EXIT FASE

Eis XF1	Na het einde van de overeenkomst krijgt Opdrachtgever aansluitend minimaal 9 maanden tijd om met behulp van de hier aangeboden ICT-oplossing de boekhouding administratie en fiscaal af te sluiten. Licentiekosten en onderhoud voor deze periode zijn inbegrepen in de aangeboden prijs.
Eis XF2	Opdrachtnemer stelt tijdig alle data inclusief documenten beschikbaar voor verder eigen gebruik, al dan niet in een nieuwe ICT-oplossing. Opdrachtnemer stelt hier geen verdere eisen aan en brengt geen extra kosten (behoudens de genoemde kosten in deze aanbesteding) in rekening voor het beschikbaar stellen van bovengenoemde data aan Opdrachtgever.
Eis XF3	Opdrachtnemer maakt een exit plan die beschrijft hoe de exit-fase uitgevoerd gaat worden. Goedkeuring van exit plan door Opdrachtgever is voorwaardelijk voor de acceptatie.

Bijlage 2b – Keuzelijst bij Programma van Eisen

In het Programma van Eisen wordt op een aantal punten de mogelijkheid gegeven een eigen oplossing te hebben voor een functie of aan te sluiten op een oplossing die Opdrachtgever gebruikt voor deze functie. Geef in bijlage 5 per eis aan wat de Oplossing ondersteunt.

Behorend bij	Keuze	Ondersteund
Eis AF1	A: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan het zaaksysteem van Opdrachtgever.	Ja / nee
	B: de ICT-oplossing heeft een eigen archieffunctie die voldoet aan de archiefwet en aan de in Eis AF1 geformuleerde eisen.	Ja / nee
Eis OM1	A: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan de documentgenerator van Opdrachtgever.	Ja / nee
	B: de ICT-oplossing bevat een eigen documentgenerator die voldoet aan de in Eis OM1 geformuleerde eisen.	Ja / nee