



Programma van eisen CONCEPT

Mei 2025

Inhoudsopgave

1.	Berichtenverkeer & services	3
2.	Factuurverwerking	7
3.	Beheer	11
4.	Data en informatie	14
5.	Privacy- & informatiebeveiliging	16
6.	Implementatie & conversie/migratie	17
7.	SaaS oplossing.....	18

1. Berichtenverkeer & services

De RBL maakt zoveel als mogelijk gebruik van het berichtenverkeer in de iSD-keten middels de iStandaarden. Hierbij wordt zorgvorm-specifiek gebruik gemaakt van de 3 verschillende uitvoeringsvarianten binnen de Wmo & Jeugdzorg: 'inspanningsgericht', 'taakgericht' en 'outputgericht'.

Daarnaast wordt er ook gebruik gemaakt van services voor het bepalen van samenloop met de Wlz van het Bureau Informatiediensten Nederland en het verrijken/opvragen van informatie uit het BRP van het RvIG.

Soms verloopt een toewijzing van zorg buiten het berichtenverkeer om. In deze gevallen betreft dit dan voornamelijk Wmo en bij hele hoge uitzondering Jeugdzorg.

Hieronder staan de eisen & wensen rondom het berichtenverkeer en de services beschreven.

Eisen & wensen

Nr.	Beschrijving
1	In het systeem zijn de volledige berichtenfamilies iJW, iWMO, iPGB en iEB geïmplementeerd conform de voorgeschreven specificaties en business rules.
2	De nieuwe versies van berichtenverkeer worden tijdig geïmplementeerd en de RBL krijgt documentatie waarin beschreven staat wat de eventuele impact van wijzigingen zijn voor de RBL.
3	Sommige wijzigingen vereisen een (eenmalige) conversie om naar een volgende versie van het berichtenverkeer te gaan. De leverancier draagt zorg voor de conversie c.q. levert tools waarmee de conversie (zonder zeer uitgebreide kennis en vaardigheden) uitgevoerd kan worden door de RBL.
4	Het systeem heeft een koppeling voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling met het GGk van het Bureau Informatiediensten Nederland.
5	In het systeem is er een koppeling voor samenloop met de Wlz geïmplementeerd conform de voorgeschreven specificaties en business rules van de web API's van het Bureau Informatiediensten Nederland. Dit betreft de services 'Wlz registertoets'.
301 Toewijzing	
6	De Zorgaanbieders kunnen een toelichting invoeren in de VOT (315-bericht). Deze toelichting wordt meegestuurd als commentaar in de 301-berichten.
7	De backoffice heeft functionaliteit om de verzonden berichten op te zoeken en in te zien.
8	De backoffice heeft de mogelijkheid om een reeds verzonden 301-bericht nogmaals te versturen omdat er soms ergens in de keten iets is fout gegaan waardoor de zorgaanbieder het 301-bericht niet ontvangen heeft.
305 Start zorg	
9	Startzorg-berichten (305) worden automatisch verwerkt zonder menselijke tussenkomst. Fouten worden volgens iStandaarden automatisch teruggestuurd in een 306-bericht.
10	Wijzigingen in 305-berichten vinden plaats conform iStandaarden.
11	Er is functionaliteit welke detecteert of een nieuwe, een te wijzigen en een te verwijderen startzorg-datum conflicteert met reeds uitbetaalde declaraties. In dergelijke scenario's wordt het 305-bericht niet automatisch verwerkt en is er een melding hierover zichtbaar in de backoffice applicatie.
12	Er volgt in de backoffice applicatie een signaal op het moment er na periode X geen startzorg is ontvangen
307 Stop zorg	

13	Eindezorgberichten (307) worden automatisch verwerkt zonder menselijke tussenkomst. Fouten worden volgens iStandaarden automatisch teruggestuurd in een 308-bericht.
14	Wijzigingen in 307-berichten vinden plaats conform iStandaarden.
15	Na einde zorgbericht wordt altijd een 301 verstuurd ter bevestiging (conform iStandaarden) waarbij de einddatum van de indicatie gelijk gezet wordt aan eindezorgdatum. Daarbij wordt automatisch de einddatum opgevoerd bij betreffende verstrekking/voorziening.
16	Bij het vroegtijdig intrekken of beëindigen van een toewijzing is het wenselijk dat de oorspronkelijke toewijzingseinddatum behouden en zichtbaar blijft.
17	Er is functionaliteit welke detecteert of een nieuwe, een te wijzigen en een te verwijderen eindezorgdatum conflicteert met reeds uitbetaalde declaraties. In dergelijke scenario's wordt het 307-bericht niet automatisch verwerkt en is er een melding hierover zichtbaar in de backoffice applicatie.
18	Er volgt in de backoffice applicatie een signaal wanneer binnen 5 dagen na einddatum toewijzing geen stopzorg-bericht is ontvangen
19	De medewerker administratie moet ook zelf een reden einde zorg (bijvoorbeeld overgang naar Wlz) kunnen opgeven in het dossier.
	Pauzeren
20	Er volgt in de backoffice applicatie een signaal op het moment er na periode X vanaf begin tijdelijke stop geen nieuwe 305 is gestuurd.
	315 Verzoek om toewijzing
21	Verzoeken om toewijzing (315) worden automatisch zonder handmatige tussenkomst verwerkt. Technisch goedgekeurde 315-berichten landen in een werkvoorraad waarna ze handmatig toegewezen (301) worden.
22	315 berichten zonder einddatum of niet kloppende einddatum kunnen door BO verrijkt/gemuteerd worden met juiste einddatum. Deze einddatum wordt in 301 meegestuurd naar zorgaanbieder.
23	Informatie vanuit het Sociaal Team m.b.t. een toewijzing zorg, komt via een koppeling tussen de front office applicatie van het Sociaal Team en de backoffice applicatie van de RBL in de werkvoorraad van RBL terecht.
	iPGB 1.0 & 2.0
24	PGB's die over meerdere kalenderjaren lopen worden automatisch proportioneel verdeeld over de kalenderjaren o.b.v. de looptijd. De backofficemedewerker heeft de mogelijkheid om de jaarbudgetten anders te verdelen over de jaren waarbij de totale PGB altijd gelijk moet blijven.
25	Er moet functionaliteit zijn waarmee een verhoging of verlaging vanuit een sociaal team verwerkt kan worden in een lopende pgb. Hierbij worden de start en einddatum van de huidige pgb gebruikt.
26	Zichtbaar vast kunnen leggen/loggen van de controle budgetplan zodat achteraf zichtbaar is dat de controle heeft plaatsgevonden t.b.v. de audit.
27	Informatie vanuit het Sociaal Team m.b.t. een toekenning PGB, komt via een koppeling tussen de front office applicatie van het Sociaal Team en de backoffice applicatie van de RBL in de werkvoorraad van RBL terecht.
	iEB
28	Op basis van de goedgekeurde startzorg-berichten (WMO305) worden 'Eigenbijdragebericht abonnementstarief Wmo-ondersteuning'-berichten (WMO405) gecreëerd om te versturen naar het CAK.
29	Op basis van de goedgekeurde stopzorg-berichten (WMO307) worden 'Eigenbijdragebericht abonnementstarief Wmo-ondersteuning'-berichten (WMO405) gecreëerd om te versturen naar het CAK.
30	De backoffice biedt de mogelijkheid om een proefrun te draaien voorafgaand aan het versturen van de 405-berichten.
	317 Verzoek om wijziging

31	Indien er fouten geconstateerd worden dan wordt automatisch een 318-bericht verstuurd met daarin de retourcodes
32	Verzoeken om wijziging (317) worden automatisch zonder handmatige tussenkomst verwerkt. Technisch goedgekeurde 317-berichten landen in een werkvoorraad waarna ze handmatig toegewezen (301) worden.
319 Antwoord	
33	Het systeem heeft bij de verwerking van een 317-bericht de mogelijkheid om 319-antwoordberichten te versturen (afgekeurd of in onderzoek geplaatst).
34	Het systeem heeft bij de verwerking van een 315-bericht de mogelijkheid om 319-antwoordberichten te versturen (afgekeurd of in onderzoek geplaatst).
Events en BRP	
35	Het systeem heeft een koppeling met het BRP via de gemeente Houten t.b.v. de uitvoering Wmo & Jeugdzorg. Dit betreft o.a. in het kader van bepalen woonplaatsbeginsel, verhuizingen, overlijden, etc.
36	Het systeem koppelt automatisch nieuwe cliënten er indicatie/dossier actief wordt.
37	De events zijn voor de gebruiker inzichtelijk in een werkvoorraad. Events kunnen op naam van behandelaar gezet worden en voorzien worden van een status (ontvangen, in behandeling, afgehandeld, toelichting)
38	Het systeem bepaalt periodiek welke cliënten geen actieve indicaties meer hebben. Dit feit moet resulteren in een afmelding van de afnemerindicatie.
Samenloop Wlz	
39	Het systeem heeft een koppeling met de Wlz registercheck van het Bureau Informatiediensten Nederland om eventuele samenloop met de Wlz voor een (nieuwe) client te kunnen bepalen.
40	In het kader van Wlz signalen van het Bureau Informatiediensten Nederland genereert het systeem een bestand met de populatie cliënten in de regio Lekstroom om op het GGK portaal gebruik te kunnen maken van de Wlz signalen waarmee samenloop met de Wlz voor de populatie cliënten in de regio Lekstroom wordt bepaald.
Herindicaties	
41	T.b.v. een herindicatie is het mogelijk om een indicaties te kopiëren. Na de kopie-actie en voorafgaand aan het definitief opslaan kunnen gegevens gewijzigd worden. Daarna moet ook de mogelijk bestaan om vanuit de backoffice een einddatum op te schuiven ook al is de einddatum verstreken.
Werkvoorraad	
42	Het systeem heeft functionaliteit waarmee de medewerker zijn/haar werkvoorraad overzichtelijk kan managen. Het aanmaken van werkprocessen dient zo eenvoudig mogelijk en zo veel mogelijk automatisch te verlopen.
Rollen & autorisaties	
43	Het systeem moet de volgende rollen ondersteunen : * Administratief medewerker (9 medewerkers) * Functioneel beheerder (2 medewerkers) * Bedrijfsvoering (2 medewerkers) * Contractbeheer (2 medewerkers)
Beschikkingen	
44	Het systeem biedt op het moment van toewijzen, afwijzen of intrekken de mogelijkheid om per zorgsegment een documentsjabloon voor een beschikking te maken.
45	Het is mogelijk om een losse brief of rapportage aan te maken bij een indicatie. De losse brief of rapportage wordt op dezelfde wijze opgeslagen in het zaakdossier als de automatisch gegenereerde beschikkingen.
Zoeken en vinden	

46	Het systeem heeft een goede en gebruikersvriendelijke zoekfunctie waarmee alle relevante gegevens overzichtelijk op het scherm getoond worden. Zoeken/filteren is in ieder geval mogelijk op : bsn, naam cliënt, postcode, agb-code, naam zorgaanbieder en alleen lopende indicaties.
47	Het is mogelijk om verschillende lopende en afgesloten indicaties van één persoon in een overzicht te kunnen zien.
48	Het is mogelijk om indicaties van meerdere kinderen uit hetzelfde gezin (inclusief partners) in één overzicht te kunnen zien.
Batchfuncties	
49	Het systeem heeft een functie om batchmatig een verzameling indicaties te importeren en vervolgens 301-berichten te versturen.
50	Het systeem heeft een functie om batchmatig besluiten te wijzigen of om te zetten via een script.
51	Het systeem heeft een functie om batchmatig een verzameling indicaties in te trekken. Het systeem verstuurt voor de verzameling indicaties 301-berichten.
52	Het systeem heeft een functie om batchmatig delen van een toewijzing aan te passen.
53	Het systeem heeft een functie om selecties te maken van cliënten en/of indicaties met specifieke kenmerken. Voor deze selectie kunnen in bulk brieven verstuurd worden. Deze functie wordt o.a. voorzien voor aflopende indicaties waarop cliënten geattendeerd moeten worden.
Rapportages	
54	Het systeem biedt de mogelijkheid om van de meest gebruikte gegevens rapporten en/of exports te draaien ter ondersteuning van de administratie werkzaamheden.
55	Het systeem biedt de mogelijkheid voor beheerders om zelf rapportages / exports te configureren t.b.v. van meer specifieke beheerwerkzaamheden (opzoeken van fouten, lijsten t.b.v. een conversie, werkvoorraden, doorlooptijden, etc).
Beheerfunctionaliteit	
56	Alle verzonden en ontvangen berichten (zowel iJW/iWMO/iEB/iPGB) in de originele (XML)-vorm inzichtelijk voor (ten minste) de beheerders, en bij voorkeur voor periode X. Dit vergemakkelijkt het oplossen van issues enorm.
57	Berichten die om welke reden dan ook niet goed verwerkt kunnen worden (inkomend of uitgaand) moeten op een soort 'uitvallijst' inzichtelijk zijn voor beheerders en gebruikers
58	Mogelijkheid om berichten opnieuw te kunnen versturen of in te lezen.

2. Factuurverwerking

Binnen de RBL vindt ook de factuurverwerking plaats. Dit bevat naast de verwerking van declaratieberichten (323) ook facturen buiten het berichtenverkeer om. Hierbij is het van belang dat de backoffice applicatie een koppeling heeft met het financiële systeem van de RBL, Key2Financien voor het verwerken van de SEPA-lijsten en Journaal-bestanden.

Hieronder de eisen en wensen met betrekking tot de factuurverwerking.

Nr.	Beschrijving
	Automatische factuurverwerking
1	De applicatie kan 323-berichten ontvangen en doorgeleiden naar de factuurcontrole. Correct gefactureerde bedragen worden betaalbaar gesteld (t.b.v. SEPA-run). Onjuiste bedragen worden niet betaalbaar gesteld en conform iStandaarden met een passende retourcode (foutcode) in een 325 bericht retour gestuurd.
2	De backoffice biedt de mogelijkheid om een proefverwerking uit te voeren op de ontvangen 323-berichten.
3	Er vindt een controle plaats bij ontvangen 323-berichten of hier ook een 'startzorg'-bericht (305) voor is ontvangen. Indien er geen 305 aanwezig is, valt de 323 uit.
4	Er vindt een controle plaats bij ontvangen 323-berichten of er eventueel een tijdelijk stop van de zorg van toepassing is. Indien er een tijdelijke stop van zorg is, valt de 323 uit.
5	Creditering is mogelijk volgens iStandaarden.
6	De factuurcontrole-functionaliteit geeft in de 325-berichten op de meest gedetailleerde manier (conform iStandaarden) retourcodes terug aan de zorgaanbieder zodat aanvullende vragen van zorgaanbieders aan de backoffice over de afgekeurde factuurregels tot een minimum beperkt wordt
7	Per product kunnen alle relevante parameters ingesteld worden welke bepalen hoe er gefactureerd moet worden door zorgaanbieders. De productparameters vormen dus de basis voor de geautomatiseerde factuurverwerking. Het systeem ondersteunt alle scenario's conform i-Standaarden
8	Het systeem moet er rekening mee kunnen houden dat er voor bepaalde zorg geldt dat als de zorg start na bijvoorbeeld de 1 ^e of de 15 ^e in de maand er in die maand niet gedeclareerd mag worden.
9	Het systeem moet er rekening mee kunnen houden dat er voor bepaalde zorg geldt dat als de zorg stopt voor bijvoorbeeld de 16 ^e in de maand er in die maand niet gedeclareerd mag worden.
10	In het systeem wordt vastgelegd welke indicaties beschouwd moeten worden als een herindicatie van een (voorgaande) indicatie. Deze informatie wordt gebruikt in de automatische factuurcontrole: de laatste gebroken maand van de aflopende indicatie en de eerste gebroken maand van de opeenvolgende indicatie mogen niet beiden betaalbaar gesteld worden.
11	Het omrekenen van indicaties op weekbasis (b.v. uren/week) naar verplichtingen op maandbasis is beschreven in iStandaarden (de zondag van de week bepaalt in welke maand de betreffende week gefactureerd moet worden). Het systeem heeft een sluitende oplossing voor de problematiek voor het omrekenen van indicaties gebaseerd op uur/week naar maanden zoals beschreven in iStandaarden.
12	Het systeem heeft een raadpleegfunctie om de inhoud van 323 en 325-berichten te bekijken. Declaraties kunnen opgezocht worden op zorgaanbiedernaam, AGB-code, productcode, factuurdatum en factuurnummer.
13	De gegevens welke in voorgaand punt genoemd worden kunnen met een exportfunctie (overzichtelijk) naar een Excelbestand geëxporteerd worden.

14	Het systeem heeft een alternatieve (bulk)import waarmee gegevens van leveranciers/aanbieders die geen berichtenverkeer kunnen gebruiken geïmporteerd kunnen worden. De bulkimport bevat minimaal een toewijdsnummer, productcode, periodebegindatum, periode-einddatum en een referentienummer. Na succesvolle import zijn alle vervolgstappen identiek aan de geautomatiseerde verwerking van de 323-berichten. Er kan een verwerkingsverslag van de bulkimport uitgedraaid worden.
15	Het systeem kan declaraties voor a-specifieke indicaties automatisch afhandelen. A-specifieke indicaties zijn indicaties met alleen een productcategorie. Productcode en omvang (eenheid, frequentie en volume) ontbreken in de indicatie. Factuurcontrole vindt plaats op basis van productcodes welke binnen de geïndiceerde productcategorie vallen. Voorgaand conform iStandaarden.
16	De a-specifieke producten moeten ingericht zijn zoals afgesproken in het landelijke administratieprotocol.
Handmatige facturen	
17	RBL ontvangt voor een reeks kleine producten losse facturen en betaalopdrachten. In het systeem kunnen facturen handmatig ingeboekt worden met factuurnummer, crediteurnummer (AGB-code), factuurdatum en factuurbedrag. Het bestand (pdf, Word, Excel etc) kan bij de boeking geüpload worden.
18	In het systeem moeten clientonafhankelijke verplichtingen kunnen worden vastgelegd. Op deze clientonafhankelijke verplichtingen moeten facturen geboekt kunnen worden. Deze clientonafhankelijke facturen worden buiten het G GK om naar RBL opgestuurd.
19	Alle cliënten hebben naast een BSN een uniek cliëntnummer. Tevens moet het mogelijk zijn cliënten of andere rechtspersonen zonder BSN te registreren.
20	In het systeem kunnen factuurregels van de factuur ingevoerd worden. De medewerker kan o.b.v. cliëntnummer, cliëntnaam, product en/of toewijzingsnummer indicaties opzoeken waarbij de factuurinformatie over de indicatie alsmede de reeds uitgevoerde betalingen getoond worden. Het systeem controleert of de som van de ingevoerde factuurregels gelijk is aan het factuurbedrag.
Debiteuren	
21	Het systeem biedt de mogelijkheid om op cliëntniveau terugvorderingen te registreren. Het systeem biedt functionaliteit om de status van deze terugvorderingen te bewaken.
22	Het systeem biedt de mogelijkheid om per zorgaanbieder terugvorderingen te registreren. Het systeem biedt de mogelijkheid om deze terugvordering te verrekenen met client-gerelateerde betalingen (salderen). Het systeem biedt functionaliteit om deze terugvorderingen te bewaken.
Voorschotten	
23	Het systeem biedt de mogelijkheid om een voorschot te administreren. Een voorschot is een niet-client-gerelateerd bedrag welke als één bedrag uitbetaald wordt aan een zorgaanbieder die bijvoorbeeld een liquiditeitsprobleem heeft. Het bedrag wordt geadmistreerd in het systeem en vervolgens ook uitbetaald via het systeem. Het voorschot wordt automatisch verrekend met client-gerelateerde betalingen.
Betalingsverkeer	
24	Het systeem kan SEPA-betaalbestanden draaien.
25	Het systeem kan betalingen die betrekking hebben op een cliënt uitbetalen aan een zorgaanbieder maar ook aan een cliënt. Dit is instelbaar per product
26	De SEPA-betaalbestanden worden gearhiveerd in het systeem (xml-bestanden)
27	Het systeem heeft een koppeling met Key2Financien voor het geautomatiseerd doorzetten van het SEPA-bestand.
28	Van de inhoud van het SEPA-bestand maakt het systeem automatisch een verwerkingsverslag (PDF) .
29	Deze pdf wordt samen met de sepa-xml in het systeem vastgelegd.

30	Het SEPA-bestand bevat een hash-total zodat uitgesloten kan worden dat het bestand ná het aanmaken en vóór het importeren in de bankapplicatie ongemerkt gewijzigd kan worden.
31	In het omschrijvingsveld in het SEPA-betalbestand worden alle factuurnummers welke onderdeel uitmaken van het uitbetaalde bedrag opgenomen. Indien het aantal factuurnummers te groot wordt voor het omschrijvingsveld dan worden de laatste karakters van de (verzameling) factuurnummers opgenomen
32	Betalingen welke afgeboekt worden van een voorschot (en dus niet als betaling in een SEPA-bestand komen) worden ook op het verwerkingsverslag van de betaalrun opgenomen
33	Betalingen moeten gedaan kunnen worden aan een afwijkende crediteur (b.v. een bewindvoerder)
Journaliseren	
34	Per product moet een kostenplaats door RBL vastgelegd kunnen worden.
35	Kostenplaatsen kunnen wijzigingen in de tijd. Derhalve moeten kostenplaatsen tijdafhankelijk geregistreerd kunnen worden.
36	Het systeem kan journaalbestanden draaien. Op basis van filtering moet het hierbij mogelijk zijn om per product per leverancier per gemeente inzichtelijk te maken wat de omzet is in een journaalbestand/uitdraai.
37	Van de journaalbestanden wordt een machine leesbaar bestand gemaakt alsmede pdf-bestand. Beide bestanden worden vastgelegd in het systeem.
38	Het systeem heeft een koppeling met Key2Financien voor het geautomatiseerd doorzetten van het journaalbestand.
Bankrekeningnummers	
39	Het systeem kan betalingen doen aan zowel zorgaanbieders als cliënten. In het systeem moeten dus bij zowel zorgaanbieders als cliënten bankrekeningnummers vastgelegd kunnen worden.
40	Het systeem controleert met 11-proof op juistheid bankrekeningnummer.
41	Er is een technisch dichtgetimmerd 4-ogenprincipe voor het invoeren en wijzigen van bankrekeningnummers. De gebruikersrollen zijn zodanig in te regelen dat gebruikers nooit zelfstandig een bankrekeningnummer kunnen veranderen (functiescheiding).
42	Van het aanmaken en wijzigen van bankrekeningnummers houdt het systeem een log bij welke geraadpleegd kan worden tijdens audits.
Productdientcatalogus	
43	In het systeem kunnen producten geconfigureerd worden conform de iStandaarden.
44	In het systeem kunnen a-specifieke producten geconfigureerd worden conform de iStandaarden.
45	In het systeem kunnen alle productkenmerken vastgelegd worden welke in de bijlage getoond worden.
46	De kenmerken in kolom eigen bijdrage kunnen per productcode vastgelegd worden in het systeem en ondersteunen de eigen bijdrage functionaliteit.
47	De kenmerken in kolom factuurverwerking kunnen per product vastgelegd worden in het systeem en ondersteunen de functionaliteit voor factuurcontroles
48	Productprijzen moeten op 3 niveaus vastgelegd kunnen worden : 1-Standaard: de prijzen gelden voor alle aanbieders waarvoor het product gecontracteerd is 2-Aanbieder specifiek : voor het betreffende product geldt een aanbieder specifieke prijs 3-Client specifiek : voor het betreffende product is per indicatie een indicatie specifieke prijs vastgelegd
49	Per zorgsegment kunnen bij de producten gedurende het jaar (nieuwe) tarieven worden ingevoerd. Het moet hierdoor mogelijk zijn om vanaf een bepaalde datum in het lopende jaar een nieuw tarief te laten ingaan. Vanaf de ingegeven datum geldt het nieuwe tarief.
Eigen bijdrage	
50	Het systeem bepaalt automatisch op basis van het startzorg (305) bericht of een indicatie leidt tot de start van het innen van eigen bijdrage.

51	In het systeem moet het mogelijk kunnen zijn om een indicatie/product uit te sluiten voor de Eigen bijdrage.
52	Het systeem biedt de mogelijkheid om rapportages te maken waarmee aanleversrapportages CAK vergeleken kunnen worden met gegevens in de backoffice applicatie.
53	Het systeem bepaalt automatisch op basis van het stopzorg (305) bericht of een indicatie leidt tot het stoppen van het innen van eigen bijdrage.
54	Het systeem ondersteunt eigen bijdrage conform iEb-berichten.
Contracteren producten	
55	Producten moeten gekoppeld kunnen aan een daarvoor gecontracteerde zorgaanbieder. Voor producten met zorgaanbieder-specifieke-tarieven kan tevens per product het tarief worden vastgelegd.
56	De automatische factuurverwerking moet o.b.v. het prijstype van het product (standaard, zorgaanbieder-specifiek, per indicatie of variabele prijs) en de prestatieperiode waarvoor gefactureerd wordt automatisch de juiste prijs bepalen om te berekenen of het gefactureerd bedrag correct is.

3. Beheer

Voor het beheer van de backoffice applicatie verwacht de RBL een goede en nauwe samenwerking met de beheerders van de leverancier van de SaaS applicatie om een robuuste en betrouwbare dienstverlening in de regio te kunnen garanderen.

Hieronder zijn de eisen en wensen rondom het beheer van de backoffice applicatie weergegeven:

Nr.	Beschrijving
1	De functioneel beheerder kan (nieuwe) gebruikers & autorisaties instellen, beheren en controleren en vertrekkende medewerkers blokkeren. Autorisaties kunnen voor de medewerkers worden ingesteld per niveau (bijv. alleen lezen, creëren, muteren en verwijderen van gegevens).
2	De functioneel beheerder kan rollen definiëren binnen de applicatie en gebruikers aan rollen toewijzen.
3	Er moet een begrijpelijke en overzichtelijke autorisatiematrix aanwezig zijn (Rollen & Rechten)
4	RBL voert dienstverlening uit voor andere gemeenten. Cliënten willen we koppelen/identificeren via een gemeentecode.
5	De functioneel beheerder kan velden markeren als verplicht in te vullen. Flexibel inrichten i.v.m. datagedreven werken
6	De functioneel beheerder kan zelf vrije velden configureren op belangrijke plekken in het systeem, waaronder bij de indicatie.
7	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is, in de vorm van een online portaal, het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, kennisbank, het indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
8	Voertaal van de Servicedesk(s) en applicatiebeheer is Nederlands. De oplossingen, software, handleidingen etc. zijn in de Nederlandse taal geschreven te zijn, tenzij het algemeen gangbare niet-Nederlandse terminologie betreft.
9	Opdrachtnemer stelt actuele, relevante documentatie ten behoeve van gebruikers en functioneel beheerders ter beschikking aan de Opdrachtgever.
10	De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en een webportaal.
11	Software-updates in productie vinden plaats buiten kantooruren.
12	Ondersteuning Opdrachtnemer vindt plaats binnen kantooruren, met uitzondering van uitrol van software-updates buiten kantooruren.
13	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. de applicatie volgens een procedure zoals vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Deze SLA wordt door de opdrachtnemer als concept meegestuurd met de offerte. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van de incidenten.
14	In de door de Opdrachtnemer meegeleverde SLA wordt bij incidenten onderscheid gemaakt tussen oplostijden o.b.v. de businessimpact van het incident.
15	De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.
16	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de applicatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen.

17	Na oplevering levert Opdrachtnemer een releaseplanning. Jaarlijks wordt deze door Opdrachtnemer geactualiseerd en aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
18	Bij elke release, service pack, patch worden release notes uitgebracht met de belangrijkste wijzigingen. Opdrachtnemer is op de hoogte van belangrijke veranderingen in het veld en houdt rekening met releases in het berichtenverkeer.
19	Bij omvangrijke release wijzigingen ondersteunt Opdrachtnemer bij het testen.
20	De Opdrachtgever voert het gebruikersbeheer uit.
21	Het systeem controleert de integriteit (juistheid, volledigheid, tijdigheid en autorisatie) van berichten en gegevens die via interfaces van het systeem worden ontvangen of verstuurd.
22	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de productie en testomgeving aan elkaar gelijk zijn. Bij het testen van een nieuwere versie is het niet gelijk. In overleg worden nieuwe versies doorgevoerd.
23	Het systeem moet gebruik kunnen maken van elders aangeboden webservices en protocollen conform gangbare open standaarden zoals (SOAP, XML, https, JSON).
24	De backoffice applicatie moet responsive zijn. De Opdrachtgever werkt met verschillende apparaten, zoals laptops en vaste werkplekken.
25	De applicatie moet twee keer geopend kunnen worden zodat er op dubbele beeldschermen kan worden gewerkt. In de applicatie is dus het werken op meer dan één beeldscherm mogelijk. Gebruiker kan hierdoor meerdere sessies open hebben staan.
26	Opdrachtnemer zorgt voor borging van kennis in de organisatie van Opdrachtgever; de Opdrachtnemer moet tenminste één gebruiker binnen de organisatie van Opdrachtgever opleiden om storingen in de eerste lijn te kunnen analyseren en oplossen. Hiervoor stelt Opdrachtnemer hulpmiddelen ter beschikking bij de analyse en het oplossen van eenvoudige storingen.
27	De applicatie beschikt over een autorisatiemodel opgebouwd conform Rol-based access control (RBAC). (Individueel worden niet rechtstreeks geautoriseerd in het systeem, maar krijgen uitsluitend rechten door een vorm van groepslidmaatschap, op basis van de rol die ze hebben binnen de organisatie of proces). Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de applicatie kan op één plek geconfigureerd worden.
28	Alle relevante KPI's, zoals performance en beschikbaarheid van de ICT prestatie, worden in de door Opdrachtnemer bij de Inschrijving aangeleverde concept SLA opgenomen.
29	De applicatie beschikt over een (aparte) beheermodule.
30	Stel een architectuurdokument op, waarin Inschrijver een beeld schetst van de aangeboden oplossing die past in de geschetste toekomstige architectuur van de Opdrachtgever. Geef in deze architectuurplaat expliciet de connectiviteit aan tussen uw SaaS-oplossing en de benodigde koppelingen vanuit de RBL. Geef in uw offerte aan of hier kosten aan verbonden zijn die niet onder uw aanbieding vallen.
31	De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de correcte en rechtmatige naleving van specifieke licentieverplichtingen voor het gebruik van software van derden.
32	De Opdrachtnemer gaat samen met andere betrokken Opdrachtnemers een ketenverantwoordelijkheid aan. Dit betekent dat Opdrachtnemer aan een probleemoplossing werkt met eenzelfde intensiteit als ketenpartners. Ook wanneer er een vermoeden bestaat dat de oorzaak ligt in systemen van andere Opdrachtnemer(s). Opdrachtnemer werkt in deze gevallen nauw samen met andere Opdrachtnemer(s) en gaat een gezamenlijke verantwoordelijkheid aan om zo spoedig mogelijk het probleem te verhelpen. Ook wanneer achteraf blijkt dat de oorzaak van een probleem in systemen van andere Opdrachtnemer(s) ligt kan de Opdrachtnemer voor de werkzaamheden geen extra kosten aan de Opdrachtgever in rekening brengen. Deze worden geacht inbegrepen te zijn in het jaarlijkse bedrag voor service en onderhoud.

33	Het onderhoud van het systeem heeft als doel het gedurende de levensduur operationeel houden van het systeem, conform de eisen van deze offerteaanvraag. Het onderhoud betreft alle onderdelen van de levering. Opdrachtnemer stelt een onderhoudsplan op waarin deze aangeeft hoe het systeem gedurende de levensduur operationeel wordt gehouden binnen de gestelde beschikbaarheidseisen. U voegt het onderhoudsplan bij uw inschrijving bij.
----	--

4. Data en informatie

Via de backoffice applicatie moet het mogelijk zijn om informatie op verschillende wijzen te genereren voor bepaalde doelen. Het moet ook mogelijk zijn om data te importeren in de backoffice applicatie. Daarnaast moet het vanuit de backoffice applicatie mogelijk zijn om data te ontsluiten via een koppeling naar het Dataplatform van de RBL.

Hieronder staan de eisen en wensen rondom data en informatie beschreven.

Nr.	Beschrijving
Datakoppeling DWH	
1	De Opdrachtnemer geeft inzicht in de gegevens van de in de applicatie gevoerde administratie. Opdrachtgever geeft aan welke gegevens ontsloten dienen te worden. RBL Datasets in bijlage. Er wordt tijdens het implementatietraject een beschrijving gemaakt van welke datasets er ontsloten worden. Deze beschrijving bevat de specificaties van de datasets en dataset-velden. De beschrijving wordt vastgesteld.
1	Het systeem ontsluit dagelijks actuele (ruwe) data welke 's nachts uitgelezen kan worden door RBL
2	De volledig en incrementeel datasets worden steeds opnieuw uitgewisseld
3	De datasets worden met voorkeur ontsloten via een API.
4	Er wordt documentatie meegeleverd bij de datasets waarin te lezen is wat de betekenis van de gegevens is. De documentatie beschrijft ook de onderlinge samenhang van de datasets
5	Het doel is om een stabiele datakoppeling, incl. monitoring/logging vanuit ICT en de leverancier te realiseren.
6	De koppeling wordt beheerd en technisch ondersteund door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer garandeert juiste, volledige en tijdige gegevens. Eventuele wijzigingen in de datakoppeling worden tijdig overlegd met Opdrachtgever. De Opdrachtgever wordt hierbij minimaal 14 dagen voor ingang proactief van op de hoogte gesteld.
7	Opdrachtgever kan wijzigingen in de datakoppeling aanvragen.
CBS-rapportages	
8	Het systeem kan de halfjaarlijkse Wmo-rapportage maken voor het CBS, conform specificaties van CBS.
Batchfuncties	
9	Het systeem heeft een functie om batchmatig een verzameling indicaties te importeren en vervolgens 301-berichten te versturen. Dit geldt ook voor het importeren van producten, tarieven, bulkomzettingen inclusief verrekening van de uitnutting.
10	Het systeem heeft een functie om batchmatig besluiten te wijzigen of om te zetten via een script.
11	Het systeem heeft een functie om batchmatig een verzameling indicaties in te trekken. Het systeem verstuurt voor de verzameling indicaties 301-berichten.
12	Het systeem heeft een functie om batchmatig delen van een toewijzing aan te passen.
13	In het systeem kan een maatwerk exportbestand/batch gemaakt worden via een Rapport-builder voor datasets
14	Het systeem heeft een functie om selecties te maken van cliënten en/of indicaties met specifieke kenmerken. Voor deze selectie kunnen in bulk brieven verstuurd worden. Deze functie wordt o.a. voorzien voor aflopende indicaties waarop cliënten geattendeerd moeten worden.
Rapportages	
15	Het systeem biedt de mogelijkheid om van de meest gebruikte gegevens rapporten en/of exports te draaien ter ondersteuning van de administratie werkzaamheden.

16	Het systeem biedt de mogelijkheid voor beheerders om zelf rapportages / exports te configureren t.b.v. van meer specifieke beheerwerkzaamheden (opzoeken van fouten, lijsten t.b.v. een conversie, werkvoorraden, doorlooptijden, etc.).
Beheer functionaliteit	
17	Berichten die om welke reden dan ook niet goed verwerkt kunnen worden (inkomend of uitgaand) moeten op een soort 'uitvallijst' inzichtelijk zijn voor beheerders.
18	Mogelijkheid om berichten opnieuw te kunnen versturen of in te lezen.
Datakoppeling Sociale Teams	
19	Iedere dag moet er via een koppeling tussen de backoffice en de frontoffice applicaties van de Sociale Teams op geautomatiseerde wijze gegevens worden ingelezen. (zie bijlage overzicht gegevensuitwisseling Sociaal Team-RBL)
20	Het moet mogelijk zijn om gegevens via een koppeling tussen de backoffice en de frontoffice applicaties van de Sociale Teams op geautomatiseerde wijze te versturen.

5. Privacy- & informatiebeveiliging

Hiervoor wordt een ICO-report in Excell opgesteld.

6. Implementatie & conversie/migratie

Hieronder staan de eisen voor de implementatie van de nieuwe backoffice applicatie en de daarbij horende conversie/migratie van de data vanuit de huidige backoffice applicatie naar de nieuwe backoffice applicatie.

Nr.	Beschrijving
1	De opdrachtnemer levert tijdig en in overleg met de opdrachtgever een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, opleidingen, documentatie, ondersteuning inclusief conversie van data. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de opdrachtnemer en welke door de opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden. Op basis van dit plan komen we tot een projectorganisatie. Bij het inplannen van de opleidingen moet rekening worden gehouden met bestaande workload. Het 'train the trainer' principe mag worden toegepast en is mogelijk zelfs wenselijk.
2	Commitment aan de planning; de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van voldoende mankracht om de aangegeven planning te realiseren. De opdrachtnemer zal rekening houden met door de opdrachtgever voorgestelde data (afspraken) en de voorgestelde planning. Mocht een datum vanwege overmacht niet passen dan komt de opdrachtnemer met een aantal passende opties. U kunt er in uw aanbieding vanuit gaan dat er voldoende capaciteit en expertise bij de opdrachtgever is om de planning te halen.
3	De opdrachtnemer leidt gebruikers en beheerders van het systeem op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde (digitale) documentatie (incl. alle benodigde technische en functionele beheerdocumenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het gebruik en het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Het 'train the trainer' principe mag worden toegepast en is mogelijk zelfs wenselijk.
4	Tijdens de acceptatiefase werkt de opdrachtnemer mee aan mogelijk te houden stress- en ketentest binnen het regionale samenwerkingsverband Lekstroom.
5	Er is alleen sprake van acceptatie van het systeem bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke tijdens een nader te bepalen stuurgroep-overleg schriftelijk zal worden vastgelegd.
6	Aanbieding bevat de conversie-werkzaamheden, zoals het inlezen van bestaande en historische dossiers met klanten en hun producten.
7	De opdrachtnemer levert een aantoonbaar ervaren projectleider voor implementatie van het systeem.
8	De opdrachtnemer levert één of meerdere aantoonbaar ervaren consultants voor de inrichting van het systeem.

7. SaaS oplossing

De nieuwe backoffice applicatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Dit betekent dat deze via het internet op een beveiligde wijze (https) wordt ontsloten naar de gebruikers en beheerders van het systeem.

Hieronder staan de technische eisen die op de SaaS-oplossing van toepassing zijn.

Nr.	Beschrijving
1	Het systeem beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde webbrowsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox), zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, JRE of soortgelijke); uitzondering is een plug-in voor kantoorautomatisering (Microsoft Office 365).
2	Het is niet toegestaan lokale software (on-premise) of op het endpoint van de gebruiker bij opdrachtgever te installeren. De te leveren systeem inclusief vereiste/gewenste koppelingen dient volledig te werken zonder dat de installatie van additionele software noodzakelijk is.
3	Het systeem maakt gebruik van Seamless Single Sign-On (SSSO) op basis van Azure AD van de opdrachtgever op basis van de standaard SAML 2.0 of Oauth.
4	Bij gebruik van het systeem vanaf het internet dient 2Factor-authenticatie met de MFA van de opdrachtgever gebruikt te worden. Bij gebruik van het systeem binnen de VDI omgeving van de opdrachtgever moet authenticatie zonder 2Factor-authenticatie mogelijk zijn.
5	Wanneer het systeem publiekelijk wordt gebruikt (bijvoorbeeld door inwoners en/of bedrijven) dan dient het systeem zowel op basis van IPv4 als IPv6 ontsloten te worden. Wanneer een systeem alleen voor intern gebruik is, mag het systeem op basis van IPv4 aangeboden worden maar het systeem moet IPv6 wel ondersteunen (zodat de opdrachtgever in de toekomst alsnog kan overstappen op IPv6).
6	Voor de logische communicatielaag bij koppelingen of data extractie dient het verkeer gebaseerd te zijn op het https protocol, zowel intern als extern, op basis van two-way SSL encryptie.
7	De opdrachtnemer stelt naast de productieomgeving minimaal een acceptatieomgeving die specifiek aan de opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. De twee omgevingen staan los van elkaar, zijn compleet en opereren autonoom van elkaar (de omgevingen hebben dus elk een eigen en unieke URL). Er is sprake van functioneel gescheiden data en databases tussen de opdrachtgever en andere klanten van de opdrachtnemer. De omgevingen maken onderdeel uit van de jaarlijkse all-in prijs.
8	De opdrachtnemer levert op basis van input van de opdrachtgever een testdataset voor de acceptatieomgeving (exclusief persoonsgegevens) t.b.v. een acceptatietest of ketentest
9	Het systeem maakt uitsluitend gebruik van analytische en functionele cookies, zodat gebruikers niet onnodig cookiemeldingen ontvangen.
10	Het systeem ondersteunt het anonimiseren van IP adressen in de logging (in het geval delen van het systeem publiek/extern worden gebruikt).
11	De opdrachtnemer garandeert disaster recovery back-up- en restorevoorzieningen van het systeem waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer (bijvoorbeeld een natuurramp, terroristische aanslag, oorlog, e.d.) de afgesproken dienstverlening (RTO) binnen 8 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens (RPO) maximaal 1 uur bedraagt.
12	Er wordt minimaal een retentieperiode aangehouden voor bestanden van één maand.
13	Er wordt minimaal een retentieperiode aangehouden voor de database van één maand.
14	Er wordt een minimale retentieperiode voor log bestanden aangehouden van 1 jaar.
15	De opdrachtgever ontvangt jaarlijks een rapportage van de uitgevoerde Disaster Recovery test en een halfjaarlijkse rapportage van een restore test. Bij beide tests dient de functionaliteit en de data van de opdrachtgever hersteld te worden.
16	De opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid van alle onderdelen van het systeem en de onderliggende infrastructuur/componenten en zorgt dat de actuele beveiligingspatches z.s.m. geïnstalleerd worden.
22	T.b.v. koppelingen dient u te kunnen koppelen op basis van vaste publieke ip adressen

23	Opdrachtnemer biedt de faciliteiten om data te downloaden middels rest-api's, waarbij 2way ssl versleuteling toegepast dient te worden. Deze eis komt te vervallen zodra aan alle eisen in het Tabblad Gegevensmanagement wordt voldaan.
24	De opdrachtnemer moet in de toekomst meewerken aan een SIEM/SOC oplossing van de opdrachtgever en beschrijft hoe zij dit gaan opnemen.