



Bijlage 6 - Programma van Eisen Vacature, matching & monitoring

(Programma Slimmer werken met digitalisering)

Programma van Eisen

Eisen ALGEMEEN	
Eis AL1	De ICT-oplossing is direct leverbaar en beschikbaar als een door Opdrachtnemer aangeboden standaard ICT-oplossing <u>zonder maatwerk</u> . De levering van alle onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen, de opgeleverde use cases en de beantwoorde Open Vragen 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/ <i>webservices</i> 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.
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 inschrijfprijs van de aanbesteding).
Eis AL7	De ICT-oplossing voldoet aan <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (onderdeel GIBIT, bijlage 2) • Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (onderdeel GIBIT, bijlage 2) • de Concern Informatie Architectuur (CIA, bijlage 9) • de Technische Architectuur (TA, bijlage 7), • Beleid Informatieveiligheid (bijlage 10).
Eis AL8	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes (et cetera) en installatie daarvan zijn opgenomen in de aanbieding. Hierbij inbegrepen zijn ook wijzigingen naar aanleiding van wetswijzigingen. 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. De leverancier dient te onderbouwen dat het kostenmodel en de juridische voorwaarden voor toekomstige uitbreidingen realistisch en transparant zijn. Let op, de prijsstelling van de ICT-oplossing is gebaseerd op een kostenmodel per gebruiker of per module. Kosten per kandidaat of per transactie zijn niet toegestaan.

Eis AL11	Opdrachtnemer heeft het groeipact 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 .
Eis AL14	De ICT-oplossing is zelfstandig inzetbaar en niet afhankelijk van specifieke software of leveranciers. De oplossing moet modulair en open zijn ingericht.
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- productieomgeving beschikbaar gesteld. Acceptatie- en productieomgeving van de opdrachtgever is gescheiden van de testomgeving van de opdrachtnemer. De acceptatie- en productieomgeving zijn te benaderen door opdrachtgever. De acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving, dit geldt ook voor de testomgeving van de opdrachtnemer. De eis is tevens om een trainingsomgeving beschikbaar te stellen tijdens de implementatie.
Eis TE3	<p>Webapplicaties maken gebruik van een koppeling met Single Sign On (SSO) voor medewerkers van de gemeente met Azure AD/Entra ID als de Identity Provider. Opdrachtnemer mag hierbij gebruik maken van SAML 2.0 of Open-id connect (OAuth 2.0). De set aan gegevens en attributen bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • User principal name • Email • First name • Last name <p>De SSO-koppeling wordt alleen gebruikt voor authenticatie. Autorisatie dient plaats te vinden binnen de gekoppelde applicatie. Voor de toegang tot applicaties wordt gebruik gemaakt van Conditional Access.</p> <p>Voor andere gebruikers dan medewerkers van de gemeente is minimaal 2-factor verplicht als authenticatie middels een TOTP-code via een authenticator app.</p>
Eis TE4	<p>Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden ICT-oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ("neerwaartse comptabiliteit") op de webrichtlijnen en de landelijke standaarden, zoals de ZGW API's, Zaak- en documentservices, StUF-BG, RGBZ, ImZTC en RSGB die voor de ICT-oplossing van toepassing zijn.</p> <p>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.</p>
Eis TE5	De Opdrachtnemer dient inzicht te geven in de borging van continuïteit en ontwikkelcapaciteit van de oplossing. Dit omvat een roadmap, supportstructuur en schaalbaarheidsstrategie, inclusief personele en technische capaciteit.

Eis TE6	De applicatie ondersteunt meerdere (minimaal 2) sessies van eenzelfde gebruiker tegelijk.
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	<p>Alle gebeurtenissen die van belang zijn voor de beveiliging worden vastgelegd in zogenaamde "audit logs", die tenminste het volgende bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikers-ID's; • data en tijdstippen van aanloggen en afmelden; • overzichten van geslaagde en geweigerde pogingen om toegang te krijgen tot het systeem; • overzichten van geslaagde en geweigerde en andere pogingen om toegang te krijgen tot individuele onderdelen van het systeem en bestanden; • overzichten van raadplegingen en mutaties inclusief gebruikers-ID's, data en tijdstippen in geval van verwerking van persoonsgegevens en of vertrouwelijke gegevens. <p>De audit logs zijn beschermd zodat ze niet aangepast of gemanipuleerd kunnen worden. De audit logs zijn 24/7 te raadplegen en exporteren in een gangbaar bestandsformat voor geautoriseerde medewerkers van gemeente 's-Hertogenbosch.</p>
Eis SA6	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 18.00 en 07.00 uur. Andere momenten alleen na toestemming van Opdrachtgever.
Eis SA7	<p>Bij verwerking van bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens levert de SaaS-Leverancier jaarlijks een SOC II Type II verklaring en/of een TPM op basis van een andere erkende norm op het gebied van informatieveiligheid.</p> <p>Wanneer de SaaS-applicatie een financieel proces verwerkt dat bijv. voor de jaarrekening van materieel belang kan zijn, levert de SaaS-leverancier jaarlijks een ISAE 3402 Type II verklaring.</p>
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 integratielaag. 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:

	<p>A. De opdrachtgever heeft te allen tijde, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, zicht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>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.</p> <p>C. Indien er sprake is van uitwisseling van vertrouwelijke gegevens wordt in de audittrail- en/of logging minimaal vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wanneer de koppeling is gebruikt; • wie de transactie heeft geïnitieerd (medewerker); • waarom de transactie is geïnitieerd (doelbinding); • welke gegevens (soort en inhoud) zijn uitgewisseld. <p>De audittrail/logging is alleen door geautoriseerde personen opvraagbaar en is direct beschikbaar of wordt op verzoek per omgaande geleverd.</p> <p>D. De opdrachtnemer is verplicht een datalek per omgaande te melden aan de opdrachtgever.</p> <p>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.</p>
Eis KO3	<p>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):</p> <p><i>***Let op als bijlage wordt de praatplaat meegestuurd ter inspiratie (geen formele status), die de verschillende informatiestromen rondom het vacature-, matching- en monitoringsysteem in beeld brengt. Deze geeft opdrachtnemers een beter inzicht te geven in de te koppelen systemen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • T.b.v. Basis- en kerngegevens <ul style="list-style-type: none"> ○ Haal Centraal API's <ul style="list-style-type: none"> ▪ BRP Bevragen API ○ StUF-BG t.b.v. BRP (via Key2DataDistributie) ○ GBA-V; • T.b.v. zaken en documenten <ul style="list-style-type: none"> ○ Zaak- en Documentservices; koppeling met Djuma; zie Eisen Archief functie. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kofax; vanuit koppeling aan aan het zaakstelsel, op dit moment Djuma, zie Eisen Archief functie. • T.b.v authenticatie <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft (Azure) Active Directory t.b.v Single Sign On; ○ DigiD ○ eHerkenning ○ eIDAS • Domeinspecifiek

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Centrale CRM-systeem accountmanagement opdrachtgever, deze wordt aanbesteed in 2025) De ICT-oplossing bevat een relatiemodule die op termijn gekoppeld kan worden met dit centrale CRM-systeem. De exacte scope en verantwoordelijkheid worden later afgebakend. Middels deze koppeling worden gegevens relaties geactualiseerd over en weer. ○ Dataplatform ○ I-SAM ○ Digitaal informatiescherm van LabXL (Hierbij wordt via XML feed o.a. de volgende gegevens aan het scherm aangeleverd: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Titel ▪ Beschrijving ▪ Categorie ▪ Voorwaarden ○ T.b.v. Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM) <ul style="list-style-type: none"> ▪ De ICT-oplossing moet voorbereid zijn op een koppeling met VUM (Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens), bij voorkeur via de gemeentelijke integratielaag. Hoewel de koppeling technisch wordt voorzien via i-Samenleving, dient de oplossing deze functionaliteit zelfstandig te kunnen ondersteunen zodat continuïteit is gewaarborgd. ▪ Indien de VUM-koppeling op het moment van implementatie nog niet operationeel is, levert de leverancier een plan van aanpak aan waarin wordt beschreven hoe en wanneer deze koppeling gerealiseerd wordt, inclusief technische randvoorwaarden en afhankelijkheden.
Eis KO4	Aanpassingen in de koppelvlakken genoemde standaarden en/of vervangende standaarden worden door Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 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 inwoner zich digitaal moet authenticeren ondersteunt de oplossing DigiD Eenmalig Inloggen. Als een leverancier DigiD toepast, moet deze DigiD Eenmalig Inloggen ondersteunen.
Eisen OUTPUTMANAGEMENT	
Eis OM1	<p>Documentgenerator:</p> <p>De ICT-oplossing voorziet in een eigen documentgenerator die voldoet aan onderstaande eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De functioneel beheerders en key-users 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;

	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Neem het inrichten van de documentgenerator functionaliteit op in het implementatieplan en in de geoffreerde prijs.</p>
Eis OM2	<p>Vanuit de Oplossing kan op een van de volgende manieren e-mails en afspraken worden verstuurd:</p> <ol style="list-style-type: none"> E-mail versturen via externe, niet in beheer van de gemeente zijnde mailservers, met zelf aan te vragen domeinen (al bij de gemeente horende domeinen zoals @s-hertogenbosch.nl kunnen dus niet worden gebruikt). De oplossing moet voldoen aan het gemeentelijke beveiligingsbeleid en moet gebruik maken van de relevante technieken zoals op de pas-toe-of-leg-uit lijst (PTOLU) staan vermeld (SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS+DANE). E-mail versturen via de gemeentelijke mailservers met al door de gemeente in gebruik zijnde domeinen. De gemeente biedt toegang tot een service/api gateway door een service, of services, te publiceren waar de leverancier gebruik van kan maken. Deze services zijn beveiligd met mutual TLS (MTLS) en IP-restricties. De service om de mail te versturen ondersteunt een aantal Microsoft Graph operaties. Daarbinnen zijn er de volgende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> In de afhandeling van het bericht zal de service/api gateway een token ophalen bij Microsoft 365. Dit token wordt aan het bericht van de aanroepende partij toegevoegd en verstuurt naar Microsoft Graph. Hierbij wordt dus gebruik gemaakt van één service, één endpoint Of er zijn twee endpoints beschikbaar in de service/api gateway <ul style="list-style-type: none"> een service/endpoint voor de tokenaanvraag bij microsoftonline een service/endpoint voor de Microsoft Graph operaties <p>In dat laatste geval zal de service/api gateway geen token toevoegen maar verwacht het dat de aanroepende partij dit gedaan heeft. Het is dus niet toegestaan om rechtstreeks met de Microsoft Graph Api te verbinden namens de gemeente.</p>
Eisen FUNCTIONEEL	
Eis FU1	De ICT-oplossing ondersteunt de wettelijke taken gedurende het gehele proces en de gehele looptijd van het contract. De ICT-oplossing ondersteunt alle huidige en reeds bekende toekomstige wettelijke taken zoals aangegeven in de Participatiewet en Wet sociale werkvoorziening vanuit gemeentelijk beleid gedurende het gehele proces en de gehele looptijd van het contract.
Eis FU2	De ICT-oplossing voorziet in een heldere contactregistratie. Per contactregistratie is duidelijk om welk soort contact het gaat; persoonlijk, telefonisch, e-mail. Tevens is zichtbaar met welke medewerker dit contact is geweest en voor welke medewerker het contact is bedoeld (voor processturing). En het is mogelijk om vanuit het contact een proces op te starten.
Eis FU3	De ICT-oplossing ondersteunt zaakgericht werken. De minimale wensen aan zaakgericht werken zijn: <ul style="list-style-type: none"> Lopende en afgeronde zaken/processen zijn in te zien in het dossier van betrokkene; Iedere medewerker heeft inzicht in zijn of haar nieuwe zaken en lopende zaken/processen; Iedere medewerker heeft inzage in de nieuwe en lopende zaken/processen binnen het team/rol; Herverdeling van de zaken/processen/taken tussen teams, rollen en medewerkers is mogelijk; Bij vooraf bepaalde zaken/processen zijn de volgende signaalfuncties in te richten: er loopt soortgelijke zaak/proces voor dezelfde cliënt of medeaanvrager, of deze heeft in het verleden gelopen; Een medewerker kan een zaak/proces voor zichzelf of voor een collega opstarten; De volgende gegevens kunnen optioneel of verplicht vastgelegd worden in de zaak/het proces: reden van start, datum start, reden beëindiging, datum einde, behandelaar. Deze gegevens zijn te gebruiken in sjablonen en documenten;

	<ul style="list-style-type: none"> • De functioneel beheerder kan zaken inrichten en aanpassen; • Het is mogelijk processtappen te verplichten of optioneel te maken; • Verplichte velden zijn in te stellen en moeten afgedwongen worden; • Het is mogelijk sjablonen te koppelen aan processtappen, verplicht of optioneel; • Het is mogelijk per zaak/proces en/of processtap een termijn te koppelen en te bewaken, verplicht en optioneel. • Het is mogelijk per zaak/proces en/of processtap een termijn te koppelen, verplicht en optioneel; • De doorlooptijden, de wel- en niet gehaalde termijnen zijn inzichtelijk per zaak/proces, per team per rol en per medewerker
Eis FU4	De ICT-oplossing maakt binnen het zaakgericht werken een overgang mogelijk waarbij zaken/processen wordt toegewezen aan een medewerker, een organisatorische eenheid of een rol.
Eis FU5	De gebruikersinterface moet alle voorkomende diakrieten uit tekenset UTF-8 correct kunnen tonen en afdrucken. Ook op alle koppelvlakken 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 "LàCreté" wordt gevonden bij zoeken met op zowel "LàCreté" als "LaCrete" als "lacrete").
Eis FU6	De helpfunctie dient gevuld te zijn bij levering en wordt door Opdrachtnemer onderhouden bij updates.
Eis FU7	De ICT-oplossing is responsive, zodat de weergave en functionaliteit optimaal blijven op verschillende apparaten, waaronder desktops, tablets en smartphones.
Eis FU8	De ICT-oplossing voorziet in het toepassen van de huisstijl van opdrachtgever op alle gegenereerde documenten en communicatie-uitingen (zoals rapportages, formulieren, portaal en e-mails)
Eis FU9	De ICT-oplossing voorziet in een geïntegreerde formulierenmodule waarmee werkzoekenden en consultants digitaal formulieren kunnen invullen, opslaan, verzenden en hergebruiken. De formulierenmodule ondersteunt dynamische velden, validatieregels, versiebeheer en export naar PDF. De formulieren zijn configureerbaar door functioneel beheerders.
Eis FU10	De ICT-oplossing dient te voorzien in een automatische synchronisatie van agenda-afspraken, waarbij gemaakte afspraken binnen de oplossing automatisch worden doorgestuurd naar de persoonlijke mailbox van de betreffende werkconsulent.
Eis FU11	De ICT-oplossing voorziet in herinneringssignalen voor het uitvoeren van taken, zoals het opvolgen van wervingstijd.
Eis FU12	De ICT-oplossing voorziet in interactief contact tussen werkzoekenden en werkconsulenten, bijv. via berichtenfunctionaliteit via het portaal.
Eis FU13	De ICT-oplossing voorziet in interactief contact tussen werkconsulenten en werkgevers, bijv. via berichtenfunctionaliteit via een portaal.
Eis FU14	<p>Vacaturebeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ICT-oplossing voorziet in het aanmaken, wijzigen, archiveren en verwijderen van vacatures door geautoriseerde gebruikers. • De ICT-oplossing voorziet in het gebruikmaken van een uniform sjabloon voor het aanmaken van vacatures. • De ICT-oplossing voorziet dat vacatures niet alleen tekstueel, maar ook visueel worden weergegeven, bijvoorbeeld door het gebruik van iconen voor branche, functie-eisen en locatie. • De ICT-oplossing voorziet in het categoriseren van vacatures op basis van vooraf gedefinieerde en/of vrij in te voeren criteria (bijv. branche, functiegroep, locatie, competenties)

	<ul style="list-style-type: none"> De ICT-oplossing voorziet in uitgebreide filter- en zoekmogelijkheden op vacatures voor alle gebruikersgroepen (werkzoekenden en werkconsulenten), gebaseerd op diverse vacaturekenmerken (bijv. branche, functiegroep, locatie, competenties, afstand, fulltime/parttime, mobiliteit, taal, zelfstandigheid, scholing, etc.).
Eis FU15	<p>Functionaliteit Werkzoekenden (Portaal/App)</p> <ul style="list-style-type: none"> De ICT-oplossing voorziet dat werkzoekenden in één portaal al hun werkzaamheden gedurende het hele proces uitvoeren. De ICT-oplossing voorziet dat werkzoekenden in één portaal hun volledige matchingproces kunnen volgen. De ICT-oplossing voorziet dat het taalniveau voor het werkzoekendenportaal B1 is. De ICT-oplossing voorziet dat het werkzoekenden portaal meertalig is, waarbij de werkzoekenden de gewenste taal kunnen selecteren voor de interface. De ICT-oplossing kan een signaal sturen naar de werkzoekende om deze te attenderen op nieuwe berichten in het werkzoekendenportaal via e-mail, SMS en/of berichtenbox (al naar gelang de voorkeur van werkzoekenden). Deze berichten zijn vrij in te richten door de gemeente 's-Hertogenbosch. De gemeente 's-Hertogenbosch kan binnen de ICT-oplossing velden niet muteerbaar maken voor de werkzoekenden. (bijvoorbeeld telefoonnummer of e-mailadres). De ICT-oplossing voorziet dat werkzoekenden gedetailleerde informatie van vacatures kunnen bekijken en beluisteren. De ICT-oplossing voorziet dat vacatures in de eigen taal kunnen worden gelezen en beluisterd, waarbij werkzoekenden de gewenste taal kunnen selecteren. De ICT-oplossing voorziet dat werkzoekenden de mogelijkheid hebben om vacatures op te slaan in een persoonlijk profiel. De ICT-oplossing voorziet dat werkzoekenden direct kunnen reageren (solliciteren) op vacatures. De ICT-oplossing voorziet dat werkzoekenden van andere gemeenten niet kunnen reageren (solliciteren) op vacatures. De ICT-oplossing voorziet dat werkzoekenden automatisch CV's kunnen genereren en hierbij uit een aantal sjablonen kunnen kiezen. De ICT-oplossing voorziet dat enkel werkzoekenden uit regio Den Bosch en onder de participatiewet of Wet sociale werkvoorziening vallen kunnen reageren op vacatures en anders automatisch worden uitgesloten. Hierbij is het wel van belang dat functioneel beheer zelfstandig deze criteria kan aanpassen, bijvoorbeeld als er afspraken worden gemaakt om inwoners uit een andere doelgroep ook worden meegenomen
Eis FU16	<p>Functionaliteit Werkconsulenten</p> <ul style="list-style-type: none"> De ICT-oplossing ondersteunt werkconsulenten bij het uitvoeren van intakes met werkzoekenden en matchen van werkzoekendenprofielen aan openstaande vacatures op basis van door opdrachtgever configureerbare criteria. De ICT-oplossing voorziet in notificaties om werkconsulenten te helpen belangrijke deadlines en opvolgingen niet te missen. De ICT-oplossing voorziet dat werkconsulenten criteria kunnen toewijzen aan werkzoekendenprofielen, zoals competenties. De ICT-oplossing voorziet in tweerichtingsmatching, waarbij werkconsulenten zowel vanuit het werkzoekendeprofiel naar passende vacatures kunnen zoeken als vanuit vacatures geschikte klanten kunnen selecteren. De ICT-oplossing voorziet dat werkconsulenten het matchingproces kunnen volgen van de werkzoekende en automatisch meldingen ontvangen bij belangrijke statuswijzigingen, zoals het plannen van een gesprek, uitnodiging voor een sollicitatiegesprek of beëindiging van een proefplaatsing.

	<ul style="list-style-type: none"> • De ICT-oplossing moet werkconsulenten in staat stellen om het voorstelproces van klanten aan werkgevers vast te leggen, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • het vastleggen van akkoord voor match (ja/nee) en eventuele redenen; • het plannen en registreren van sollicitatiegesprekken; • het registreren van de aanvraag, start, voortgang, beëindiging en eventuele uitval van proefplaatsingen; • het registreren van de overgang van proefplaatsing naar een regulier dienstverband • het registreren van de startdatum van regulier loonkostensubsidie van de klant; • het afronden van het traject bij succes of beëindiging.
Eis FU17	<p>Relatiebeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ICT-oplossing voorziet in een centrale relatiedatabase, waarin data van werkgevers kan worden geregistreerd, aangepast of op inactief kan worden gezet. De database moet ten minste de volgende gegevens kunnen vastleggen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gegevens werkgever ○ Contactinformatie contactpersonen waaronder in ieder geval naam, telefoonnummer, e-mailadres, rol en de interne contactpersoon waartoe deze contactpersoon behoort. ○ Communicatiegeschiedenis ○ Evaluaties van externe relaties • De ICT-oplossing voorkomt het ontstaan van dubbele registraties van externe relaties en consolideert deze tot één relatie als het voorkomt. • De ICT-oplossing ondersteunt werkconsulenten in het versturen van een mailing, zoals een mailing naar alle werkgevers uit een bepaalde branche • De ICT-oplossing voorziet in een indeling en categorisatie van externe relaties op basis van criteria zoals het type dienstverlening van de externe relatie, de betrokken units en de soort branche. • De ICT-oplossing voorziet in het opslaan van notities, documenten, gespreksverslagen, onderhandelingen, en evaluaties aan een relatie. • De ICT-oplossing voorziet in het ondersteunen van de werkconsulent bij het zoeken op basis van meerdere gecombineerde zoekcriteria, zoals externe relatie, soort branche, etc. • De ICT-oplossing voorziet in het ondersteunen van de werkconsulent bij het zoeken naar onder andere bestanden, communicatie en organisatorische gegevens. • De ICT-oplossing moet werkconsulenten in staat stellen om leerlijnen vast te leggen, inclusief gegevens over samenwerkingspartners, doelgroep, duur en inhoud van het traject, en hieraan klanten, werkgevers en praktijkverklaringen te koppelen.
Eis FU18	<p>Matching en Plaatsing</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ICT-oplossing voorziet in het automatiseren van vacaturematches aan werkzoekende op basis van vooraf ingestelde criteria (bijv. competenties, werkervaring, locatievoorkeur werkzoekende vs. vacature-eisen). • De ICT-oplossing voorziet in het registreren van het resultaat van een succesvolle match, bestaand uit verschillende categorieën die configureerbaar zijn door opdrachtgever, waaronder in ieder geval de volgende categorieën: reguliere plaatsing (zonder LKS), reguliere plaatsing met LKS, detachering vanuit SW regeling, plaatsing in kader van betere kansen of vanuit werkpartners; • De ICT-oplossing voorziet in registratie van openstaande vacatures bij externe werkgevers en plaatsing van kandidaten op vacatures.

	<ul style="list-style-type: none"> • De ICT-oplossing voorziet dat een werkzoekende meerdere keren aan dezelfde vacature gekoppeld kan worden, bijvoorbeeld bij gewijzigde competenties of een hernieuwde match. • De ICT-oplossing voorziet in een matching historie van de werkzoekende.
Eis FU19	<p>Rapportage</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ICT-oplossing voorziet in het genereren van gestandaardiseerde en ad-hoc rapportages over kerngegevens binnen de oplossing (bijv. aantal vacatures, reacties, plaatsingen, matches, doorlooptijden).
Eisen ARCHIEFFUNCTIE	
Eis AF1	<p>De ICT-oplossing voorziet in een archieffunctie die voldoet aan de archiefwet. Dit kan op de volgende wijze: A: de ICT-oplossing wordt conform technische eisen aan koppelingen en landelijke standaarden gekoppeld aan het zaakstelsel Djuma van Opdrachtgever.</p> <p>Neem het inrichten van de archieffunctionaliteit in Djuma op in het implementatieplan en in de prijs.</p>
Eisen AUTORISATIE EN PRIVACY	
Eis AP1	<p>Privacy by Design</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ICT-oplossing is ontworpen met privacy als uitgangspunt. Dit betekent dat: Alleen strikt noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt (dataminimalisatie). • Pseudonimisering of anonimisering wordt toegepast waar mogelijk. • De oplossing ondersteunt het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en biedt hiervoor documentatie en ondersteuning. • 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 AP2	<p>Privacy by Default</p> <ul style="list-style-type: none"> • De standaardinstellingen van de oplossing zijn privacy vriendelijk: Persoonsgegevens zijn standaard niet zichtbaar of gedeeld, tenzij expliciet geautoriseerd. • Alleen noodzakelijke gegevensvelden worden standaard getoond of ingevuld. • Gebruikers kunnen eenvoudig hun privacy-instellingen beheren en worden hierover geïnformeerd. • Gegevens worden automatisch verwijderd of geanonimiseerd zodra de bewaartermijn is verstreken.
Eis AP3	<p>Verwerkersovereenkomst</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien van toepassing wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst opgesteld. In deze overeenkomst worden de verantwoordelijkheden en verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens vastgelegd, conform artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eisen BEHEER	
Eis BH1	<p>Opdrachtnemer sluit een Service Level Agreement af met Opdrachtgever met daarin de eisen zoals omschreven in de GIBIT (bijgesloten) en minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het aantal releases per jaar; - werkwijze bij een release (communicatie, testen, documentatie); - invloed van Opdrachtgever aan de inhoud van de releases;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Opdrachtnemer heeft een helpdesk die op werkdagen te bereiken is tussen 8.30 en 17.00 uur.</p> <p>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.</p> <p>De helpdesk is onderdeel van de overeenkomst, waarvoor geen extra kosten in rekening gebracht mogen worden.</p>
Eis BH3	<p>Voor de ICT-oplossing wordt een acceptabele, goed werkbare performance voor circa 250 gelijktijdige gebruikers gegarandeerd en mogelijkheid tot schaalbaarheid in de toekomst. 'Acceptabel' vertaalt zich onder meer naar, maar niet uitputtend, de volgende responstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de Oplossing bezig is met het uitvoeren van de opdracht.</p>
Eis BH4	<p>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.</p>
Eis BH5	<p>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.</p>
Eis BH6	<p>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.</p>
Eisen Data en BI	
Eis BI1	<p>BI- en management-informatie die onderdeel uitmaakt van het proces dat door de applicatie wordt ondersteund óf die nodig is voor directe (dagelijkse, wekelijkse) sturing op dat proces maakt een integraal onderdeel uit van de ICT-oplossing in de vorm van standaard rapportages en dashboards.</p>
Eis BI2	<p>Aanvullend op Eis BI1 (standaard dashboards en rapportages) wil Opdrachtgever over data uit de ICT-oplossing kunnen beschikken om zelf dashboards, rapportages, analyses etc. te kunnen maken. Specifiek beschikt Opdrachtgever over een bestaande oplossing voor kwaliteits- en</p>

	consistentiecontroles over gedistribueerde data waarvoor het gebruik van data uit de ICT-oplossing noodzakelijk is. Opdrachtgever beschikt hiervoor over een eigen Dataplatform op basis van Microsoft Azure.
Eis BI3	De in deze uitvraag gestelde eisen blijven gelden bij toekomstige wijzigingen in het datamodel.
Eis BI4	Alle data (behalve systeem/eigen velden Opdrachtnemer) uit de gehele ICT-oplossing (zowel de acceptatie als de productie omgeving) is door Opdrachtgever realtime met eigen software te bevragen, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
Eis BI5	Opdrachtnemer levert een voor BI-doeleinden geoptimaliseerde BI-databron. Hierbij is inzichtelijk welke gegevens wel en niet beschikbaar zijn in die BI-databron.
Eis BI6	In alle gevallen dat data beschreven is in het Gemeentelijk GegevensModel (GGM), volgt deze databron het GGM (naamgeving, formaat, toegestane waarden, relaties, etc.)
Eis BI7	De mapping van de data naar het GGM maakt onderdeel uit van de opdracht.
Eis BI8	Indien opdrachtnemer een mapping naar het GGM beschikbaar stelt, mag opdrachtgever deze mapping rechtenvrij gebruiken en distribueren.
Eis BI9	Data voor BI-doeleinden kan worden ontsloten met: <ol style="list-style-type: none"> 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 BI10	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 van de aangeboden ICT-oplossing op de acceptatie-, opleidings- en productieomgeving. Vanaf 01-01-2026 (of vanaf datum ondertekening contract) zijn de productie-, acceptatie- en opleidingsomgevingen beschikbaar ten behoeve van de implementatie, inrichting, opleiding en conversie. De ICT-oplossing is per 01-07-2026 beschikbaar en bruikbaar in productie.

Eis IP2	<p>Het implementatietraject moet zorgen dat bovengenoemde eis op een realistische wijze gehaald kan worden en wordt uitgevoerd op basis van een concreet, uitvoerbaar en realistisch implementatieplan en tijdspad met daarin minimaal onderstaande punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het implementatietraject is gericht op een implementatie die start binnen 1 maand 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 moet meegenomen worden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competensys: <ul style="list-style-type: none"> • Klanten (NAW, QuickScan en werk ontwikkel plan (wop)) • Werkgevers • Vacatures • Matches • Contactregistraties • Documenten ▪ xlsx-bestand vanuit SharePoint <ul style="list-style-type: none"> • klantenbestand • Tussentijdse Go-/NoGo-momenten, een acceptatieplan en de planning van de migratie welke gedurende de implementatie goedkeuring vereisen van Opdrachtgever; • Het implementatieplan bevat een onderbouwing van de benodigde middelen en inzet vanuit zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Dit omvat capaciteit, tijd, expertise en eventuele afhankelijkheden. De leverancier toont hiermee aan dat de uitvoering haalbaar is binnen de gestelde termijnen en beschikbare capaciteit. <p>Het definitieve implementatieplan moet worden goedgekeurd door Opdrachtgever.</p>
Eis IP3	Opdrachtnemer geeft aan wat structureel wordt verwacht aan aantal uren functioneel beheer en separaat key-users voor het beheer van de ICT-oplossing na implementatie.
Eis IP4	Verandermanagement en gebruikersadoptie maken onderdeel uit van de scope van het implementatieplan. Opdrachtnemer wordt gevraagd hun visie te geven op de adoptie van de oplossing, zowel vanuit technisch perspectief (zoals changemanagement bij updates en releases) als vanuit organisatorisch perspectief (zoals cultuurverandering, training en begeleiding van gebruikers).
Eis IP5	De ICT-oplossing biedt mogelijkheden om tevredenheid, vertrouwen en eigen regie van de inwoner te ondersteunen, bijvoorbeeld via taalniveau B1, meertaligheid en gefaseerde implementatie. Dit wordt toegelicht in het implementatieplan door opdrachtnemer

Eis IP6	De Opdrachtnemer dient inzicht te geven in de borging van continuïteit en ontwikkelcapaciteit van de oplossing. Deze informatie, opgenomen in het implementatieplan, omvat een roadmap, supportstructuur en schaalbaarheidsstrategie, inclusief personele en technische capaciteit.
Eisen EXIT FASE	
Eis XF1	Na het einde van de overeenkomst krijgt Opdrachtgever aansluitend minimaal 3 maanden tijd om met behulp van de hier aangeboden ICT-oplossing de administratie te raadplegen en downloaden. 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. Deze exit strategie is voorzien van onderdelen als de overdraagbaarheid van data, beëindigingsvoorwaarden en de ondersteuning bij migratie. Goedkeuring van exit plan door Opdrachtgever is voorwaardelijk voor de acceptatie.

1. Bijlage 1 Proces Matching

