

# **Scope**

## ***ICT-applicatie Sociaal Domein***

### ***gemeente Krimpenerwaard***



*De informatie in dit document is opgesteld voor de aanbesteding ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard op basis van de huidige specifieke situatie voor de betreffende gemeente, en wordt in dat kader vertrouwelijk aan potentiële leveranciers ter beschikking gesteld.*

*Het is niet toegestaan deze informatie, of gedeelten daarvan, te gebruiken voor andere toepassingen of aan derden over te dragen, in welke vorm dan ook. De informatie is alleen bedoeld voor het opstellen van een doelgerichte aanbieding.*

**Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard**  
**6 oktober 2025**

**INHOUD:**

1.	INLEIDING	4
2.	DOELSTELLING EN TE LEVEREN ICT PRESTATIE	6
2.1.	De doelstelling van de gemeente	6
2.2.	De ICT Prestatie	7
2.2.1.	De initiële ICT Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem)	8
2.2.2.	De niet-initiële ICT Prestatie (Concrete functionaliteiten NA oplevering systeem)	10
3.	AFBAKENING, RANDVOORWAARDEN EN EISEN	12
3.1.	Algemeen	12
3.2.	ICT-applicatie Sociaal Domein	12
3.3.	Zaken, diensten en activiteiten door de opdrachtgever	13
3.4.	Duiding van de ICT-applicatie Sociaal Domein	14
3.4.1.	Functionaliteiten ICT-applicatie Sociaal Domein	14
3.4.2.	Buiten Scope	16
3.4.3.	Wettelijk kader	17
3.4.4.	Beschikbaarheid	17
3.4.5.	Gebruikersprofielen Team Sociaal Domein	17
3.4.6.	Gebruiksvriendelijkheid	18
3.4.7.	Interne en externe koppelingen	18
3.5.	Beveiliging en informatieveiligheid	19
3.6.	Onderhoud en beheer	20
3.7.	Implementatie en conversie	22
3.8.	Proof of Concept	24
3.9.	Acceptatieprocedure	24
3.10.	Managementinformatie	25
3.11.	Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst	26
3.12.	Exit-voorwaarden	26
3.13.	Overleg en afstemming	27
3.14.	GIBIT	27
3.15.	Social Return (SROI)	27
4.	CONTRACTVORM	28
5.	PRESTATIE-ONDERBOUWING KRITISCHE ONDERDELEN ICT PRESTATIE	30
6.	DEMONSTRATIE VAN DE ICT-APPLICATIE	32
7.	RISICODOSSIER	33
8.	KANSENDOSIER	33
9.	SLEUTELPERSOON (INTERVIEW)	34
10.	FINANCIEEL AANBOD	35

Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard  
6 oktober 2025

**BIJLAGEN:**

- Aa. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023) versie 5 december 2023
- Ab. GIBIT 2023 Toelichting per artikel versie 19 februari 2024
- B. Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2024-1, geldig vanaf 22-07-2024 (behorend bij de GIBIT)
- C. Handboek Social Return gemeente Krimpenerwaard (SROI) (versie september 2023)
- D. Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten (VNG Realisatie, versie 2.52-G)
- E. Handreiking Service Level Agreements (VNG Realisatie, versie 2.3, december 2019)
- F. Cloudbeleid gemeente Krimpenerwaard 2024
- G. De IT-omgeving en – uitgangspunten van de gemeente Krimpenerwaard

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

### 1. INLEIDING

De gemeente Krimpenerwaard heeft het voornemen om met een leverancier een overeenkomst aan te gaan met betrekking tot de implementatie en het via (in de GIBIT 2023 gedefinieerde) 'Dienstverlening op Afstand' ter beschikking stellen van een ICT-applicatie Sociaal Domein, die door de gemeente functioneel moet kunnen worden beheerd. De ICT-applicatie Sociaal Domein (hierna ook ICT-applicatie') moet de interne gemeentelijke organisatie en cliënten op het gebied van Sociaal Domein ondersteunen en van relevante informatie voorzien.

De strategische keuze voor het verwerven van meerjarige beschikbaarheid van een ICT-applicatie Sociaal Domein, heeft een aanbestedingsprocedure tot gevolg conform de Europese regelgeving en het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid.

De intentie van de Opdracht, waar deze aanbesteding betrekking op heeft, is het meerjarig beschikbaar hebben en het ongestoord gebruik kunnen maken van een gebruiksvriendelijke, storingsvrije, stabiele, toekomstgerichte en goed functionerende integrale ICT-applicatie Sociaal Domein, die verworven wordt van een leverancier (dienstverlener) die de ICT-applicatie Sociaal Domein implementeert, host en technisch beheert.

De ICT-applicatie Sociaal Domein voldoet aan de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen, zoals door de gemeente/opdrachtgever zijn bepaald, en maakt een eenvoudig en efficiënt functioneel beheer en gebruik door de gemeente mogelijk.

De leverancier, tevens dienstverlener, wordt verantwoordelijk voor het volledig werkend ter beschikking stellen van de functionaliteit en deze in stand te houden gedurende de contractperiode.

De opdrachtgever verwacht dat inschrijvers, op basis van de beschikbare informatie, in staat zijn een goed en volledig beeld te (kunnen) vormen van de opdracht. Op basis hiervan kan iedere inschrijver (leverancier) vervolgens zelf tot een aantrekkelijke aanpak en prijsvorming komen.

In de aanbesteding en bij de latere implementatie, bij het via 'Dienstverlening op Afstand' ter beschikking stellen en bij de te verlenen diensten krijgt de leverancier veel vrijheid om tot een meest passende invulling te komen. Waar noodzakelijk heeft de opdrachtgever echter bepaalde eisen meer gedetailleerd geformuleerd. De opdrachtgever wil vooral de leverancier met de juiste opdracht op pad te sturen om te bewerkstelligen dat er gewenste prestaties in de uitvoering bereikt gaan worden. Later in het traject dienen tijdens de uitvoering van de opdracht de aangeboden prestaties waargemaakt te worden.

De opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan, of heeft een voorkeur voor bestaande of nieuwe software, of voor bepaalde marktpartijen. Alleen op basis van de gunningscriteria zullen de aanbiedingen kwalitatief en prijstechnisch beoordeeld worden. De gunning geschiedt op basis van "beste prijs-kwaliteit verhouding" (BPKV), waarbij juist ook kwalitatieve criteria bepalend zijn.

De opdrachtgever gaat er van uit dat de leverancier zich, door de aanbestedingsdocumenten en de mogelijkheid van vragen stellen, voldoende op de hoogte heeft kunnen stellen van de gewenste situatie om een goede en juiste aanbieding te maken.

Deze Scope vormt een onderdeel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure volgens de Europese regelgeving neergelegd in de Aanbestedingswet 2012 (gewijzigd in 2016) en het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid. De procedure, voorwaarden en

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

criteria zijn opgenomen in een afzonderlijke Aanbestedingsleidraad (waarvan dit document een bijlage is).

In de openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van (in de wet vastgelegde) uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria.

De ondernemer die heeft ingeschreven (de inschrijver) wordt beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen. Zijn inschrijving (aanbieding) aan de hand van de in de aanbestedingsprocedure geldende gunningscriteria (Prestatie-onderbouwing voor de (kritische onderdelen van de) ICT Prestatie (inclusief een nadere toelichting in/middels een demonstratie), Risicodossier, Kansendossier, Sleutelpersoon (interview) en Financieel aanbod).

Op de inschrijving (aanbieding) wordt in beginsel gecontracteerd. Er vinden na inschrijvingsdatum en -tijdstip (dus) géén wijzigingen van de inschrijving en (ook) géén onderhandelingen met (een) inschrijver(s) plaats.

Wèl wordt met de inschrijver aan wie het voornemen tot gunning in de aanbestedingsprocedure is uitgesproken, een zogenoemde 'Concretiseringsfase' (kortdurend) doorlopen.

Deze Concretiseringsfase:

- Heeft (mede) te gelden als een (soort van) verificatiefase.
- Wordt gebruikt om (bepaalde) aspecten uit de Prestatie-onderbouwing nader te concretiseren.
- Wordt gebruikt om Fase 1 van het implementatietraject (Proof of Concept (PoC)) te doorlopen.
- Wordt gebruikt om de proactieve houding van de leverancier (dienstverlener) en de samenwerking tussen partijen te concretiseren.
- Wordt gebruikt om de verwerkersovereenkomst (zie Bijlage D), de SLA (zie Bijlage E) en de DAP (zie hoofdstuk 3.7) nader in te vullen.

Indien de in dit document genoemde zaken en aspecten, volgens een ondernemer, een goede, aantrekkelijke en passende oplossing in de weg staan, dan kan hij via de vragen in de inlichtingenronde bij de opdrachtgever verzoeken indienen voor aanpassingen. Via de nota van inlichtingen zal de opdrachtgever aangeven in hoeverre daaraan tegemoetgekomen zal worden.

Conform het beleid van de gemeente is het Team Informatiemanagement verantwoordelijk voor de contractering en het beschikbaar stellen van de applicatie binnen de gemeentelijke organisatie. Het functioneel applicatiebeheer wordt eveneens door het Team Informatiemanagement uitgevoerd.

De gemeente Krimpenerwaard is opdrachtgever voor deze aanbesteding en de opdracht. ProTender BV treedt op als adviseur voor de gemeente.

**Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard**  
**6 oktober 2025**

2. **DOELSTELLING EN TE LEVEREN ICT PRESTATIE**

2.1. **De doelstelling van de gemeente**

De **doelstelling** van de opdracht (ICT-applicatie Sociaal Domein) voor de gemeente is:

**Het meerjarig (kunnen) beschikken over een adequaat werkende en efficiënte op 'Dienstverlening op Afstand' gebaseerde ICT-applicatie om de interne organisatie en de cliënten op het gebied van het Sociaal Domein te ondersteunen en van informatie te voorzien.**

**Adequaat werkend**: zorgen voor een goed werkende functionaliteit t.b.v. de gemeente Krimpenerwaard:

- Door de gemeente 24/7 de beschikking te laten hebben over een goed functionerend state-of-the-art systeem voor het Sociaal Domein, dat volledig passend is bij de werkwijze van de gemeente Krimpenerwaard.
- Door de gemeente de beschikking te laten hebben over een gemeentelijk systeem dat op een juiste wijze de uitvoeringsprocessen van de gemeentelijke organisatie (frontoffice en backoffice) ondersteunt en van operationele en financiële informatie voorziet.
- Door de cliënten op een juiste wijze voorzien van goed werkbare formulieren en van informatie (inwonersportaal en eForms).
- Door de verschillende ketenpartners te voorzien van de juiste operationele, sociaal domein technische en financiële data.
- Door de gemeente flexibel om te (kunnen) laten gaan met toekomstige gewijzigde behoeftes (doorontwikkeling applicatie).

**Efficiënt**: zorgen voor een verbeterde bedrijfsvoering van de gemeente Krimpenerwaard door:

- Het eenvoudig, juist en doelmatig kunnen verwerken van operationele, sociaal domein technische en financiële data.
- Het kunnen voldoen aan (wettelijk) verplichte operationele en financiële gemeentelijke taken.
- De juiste integratie met andere applicaties en databases voor de verplichte bestands(data)uitwisselingen en voor het (kunnen) vermijden van dubbele of onnodige werkzaamheden.
- Het kunnen genereren van organisatie-brede managementinformatie.
- De gebruiksvriendelijkheid van het systeem.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- Het zorgen voor de laagst mogelijke integrale kosten.
- Het zorgen voor een beheersbare ICT-besturing en beheer.

De door de gemeente in de aanbestedingsprocedure uitgevraagde ICT Prestatie moet ervoor zorgen, dat de hierboven geformuleerde doelstelling gerealiseerd wordt door de (uiteindelijk) gecontracteerde leverancier (art. 1.26 GIBIT 2023).

De realisatie van de doelstelling van de gemeente Krimpenerwaard is (mede) het 'Overeengekomen gebruik' als bedoeld in (onder meer) artikel 1.30 GIBIT 2023.

### 2.2. De ICT Prestatie

Bij de doelstelling van de gemeente hoort (dus) een door de Leverancier te leveren ICT Prestatie (art. 1.18 GIBIT 2023: 'alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder Producten, Gebruiksrechten en diensten').

Bij deze opdracht wordt onderscheid gemaakt tussen:

- De **initiële ICT Prestatie**  
de bij (geaccepteerde) oplevering van de ICT-applicatie te leveren verplichte ICT Prestatie
- De **niet-initiële ICT Prestatie**  
de na (geaccepteerde) oplevering van de ICT-applicatie te leveren verplichte ICT Prestatie.

De initiële ICT Prestatie is verplicht en wordt afgenomen, uitgevoerd en opgeleverd. De definitieve oplevering van de initiële ICT Prestatie is gepland op uiterlijk 31 december 2026.

De daaropvolgende niet-initiële ICT Prestatie is ook verplicht. De afname, uitvoering en oplevering van de niet-initiële ICT Prestatie vindt echter op een later moment in overleg en gefaseerd plaats. De definitieve oplevering van de verschillende onderdelen van de niet-initiële ICT Prestatie wordt (aldus) later gepland.

Zowel de initiële, als de niet-initiële ICT Prestatie moeten bij inschrijving worden afgeprijsd door de inschrijver (zie het Inschrijvingsbiljet bij de Aanbestedingsleidraad). Door in te schrijven op de aanbestedingsprocedure ontstaat daardoor, bij opdrachtverlening, een verplichting voor de (gegunde) leverancier (inschrijver).

De opdrachtgever heeft het recht om zo nodig in voorkomende gevallen bij onderdelen van de initiële ICT Prestatie en de niet initiële ICT Prestatie, in goed overleg met de leverancier, de planning te wijzigen en/of de functionaliteit aan te passen en/of af te zien van afname van functionaliteiten en/of nieuwe (nog niet benoemde) functionaliteiten af te nemen. Zie in dit verband ook hoofdstuk 3.11 (Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst).

Voor de ICT Prestatie wordt in de implementatiefase een Implementatieplan (art. 1.20 en art 6.3 GIBIT 2023), inclusief (onder meer) de Acceptatieprocedure (art. 1.2 GIBIT 2023), opgemaakt.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

In de hoofdstukken 2.2.1 en 2.2.2 zijn de initiële ICT Prestatie en de niet-initiële ICT Prestatie op hoofdlijnen vermeld. Waar nodig is de ICT Prestatie in hoofdstuk 3 nader uitgewerkt en toegelicht.

### 2.2.1. De initiële ICT Prestatie (Concrete functionaliteiten BIJ oplevering systeem)

De initiële ICT Prestatie bestaat uit:

- a. De implementatie, het via 'Dienstverlening op Afstand' ter beschikking stellen en het onderhoud en technisch beheer van een gebruiksvriendelijke, storingsvrije, stabiele, toekomstgerichte en goed functionerende integrale (Nederlandstalige) ICT-applicatie Sociaal Domein op een dusdanige wijze dat voldaan wordt aan de doelstelling genoemd in hoofdstuk 2.1 en de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen volgens hoofdstuk 3 van de Scope inclusief de conversie van de huidige data. Exclusief het in hoofdstuk 3.4.1. sub r genoemde onderdeel: '(Self-service) inwonersportaal met eForms'.
- b. Het leveren, het inrichten en het werkend passend implementeren en opleveren van de hieronder genoemde koppelingen met de genoemde derdensystemen:
  - **(alleen indien nodig voor het functioneren van de applicatie)** De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde Microsoft office 365 (Word, Excel, Outlook (Exchange) - E-mails etc).
  - **(alleen indien nodig voor het functioneren van de applicatie, wanneer de applicatie zelf niet over de gevraagde functionaliteiten m.b.t. sjablonen beschikt)** De koppeling en de integratie, conform stufDCR (of beter), met de bij de gemeente in gebruik zijnde sjablonengenerator Templafy, voor het werken met sjablonen.
  - De koppeling en de integratie met de bij de gemeente in gebruik zijnde Gemeentelijke Basisadministratie Portaal Burgerzaken, Key2burgerzaken (Centric), t.b.v. NAW-gegevens personen, via de bij de gemeente beschikbare applicaties key2datadistributie (Centric) en Managed Integrations (EnableU).
  - De koppeling en de integratie met de bij de gemeente in gebruik zijnde GBA-v en VOA (Centric), t.b.v. persoonsgegevens, verblijfsdocumenten en ondersteuningsdiensten van/voor vreemdelingen, via de bij de gemeente beschikbare applicaties key2datadistributie (Centric) en Managed Integrations (EnableU).
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde zaaksysteem Djuma (Visma Circle) t.b.v. het identificeren, het klasseren, het duurzaam archiveren, het bewaren en in voorkomende gevallen vernietigen van alle mogelijke vormen van records. Deze koppeling wordt 2-zijdig uitgevoerd op basis van ZGW API (zaakgericht werken api) en dient via de bij de gemeente beschikbare applicatie Managed Integrations (EnableU) ingericht te worden.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iWmo-, iJW-, iEB- en iPGB-standaarden), via de bij de gemeente beschikbare applicatie Managed Integrations (EnableU).
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde Justitieel Kader (CORV-berichten), via de bij de gemeente beschikbare applicatie Managed Integrations (EnableU).
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen), via de bij de gemeente beschikbare applicatie Managed Integrations (EnableU).
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde WLZ-register (Inlichtingenbureau), via de bij de gemeente beschikbare applicatie Managed Integrations (EnableU).
  - De koppeling en de integratie met de bij de gemeente in gebruik zijnde Digipoort van de Belastingdienst, via de bij de gemeente beschikbare applicatie Managed Integrations (EnableU).
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde Datawarehouse. De eis is dat de gemeente over de eigen data uit de applicatie moeten kunnen beschikken om real-time te kunnen bevragen met de bij de gemeente in gebruik zijnde BI-tool PowerBI van Microsoft, via de bij de gemeente beschikbare applicatie Managed Integrations (EnableU).
- c. Het faciliteren van bestandsverkeer, op basis van standaarden, van en met onderstaande systemen/voorzieningen (inclusief het inrichten en het werkend passend implementeren en opleveren):
- Bestandsuitwisseling met CBS (BUS, BDFS, SRG, GMSD, SWI, e.a.).
  - Bestandsuitwisseling met Divosa (Benchmark Sociaal Domein).
  - Bestandsuitwisseling met Inlichtingenbureau voor meerdere portalen inkomen (DKD, IB, rechtmatigheid, armoede, jongeren etc.), iWmo, iJw, iPgb, icak en SDV.
  - Bestandsuitwisseling met financiële en bancaire systemen (SEPA-betaalbestanden).
  - Bestandsuitwisseling met financiële administratie ERPx van Unit4 (journalisering).
- d. De applicatie dient te beschikken over een SingleSignOn mogelijkheid en koppelen met de Active Directory (Entra ID). Buiten de gemeentelijke omgeving is er sprake van 2-factor authenticatie.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- e. Het opleiden en coachen van de functionele applicatiebeheerders (3 personen). Het toepassen van de train-de-trainer methode is daarbij niet toegestaan.
- f. Het opleiden en coachen van medewerkers van het Team Sociaal Domein (tot maximaal 150 personen, waarvan 12 key-users). Het toepassen van de train-de-trainer methode is daarbij niet toegestaan.
- g. Het leveren van door de leverancier opgestelde Nederlandse documentatie voor eindgebruikers.
- h. De mogelijkheid om, voor intern gebruik bij de gemeente, een basis-set managementinformatie te kunnen genereren en te tonen in een dashboard, inclusief de mogelijkheid om data uit het systeem op een open wijze te kunnen exporteren naar de bij de gemeente in gebruik zijnde (generieke) BI-tool (PowerBI) en datawarehouse (op basis van een (real-time) databaseverbinding, (real-time) API-bevraging en/of file-based export).
- i. Het testen en doorlopen van een opleverings- en acceptatieprocedure.
- j. Het meerjarig passend en volledig technisch verzorgen van het onderhoud en technisch beheer om de initiële ICT Prestatie up-to-date te houden. Dit geldt voor de gehele initiële ICT Prestatie, en daarmee inclusief de koppelingen.

E.e.a. is nader uitgewerkt/beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is het ook van belang te beschouwen welke functionaliteiten door de gemeente ter beschikking worden gesteld en welke activiteiten de gemeente zelf uitvoert (zie hiervoor hoofdstuk 3.3).

### 2.2.2. **De niet-initiële ICT Prestatie (Concrete functionaliteiten NA oplevering systeem)**

Naast de initiële bovengenoemde functionaliteiten, welke (direct) op het moment van definitieve oplevering van de ICT-applicatie volledig functionerend opgeleverd dienen te worden, voorziet de opdrachtgever binnen de opdracht ook functionaliteiten die op een later moment door de leverancier opgeleverd moeten worden (de niet-initiële ICT Prestatie).

De leverancier verplicht zich (door inschrijving) om deze latere extra functionaliteiten te (gaan) realiseren tegen de bij inschrijving aangeboden vergoedingen/prijzen.

De niet-initiële ICT Prestatie is:

- a. De implementatie, het via 'Dienstverlening op Afstand' ter beschikking stellen en het onderhoud en technisch beheer van een gebruiksvriendelijke, storingsvrije, stabiele, toekomstgerichte en goed functionerende integrale (Nederlandstalige) van het in hoofdstuk 3.4.1. sub r genoemde '(Self-service) inwonersportaal met eForms', op een dusdanige wijze dat voldaan wordt aan de doelstelling genoemd in hoofdstuk 2.1 en de afbakening, de randvoorwaarden en de eisen volgens hoofdstuk 3 van de Scope.
- b. Het leveren, het inrichten en het werkend passend implementeren en opleveren van de hieronder genoemde koppelingen met de genoemde derdensystemen:

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- De koppeling en de integratie met de bij de gemeente in gebruik zijnde DUO.
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik Vroegsignaleringsstelsel (xxlInc Vroegsignalering).
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde COA.
  - De koppeling en de integratie met het bij de gemeente in gebruik zijnde VerwijsIndex Risicjongeren (MULTIsignaal van Jeugdmatch).
- c. Het meerjarig passend en volledig technisch verzorgen van het onderhoud en technisch beheer om de niet- initiële ICT Prestatie up-to-date te houden. Dit geldt voor de gehele niet- initiële ICT Prestatie, en daarmee inclusief de koppelingen.

E.e.a. is nader uitgewerkt/beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is het ook van belang te beschouwen welke functionaliteiten door de gemeente ter beschikking worden gesteld en welke activiteiten de gemeente zelf uitvoert (zie hiervoor hoofdstuk 3.3).

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

### 3. **HOOFDLIJNEN AFBAKENING, RANDVOORWAARDEN EN EISEN**

De invulling van de opdracht dient te voldoen aan onderstaande afbakening, randvoorwaarden en eisen:

#### 3.1. **Algemeen**

De uitvoering van de opdracht geeft voortdurend invulling aan de in hoofdstuk 2.1 geformuleerde doelstelling en heeft als uitkomst dat de in hoofdstuk 2.2 geformuleerde ICT Prestatie bereikt wordt. De uitvoering van de opdracht dient eenduidig, passend bij de gemeente Krimpenerwaard, geïntegreerd en logisch als één geheel plaats te vinden op alle onderdelen.

#### 3.2. **ICT-applicatie Sociaal Domein**

Door de beschikbaarheid van aangeboden applicaties en i.v.m. de gewenste toekomstbestendigheid wordt uitgegaan van een op 'Dienstverlening op Afstand' gebaseerde applicatie (volgens hoofdstuk 1.11 GIBIT 2023). Onder een op 'Dienstverlening op Afstand' gebaseerde ICT-applicatie wordt een ICT-applicatie verstaan, waarbij de ICT Prestatie door de leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand aan de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld (zoals cloud, ASP, SaaS, PaaS). De toegang tot de ICT-applicatie vindt plaats, zonder dat daar door de opdrachtgever andere zaken of diensten dan genoemd in de Scope voor moeten worden gerealiseerd of beschikbaar voor worden gesteld.

Voor de gebruikers is de ICT-applicatie één eenduidig integraal geheel, ook al kan de ICT-applicatie feitelijk bestaan uit verschillende aan elkaar gekoppelde losse modules. Dit is ook van toepassing bij de in hoofdstukken 2.2.1 en 2.2.2 genoemde koppelingen met derden-systemen die door de gemeente zijn gecontracteerd en beschikbaar worden gesteld.

De aangeboden functionaliteit van de applicatie dient realtime aangeboden te worden en moet integreren met de gemeentelijke ICT-Infrastructuur. De opdrachtgever staat daarom niet open voor varianten die voornamelijk binnen het ICT-Hardwareplatform van de gemeente (on-premise) functioneren. Beperkte kleine onderdelen die on-premise zijn geïnstalleerd zijn wel toegestaan.

De applicatie functioneert volledig en goed in alle gangbare (minimaal laatste twee versies) browsers (zoals Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari). De ICT-applicatie is responsive (past zich automatisch aan voor gebruik van zowel PC's, als tablets als smartphones (op alle schermresoluties en typen)). Zie in dit verband ook de gestelde eisen bij hoofdstuk 3.4.6 sub c (efficiency).

De continuïteit van het aangeboden systeem met het overeengekomen gebruik is van groot belang. Binnen de overeenkomst is het toegestaan een eventuele overgang naar een andere/geïnnoveerde ICT-applicatie (zie hoofdstuk 1.22 van de GIBIT 2023: 'Innovatief Onderhoud'), als logische opvolger van de gecontracteerde ICT-applicatie, door te voeren, mits het overeengekomen gebruik en de condities en de voorwaarden gelijk blijven (ongeacht de eventuele andere benaming van de nieuwe ICT-applicatie). Een eventuele uitfasering van de applicatie mag niet tijdens de looptijd (incl. eventuele verlengingen) van de overeenkomst plaatsvinden.

De aangeboden functionaliteit, de implementatie en het door de leverancier uit te voeren onderhoud en beheer dienen volledig passend te zijn en aan te sluiten bij de ICT-

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

Infrastructuur van de gemeente zonder dat de ICT-Infrastructuur aangepast of uitgebreid moet worden.

Het cloudbeleid van de gemeente Krimpenerwaard staat beschreven in Bijlage F. De IT-omgeving en – uitgangspunten van de gemeente Krimpenerwaard zijn beschreven in Bijlage G.

De ICT-applicatie heeft een voorziening met de online Active Directory (Entra ID) van de gemeente. Er kan ingelogd worden met SingleSignOn (SSO) binnen de gemeentelijke omgeving. Buiten de gemeentelijke omgeving is er sprake van 2-factor authenticatie. De applicatie beschikt over de functionaliteit van e-mail berichtenverkeer (van en naar gebruikers), zo nodig gebruik makend van de bij hoofdstuk 2.2.1 sub c 1<sup>e</sup> bullet genoemde koppeling)

De ICT-applicatie bestaat bij gebruik door de gemeente uit TP-omgevingen (een afzonderlijke Testomgeving en een afzonderlijke Productie-omgeving). Het is door de gemeente mogelijk om zelf op een eenvoudige wijze de testomgeving te vullen met data uit de productieomgeving.

Alle koppelingen verlopen via de managed integrations (Open Tunnel) van Enable-U. De verbinding met de cloudleverancier verloopt via GGI-netwerk/Diginetwerk.

Onderdeel van de ICT-applicatie is het adequaat beschikbaar hebben van een volledige en goed functionerende backup- en restore voorziening. Bij een calamiteit garandeert de leverancier hierdoor dat voorzetting van de dienstverlening op korte termijn mogelijk is en het eventuele verlies aan data ook tot die tijd beperkt blijft.

De opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle data die binnen de applicatie wordt verwerkt of gegenereerd. De leverancier dient, zonder extra kosten, op verzoek van de gemeente volledige toegang te bieden tot deze data. De leverancier biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om minimaal dagelijks over de actuele ruwe data te beschikken o.a. ten bate van data-analyse in datawarehouse opdrachtgever. De inschrijver geeft de opdrachtgever inzage in de gegevensstructuur. Zie in dit verband ook de artikelen 13 en 21 van de GIBIT 2023.

Bij beëindiging van de overeenkomst dient de leverancier alle data in een gestructureerd en herbruikbaar formaat aan te leveren, inclusief datamodel en metadata. De data moet overdraagbaar zijn naar andere systemen zonder functioneel verlies. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.

De ICT-applicatie is een all-in service en heeft geen beperkingen voor (en is daarmee onafhankelijk van) de hoeveelheid dataverkeer en de grootte van de dataopslag. De leverancier levert daarmee onbeperkte opslag en onbeperkt dataverkeer.

### 3.3. **Zaken, diensten en activiteiten door de opdrachtgever**

Binnen de opdracht stelt de opdrachtgever een aantal functionaliteiten ter beschikking en voert de opdrachtgever zelf ook een aantal werkzaamheden uit. De leverancier ondersteunt deze activiteiten van de gemeente echter wel, zodat deze passend en volledig uitgevoerd kunnen worden.

Belangrijk te constateren/vermelden is dat (een aantal) door de leverancier te behalen prestaties (meetbaar via KPI's) ook (gedeeltelijk) betrekking kunnen hebben op, of

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

(gedeeltelijk) afhankelijk zijn van, de activiteiten die door de gemeente worden uitgevoerd. Door deze afhankelijkheid, dient, daar waar nodig, de leverancier de opdrachtgever aan te sturen c.q. aan te spreken over de prestaties in de activiteiten van de opdrachtgever. De leverancier dient hierover helder en concreet schriftelijk te rapporteren aan de gemeente en de gemeente daarop aan te spreken.

De functionaliteiten die door de opdrachtgever ter beschikking gesteld worden en de activiteiten die door de opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, zijn:

- Het beschikbaar stellen van de ICT-Infrastructuur volgens hoofdstuk 3.2.
- Het ter beschikking stellen van een goed functionerende internetverbinding voor het toegankelijk maken van de ICT-applicatie.
- Het uitvoeren van het 1e lijn beheer (helpdesk, zie ook hoofdstuk 3.6), het 2<sup>e</sup> lijn beheer (support, zie ook hoofdstuk 3.6) en het functioneel applicatiebeheer van de ICT-applicatie (het functioneel applicatiebeheer door de gemeente heeft betrekking op het beheer van de functionaliteit, de configuratie en de operationele aspecten van de ICT-applicatie om ervoor te zorgen dat deze optimaal presteert en voldoet aan de behoeften van de gebruikers).
- De ondersteuning door derden van derdensystemen voor het tot stand brengen en in stand houden van koppelingen.

### 3.4. **Duiding van de ICT-applicatie Sociaal Domein**

De noodzakelijke functionaliteiten van de ICT-applicatie Sociaal Domein volgen uit de in hoofdstuk 2 vermelde ICT Prestatie (de initiële ICT Prestatie en de niet-initiële ICT Prestatie). De ICT Prestatie is hieronder nader uitgewerkt.

De gemeente dient de ICT-applicatie eenvoudig functioneel te kunnen inrichten, beheren en beheersen (waaronder het juist en efficiënt kunnen definiëren en beheren van gebruikersrollen en autorisaties), zonder dat daar specialistische kennis en zonder dat daar ondersteuning van de leverancier voor nodig is.

De ICT-applicatie is volledig Nederlandstalig.

Er worden algemeen gebruikelijke eisen gesteld aan de snelheid van de applicatie in de verschillende browsers (bijvoorbeeld bij het openen pagina's of het downloaden van documenten).

#### 3.4.1. **Duiding functionaliteiten**

De gemeente heeft binnen de ICT-applicatie Sociaal Domein tenminste de behoefte aan functionele ondersteuning bij de uitvoering van de volgende gemeentelijke werkprocessen:

- a. Uitvoeringsondersteuning Participatiewet

**Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard**  
**6 oktober 2025**

- b. Uitvoeringsondersteuning debiteurenadministratie
- c. Uitvoeringsondersteuning re-integratie
- d. Uitvoeringsondersteuning loonkostensubsidie
- e. Uitvoeringsondersteuning IOAW
- f. Uitvoeringsondersteuning IOAZ
- g. Uitvoeringsondersteuning BBZ
- h. Uitvoeringsondersteuning bijzondere bijstand
- i. Uitvoeringsondersteuning minimaregelingen
- j. Uitvoeringsondersteuning leefgeldregeling Oekraïne
- k. Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering
- l. Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet, inclusief jeugdondersteuning huisartsen
- m. Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- n. Uitvoeringsondersteuning leerlingenvervoer
- o. Uitvoeringsondersteuning kinderopvangvergoeding (SMI)
- p. Uitvoeringsondersteuning Handhaving en Sociale Recherche
- q. Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen
- r. (Self-service) inwonersportaal, voorzien van DigiD, met de mogelijkheid om 'slimme' formulieren te kunnen gebruiken (inclusief prefill van al bekende gegevens), waardoor inwoners op de website van de gemeente Krimpenerwaard op een juiste wijze voorzien worden van informatie en gebruik kunnen maken van goed werkbare en vanuit de applicatie voor-invulbare en slimme formulieren (eForms). Het portaal voldoet aan de eisen uit relevante wet- en regelgeving, zoals de Wet EMEBV en de webrichtlijnen en is beschikbaar via (subdomein) krimpenerwaard.nl.
- s. (Self-service) ketenpartnerportaal voorzien van eHerkenning
- t. Genereren managementinformatie (stuurinformatie en operationeel / tactisch lijstwerk).
- u. Rapportages over logging (rapportage log-files) m.b.t. rechtmatigheid workflows (bijvoorbeeld welke medewerker heeft wanneer welke stappen en welke goedkeuring in de workflow gegeven?).
- v. (Beperkte) BI-tools binnen applicatie en ruime exportmogelijkheden.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- w. De applicatie beschikt over de mogelijkheid om met sjablonen te kunnen werken, sjablonen te kunnen vormgeven en om sjablonen te kunnen bewerken \ aan te kunnen passen. Als alternatief is het toegestaan dat t.b.v. deze functionaliteit gebruik gemaakt wordt van de gekoppelde bij de gemeente beschikbare derden-applicatie Templafy. Zie hoofdstuk 2.2.1 sub c van de Scope.

De inrichting is flexibel (bijvoorbeeld flexibele velden).

De applicatie beschikt over de mogelijkheid om met een Google-achtige zoekfunctie integraal in het gehele systeem te kunnen zoeken

Uitvoering van alle activiteiten op het gebied van het Sociaal Domein door medewerkers van de gemeente vindt plaats binnen de ICT-applicatie Sociaal Domein. Het is niet de bedoeling dat er functionaliteiten buiten de applicatie worden uitgevoerd.

### 3.4.2. **Buiten scope**

Voor alle duidelijkheid wordt hieronder vermeld welke mogelijke functionele ondersteuning NIET tot de opdracht behoort (buiten scope), en daarom geen onderdeel van de ICT-applicatie hoeft te maken.

Buiten scope: Functionele ondersteuning voor de werkgebieden:

- Subsidieverlening
- Cultuur
- Onderwijs/leerplicht
- Schulddienstverlening
- Project integrale toegang (behalve dat de applicatie mogelijk ook door hen gebruikt kan gaan worden of informatie kan uitwisselen met applicaties van ketenpartners).

### 3.4.3. **Wettelijk kader**

De volgende wettelijke publiekrechtelijke en privaatrechtelijke kaders en richtlijnen zijn van toepassing bij de ICT-applicatie Sociaal Domein:

- Eisen/regeling verordening en mandaat.
- AVG.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- Regels m.b.t. rechtmatigheid (zoals het afgeven van de TPM-verklaringen).
- Nederlandse wet- en regelgeving.

### 3.4.4. **Beschikbaarheid**

De beschikbaarheid van de ICT-applicatie Sociaal Domein voor gebruikers wordt gemeten in tijd per maand. De beschikbaarheid in tijd van de applicatie voor medewerkers van de gemeente (beschikbaarheid geeft aan in hoeverre de applicatie volledig toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruikers) is (conform de GIBIT) elke maand op werkdagen minimaal 98 % (werkdagen zijn uren op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur) en minimaal ook 98 % elke maand apart gemeten ook op alle overige tijden.

In afwijking hiervan is de beschikbaarheid in tijd van het onderdeel (selfservice) inwonersportaal (zie hoofdstuk 3.4.1 sub r) elke maand op alle uren (24/7) minimaal 98 %. Het systeem genereert zelf kengetallen m.b.t. de gerealiseerde beschikbaarheid.

### 3.4.5. **Gebruikersprofielen Team Sociaal Domein**

De gebruikers van het team Sociaal Domein, die met de applicatie gaan werken, bestaan uit verschillende te onderscheiden gebruikersprofielen, zoals

- Functionele applicatiebeheerders.
- Algemene medewerkers Team Sociaal Domein.
- Budgethouders (en medewerker(s) namens de budgethouders).
- Raadplegers.

Bij de Fase 2 van de implementatie, zie ook 3.7 hierna, worden de gebruikersprofielen door de leverancier in samenwerking met de gemeente nader ingedeeld en gedefinieerd. Aan individuele gebruikers worden via autorisatie rollen en rechten a.d.h.v. gebruikersprofielen toebedeeld voor bepaalde functionaliteiten.

Tevens dienen via autorisatie in principe alle gebruikers alle mogelijke functionaliteiten individueel toebedeeld te kunnen krijgen (door de functionele applicatiebeheerder in te stellen).

De aangeboden gebruiksrechten zijn onafhankelijk van het aantal medewerkers per bepaald gebruikersprofiel.

Eventuele externe ketenpartners, zoals de integrale toegang of gemeenschappelijke regelingen, worden ook beschouwd als medewerkers van de gemeente.

Het is mogelijk om zelf nadere gebruikersprofielen te definiëren, in te richten en aan te maken.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

### 3.4.6. **Gebruiksvriendelijkheid**

De gemeente hecht grote waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van de ICT-applicatie voor de gebruikers (medewerkers) van de gemeente en voor inwoners van de gemeente in het inwonersportaal.

De bediening dient eenvoudig uitgevoerd te kunnen worden door medewerkers van de gemeente. Specialistische kennis dient hiervoor niet per se noodzakelijk te zijn.

Het ontwerp en de uitvoering dienen daarom uit te gaan van normaal te verwachten bedieningsgemak, een door de gemeente Krimpenerwaard te beheersen complexiteit en normaal te verwachten beperkingen, die passend zijn bij de gemeente.

Het gaat hierbij om de mate waarin de functionaliteit van de applicatie voor de medewerkers van de gemeente als gebruikersvriendelijk wordt ervaren op de onderdelen:

a. Intuïtief gebruik

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre ervaren wordt dat het gebruik van de applicatie zonder (specialistische) kennis mogelijk is (het gebruiksgemak en de eenduidigheid van de verschillende onderdelen)?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers: Is er voor de medewerker een opleiding nodig om de functionaliteiten van de ICT-applicatie te kunnen gebruiken?

b. Effectiviteit

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre ervaren wordt dat de applicatie in staat is om de benodigde functionaliteiten uit te voeren (de bruikbaarheid)?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers of inwoners: hoe eenvoudig is het om een aanvraag te verwerken?

c. Efficiency

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre het gebruik van de applicatie door medewerkers en inwoners ervaren wordt als snelwerkend en eenvoudig (bijvoorbeeld de snelheid van de applicatie, de complexiteit van het werken met de applicatie, en het vermijden van dubbel werk)?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers: Hoe complex is het om een aanvraag te verwerken?

d. Visuele aantrekkelijkheid van het systeem voor de gebruikers.

Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre het gebruik van de applicatie ervaren wordt als visueel aantrekkelijk (het design)?

Voorbeeld m.b.t. medewerkers of cliënten: Ondersteunt bijvoorbeeld het ontwerp van de userinterface het gebruik van de applicatie?

De gebruiksvriendelijkheid wordt door de opdrachtgever in de aanbestedingsprocedure getoetst en beoordeeld middels de Prestatie-onderbouwing voor de ICT Prestatie en geverifieerd door een demonstratie (zie hoofdstuk 6).

### 3.4.7. **Interne en externe koppelingen**

De gemeente eist dat de in deze Scope genoemde functionaliteiten van externe partijen via een koppeling geïntegreerd worden met de ICT-applicatie Sociaal Domein, ongeacht of de leverancier een dergelijke functionaliteit zelf ook in zijn applicatie ter beschikking heeft. In

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

een dergelijk geval wordt de eigen functionaliteit van de leverancier niet gebruikt / uitgeschakeld.

Koppeling met de gemeentelijke omgeving vindt plaats via Enable-U2secure via GGI-netwerk/Diginetwerk.

Koppelingen met andere systemen worden ingericht overeenkomstig de toepassing en het gebruik in de gemeente Krimpenerwaard.

Tenzij dit door de opdrachtgever niet wenselijk wordt geacht of tenzij de betreffende externe partij dit niet toestaat, worden koppelingen 2-zijdig uitgevoerd (communicatie heen en weer). Een koppeling is daarom in principe uitgevoerd als een 2-weg koppeling, tenzij dit vanwege de te koppelen applicatie technisch niet mogelijk is. Koppelingen kennen geen beperkingen in functionaliteit van de applicatie en geen beperkingen in noodzakelijk gebruik. Koppelingen worden in de Implementatiefase (zie hoofdstuk 3.7) nader uitgewerkt.

Koppelingen dienen bij aanvang en voortdurend gebaseerd te zijn op actuele versies van VNG Realisatie standaarden en aan overige normaal gebruikelijke actuele standaarden (StUF-ZKN, StUF-BG etc.) en/of aan overige normaal gebruikelijke actuele standaarden (standaard API's). Aanpassingen dienen uiterlijk binnen 1 jaar na het vervallen van een standaard, te zijn doorgevoerd.

De leverancier dient de gemeente bij het realiseren van koppelingen, op organisatorisch en inhoudelijk gebied, vergaand te ontzorgen.

In voorkomende gevallen, in overleg en na toestemming van de opdrachtgever is het toegestaan (of in sommige gevallen zelfs technisch noodzakelijk) om een niet actuele versie van de VNG Realisatie-standaarden of een niet actuele versie van normaal gebruikelijke actuele standaarden toe te passen.

Als onderdeel van de opdracht dienen alle koppelingen volledig werkend tijdig gerealiseerd te worden (en te blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief het verwerken van updates) volgens tijdens de implementatie vastgestelde en overeengekomen specificaties. De volledige coördinatie en uitvoeringsverantwoordelijkheid over eventuele noodzakelijke werkzaamheden door derden ligt ook volledig bij de leverancier. De eventuele kosten van deze derden worden echter geacht GEEN deel uit te maken van deze opdracht.

Tot de opdracht behoren ook de werkzaamheden welke eventueel voortkomen uit wijzigingen van koppelingen. Niet tot de opdracht behoren de werkzaamheden welke eventueel voortkomen uit volledig nieuw gedefinieerde koppelingen.

Opmerking: bij de koppelingen met derden applicaties, maakt de inrichting van deze functionaliteiten binnen de applicatie deel uit van de opdracht, het beschikbaar stellen van de externe applicatie maakt geen deel uit van de opdracht (wordt door de gemeente verzorgd).

### 3.5. **Beveiliging en informatieveiligheid**

De ICT-applicatie Sociaal Domein dient afdoende beveiligd te zijn. De technische informatieveiligheid dient door de leverancier geborgd te worden. Ditzelfde is van toepassing

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

voor aspecten van de AVG en de verwerkersovereenkomst (privacy). De voorwaarden voor privacy, beveiliging en archivering conform de GIBIT zijn leidend.

Conform het informatiebeveiligingsbeleid van de gemeente Krimpenerwaard, is inschrijver en de eventuele onderaannemers ISO27001 gecertificeerd en/of in het bezit van een geldige ISAE3402 SOC2 assurance rapportage en levert jaarlijks een TPM verklaring over de gehele dienstverlening inclusief onderaannemers, uitgegeven door een IT-auditor (RE en/of CISA) waarmee assurance wordt gegeven over de kwaliteitsaspecten integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid in opzet, bestaan en werking.

Gemeente Krimpenerwaard committeert zich aan een privacy-vriendelijke verwerking van persoonsgegevens en vereist de volgende maatregelen:

- Toegang tot persoonsgegevens door zowel gebruikers als beheerders wordt vastgelegd (tijd, raadpleger, proces, stamgegevens, boekingsdocumenten en resultaat worden gelogd). De gemeente heeft toegang tot deze gegevens.
- Toegang en het gebruik wordt vastgelegd (tijd, raadpleger, proces, stamgegevens, boekingsdocumenten en resultaat worden gelogd). De gemeente heeft toegang tot deze gegevens.

Tussen de leverancier en de opdrachtgever wordt, zoals vermeld in artikel 28 van de GIBIT 2023, een verwerkersovereenkomst, conform het model volgens Bijlage D), afgesloten.

De applicatie is afdoende (state of art) beveiligd. De technische informatieveiligheid en de toepassing van de AVG en de af te sluiten verwerkersovereenkomst dient door de leverancier geborgd te worden.

De leverancier garandeert dat persoonsgegevens (enkel en alleen) fysiek opgeslagen worden binnen de EER (Europese Economische Ruimte) en op geen enkele wijze doorgegeven (kan) worden aan of beschikbaar (kan) worden gesteld in landen buiten de EER. Een leverancier met bijvoorbeeld een vestiging, een eigenaarschap of een holding in de Verenigde Staten dient in dit verband daarom passende (en op verzoek aantoonbare) maatregelen te hebben getroffen om deze garantie te kunnen geven.

De leverancier is verplicht om volledig transparant te zijn over het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) in de aangeboden applicatie(s). Indien (nieuwe) AI-functionaliteiten worden toegepast of toegevoegd, dient de leverancier dit vooraf kenbaar te maken aan de opdrachtgever en hierover in overleg te treden. Zonder expliciete toestemming van de opdrachtgever mag AI niet worden ingezet of geactiveerd binnen de geleverde oplossing. Daarnaast is de leverancier verplicht om gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te blijven voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van AI, waaronder de Europese AI-verordening (AI Act, Verordening). Indien de leverancier niet (meer) voldoet aan de AI Act of andere relevante regelgeving, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om passende maatregelen te nemen, waaronder het (tijdelijk) uitschakelen van AI-functionaliteiten of het ontbinden van de overeenkomst.

### 3.6. **Onderhoud en beheer**

Het door de leverancier uit te voeren onderhoud (conform hoofdstuk 1.25 van de GIBIT

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

2023: Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud en gebruikersondersteuning, een en ander voor zover in deze Scope is vermeld) en technisch beheer van (de functionaliteit van) de ICT-applicatie Sociaal Domein (inclusief de koppelingen), dient ervoor om te zorgen dat de ICT-applicatie Sociaal Domein onder alle omstandigheden veilig, ongestoord en optimaal functioneert en blijft functioneren voor het doel en de voorwaarden waarvoor deze ontworpen is. Onderdeel van de opdracht is het doorvoeren van wijzigingen en aanpassingen als gevolg van nieuwe of gewijzigde wetgeving. Ondersteuning voor andere dan in deze Scope vermelde wetgeving, dan wel ondersteuning voor eventuele nieuwe wetgeving, maakt geen onderdeel uit van de opdracht.

De gemeente treedt in overleg met de leverancier indien er wijzigingen en aanpassingen als gevolg van nieuwe of gewijzigde beleidsregels en/of verordeningen doorgevoerd dienen te worden.

De leverancier kan ervan uitgaan dat de gemeente zelf het 1<sup>e</sup> lijn beheer (helpdesk) uitvoert voor de medewerkers van de gemeente. Deze helpdeskfunctie is het zijn van een aanspreekpunt en bestaat uit het analyseren van de hulpvraag, het beantwoorden van basisvragen, het doorverwijzen, registreren en opvolgen van de hulpvraag.

De leverancier kan ervan uitgaan dat de gemeente zelf het 2<sup>e</sup> lijn beheer (support) uitvoert. Dit support vindt plaats uitsluitend op doorverwijzing van de 1<sup>e</sup> lijn en bestaat uit het beantwoorden van inhoudelijke vragen, het verhelpen van kleine storingen/incidenten, het signaleren van verbeterpunten en het actief meedenken over (structurele) verbeteringen.

De leverancier kan ervan uitgaan dat de gemeente de functionele beheertaak voor de inrichting van de applicatie zelf uitvoert.

Alle overige vormen van onderhoud en beheer, als ook een 24/7 toegankelijke deugdelijke Nederlandstalige telefonische helpdesk, het periodiek instrueren van de gemeente voor het uitvoeren door de gemeente van het 1<sup>e</sup> lijn en het 2<sup>e</sup> lijn beheer en de functionele beheertaak voor de inrichting van de applicatie worden door de leverancier als onderdeel van de opdracht adequaat uitgevoerd. De eisen voor responsetijden bij storingen zijn als volgt:

Prioriteit 1	kritisch	responsetijd < 1 kantooruur	RTO < 8 werkuren
Prioriteit 2	belangrijk	responsetijd < 2 kantooruren	RTO < 8 werkuren
Prioriteit 3	normaal	responsetijd < 8 kantooruren	RTO < 16 werkuren
Prioriteit 4	matig	responsetijd < 16 kantooruren	RTO < 40 werkuren

Met RTO (Recovery Time Objective) wordt de maximale tijd bedoeld die nodig mag zijn om de storing te verhelpen. Het maximaal verlies aan dat dat acceptabel is bij storingen van Prioriteit 1 t/m 4 (RPO (Recovery Point Objective) bedraagt 4 uur data.

De eisen m.b.t. beschikbaarheid zijn vermeld in hoofdstuk 3.4.4. Het door de leverancier uit te voeren onderhoud en beheer wordt in de implementatiefase nader (in een Service Level Agreement) uitgewerkt. De aanwijzingen in de door VNG Realisatie ter beschikking gestelde 'Handreiking Service Level Agreements' (zie Bijlage E) worden, voor zover relevant, als basis hiervoor gehanteerd.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

### 3.7. Implementatie en conversie

De implementatie van de ICT-applicatie Sociaal Domein en de conversie van data vanuit de huidige ICT-applicatie (Civision Samenlevingszaken (cSAM) en iSamenlevingszaken (iSAM) van PinkRocade) is passend bij de gemeente Krimpenerwaard.

De implementatie en de conversie van data wordt door de leverancier uitgevoerd en bestaat minimaal uit de volgende onderdelen (met als doel om de volledige initiële ICT Prestatie opgeleverd/geaccepteerd te krijgen):

- a. De uitvoering van projectmanagement en projectleiding m.b.t. de implementatiefase met een overeen te komen taakverdeling tussen de ondersteuning door de leverancier en de werkzaamheden door de gemeente
- b. Het opstellen en concreet overeenkomen van het Implementatieplan (art. 1.20 en art 6.2 en art 6.3 GIBIT 2023) ter zake de initiële ICT Prestatie, inclusief (onder meer) de Acceptatieprocedure (art. 1.2 GIBIT 2023).
- c. Detailafstemming over de uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever en met eventuele derden.
- d. Ter beschikking stellen (digitaal) bij definitieve oplevering van schema's, beschrijvingen, documentatie, Nederlandstalige gebruiksaanwijzingen, (voor zover van toepassing) beschrijving van de procedure voor aanspraak maken op garantie en serviceverlening.
- e. Alle coördinatie eventuele inhuur derden.
- f. Het ontwikkelen en maken van de definitieve integrale inrichting van het systeem. De opzet van de inrichting wordt vooraf in gezamenlijk overleg bepaald. De feitelijke inrichting van de administratie van de gemeente en de mogelijkheden van de ICT-applicatie Sociaal Domein zijn leidend in dit proces. De leverancier adviseert hierbij over de feitelijke inrichting.
- g. Het toegankelijk maken van de functionaliteit van de applicatie.
- h. Het realiseren en inrichten van functioneel goed werkende koppelingen.
- i. Het programmeren en uitvoeren van de conversie.
- j. De test van de performance (acceptabele snelheid) van het systeem voor de gebruikers.
- k. Het opleiden en coachen van de functionele applicatiebeheerders (3 personen), met als doel het zelfstandig functioneel kunnen beheren en inrichten van de functionaliteit van de applicatie (zonder te hoeven programmeren). Het toepassen van de train-de-trainer methode is niet toegestaan.
- l. Het opleiden en coachen van medewerkers van het Team Sociaal Domein (tot maximaal 150 personen, waarvan 12 key-users), met als doel het zelfstandig kunnen werken met de applicatie. Het toepassen van de train-de-trainer methode is niet

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

toegestaan.

- m. Het testen en het doorlopen van een opleverings- en acceptatieprocedure.
- n. Invullen en overeenkomen van de werkafspraken in de vorm van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Hierin worden werkafspraken, rollen, procedures en manieren van communiceren tussen de gemeente en de leverancier vastgelegd.
- o. Invullen en overeenkomen van de SLA-afspraken.

De conversie van data in het huidige systeem maakt deel uit van de opdracht. Er wordt van uitgegaan dat het lopende boekjaar van 2026 nog in het huidige systeem wordt afgesloten en per 2027 met een schone lei (en een geheel nieuwe inrichting – inrichting nieuw opbouwen) begonnen wordt in de nieuwe ICT-applicatie Sociaal Domein.

De inhoud van de conversie wordt in het implementatieplan overeengekomen. De huidige documenten staan meestal in het gekoppelde zaaksysteem Djuma. Deze link dient ook na conversie in stand te blijven zodat vanuit de aangeboden ICT-oplossing ook deze documenten raadpleegbaar zijn. Daarnaast kunnen nog niet gekoppelde documenten onderdeel zijn van de conversie.

Om voor elke partij een gelijk speelveld te creëren, zijn de conversiewerkzaamheden op het Inschrijvingsbiljet (Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad) ingevuld als een STELPOST. Onder een STELPOST wordt verstaan een als zodanig aangeduid geldbedrag, welke in de inschrijvingssom is begrepen en ten laste waarvan de beschreven uitgaven (werkzaamheden met betrekking tot de 'conversie') worden gebracht en daarmee ook deel uitmaken van de totale inschrijvingssom op het Inschrijvingsbiljet. Uitsluitend marktconforme en redelijke uitgaven (werkzaamheden met betrekking tot de 'conversie'), die vooraf door de gemeente goedgekeurd dienen te worden, kunnen ten laste van de STELPOST worden gebracht. Indien de som van de uitgaven (werkzaamheden met betrekking tot de 'conversie'), die ten laste van de STELPOST worden gedaan, hoger of lager blijkt te zijn dan het bedrag van de stelpost, zal de afwijking naar redelijkheid en volgens marktconforme tarieven worden verrekend nadat Opdrachtgever en Leverancier hierover in overleg zijn getreden, en Opdrachtgever zijn schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.

De hoogte van de STELPOST is een gegeven in de aanbesteding en is in de aanbesteding **voor elke inschrijver gelijk**. Het is niet toegestaan de hoogte van de stelpost op het Inschrijvingsbiljet zelf aan te passen.

De implementatie vindt plaats volgens een professionele projectmanagement-methodiek, welke door de leverancier aangereikt wordt. De implementatie zelf wordt grotendeels door de leverancier gerealiseerd.

Het implementatietraject wordt opgesplitst in 2 fase (waarbij Fase 1 wordt uitgevoerd tijdens de in hoofdstuk 3.8 vermelde Proof of Concept):

- Fase 1      Het ontwikkelen en maken van de definitieve integrale inrichting voor de gemeente Krimpenerwaard van tenminste:
  - 1 relevant proces participatie (zoals de aanvraag levensonderhoud),
  - 1 relevant proces Wmo, 1 relevant proces jeugd en 1 relevant proces inburgering. Een inrichting voor de gemeente Krimpenerwaard bevat in elk geval: het doen van een aanvraag/melding, het onderzoeken en heroverwegen, de besluitvorming en de toekenning/afwijzing, en het

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

betreffende functioneel beheer.

Fase 2: Alle overige werkzaamheden van het hierboven beschreven implementatietraject.

### 3.8. **Proof of Concept (PoC)**

Voordat er definitieve opdrachtverlening plaatsvindt, dient de dienstverlener, als onderdeel van de Concretiseringsfase en ter verificatie van zijn aanbieding, een Proof of Concept (PoC) met de gemeente te organiseren, waarbij de dienstverlener aantoont dat hij in staat is het beoogde functionaliteit van de ICT-applicatie Sociaal Domein te (kunnen) leveren.

De gemeente heeft in hoofdstuk 3.7 vermeld dat Fase 1 van het implementatietraject wordt uitgevoerd als Proof of Concept. De gemeente beschouwt Fase 1 van het implementatietraject als een kritisch onderdeel waar verificatie over moet plaatsvinden. Namens de gemeente nemen (wisselend) functionele applicatiebeheerders, medewerkers Team Sociaal Domein of andere deskundigen deel. Indien nodig worden deze personen door de dienstverlener vooraf (kort) opgeleid.

Het is toegestaan om in de Concretiseringsfase de exacte wijze van verificatie van de kritische onderdelen in de PoC (lees de hieronder genoemde te testen functionaliteiten) in goed onderling overleg nader te bepalen. Voorafgaand aan de PoC wordt door de inschrijver een Plan van Aanpak en een Testplan hiervoor opgesteld.

De PoC wordt als een op 'Dienstverlening op Afstand' gebaseerde ICT-applicatie in een test-omgeving uitgevoerd.

Eventuele overige noodzakelijke onderdelen van de implementatie (zie hoofdstuk 3.8) dienen al bij de PoC uitgevoerd te worden, zoals bijvoorbeeld (maar daartoe niet beperkt) een noodzakelijk gedeelte van de detail afstemming over de uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever en met eventuele derden, een noodzakelijk gedeelte van het ontwerp systeem, inclusief de integrale inrichting en een aantal noodzakelijke opleidingen.

De Proof of Concept (PoC) wordt uitgevoerd tijdens de Concretiseringsperiode door alleen de beoogde (voorlopig gegunde) dienstverlener. De Proof of Concept (PoC) kan als uitslag alleen 'akkoord' of 'niet-akkoord' hebben.

De inschrijver ontvangt een vergoeding voor het succesvol uitvoeren van de Proof of Concept ter grootte van het op het Inschrijvingsbiljet aangeboden bedrag voor de Proof of Concept. De vergoeding wordt alleen verstrekt indien de uitslag van de PoC op alle onderdelen 'akkoord' is.

De opdrachtgever gaat er van uit, c.q. verwacht, dat de op het Inschrijvingsbiljet aangeboden bedragen (zoals voor de Proof of Concept) realistisch, marktconform en voldoende zijn voor het uitvoeren van de PoC, inclusief de hierboven genoemde noodzakelijke onderdelen van de implementatie.

Na afloop van de succesvolle afronding van de PoC kan de inschrijver deze vergoeding factureren.

Een inschrijver komt alleen voor gunning (definitieve opdrachtverlening) in aanmerking

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

indien de Proof of Concept (PoC) 'akkoord' is.

### 3.9. **Acceptatieprocedure**

De definitieve oplevering kan pas dan plaatsvinden na het uitvoeren van de implementatie, de conversie en nadat de acceptatieprocedure succesvol is doorlopen en nadat de opdrachtgever het resultaat van de acceptatieprocedure heeft geaccepteerd.

De acceptatieprocedure van de (in hoofdstuk 2.2.1 genoemde) initiële ICT Prestatie, bij oplevering van de ICT-applicatie vindt in één keer voor alle onderdelen plaats.

De acceptatieprocedure van de (in hoofdstuk 2.2.2 genoemde) niet-initiële ICT Prestatie vindt, afhankelijk van de planning en de voortgang per los onderdeel apart plaats.

De leverancier dient de technische en functionele opleveringstesten zelf uit te voeren, waarbij de opdrachtgever vertegenwoordigd is. De rapportage daarover wordt ter acceptatie aan de opdrachtgever verzonden.

Aangezien de ICT Prestatie (mede) bestaat uit koppelingen, zal de leverancier als onderdeel van de acceptatieprocedure, een ketentest uitvoeren, waarbij alle koppelingen tussen de ICT Prestatie en het Applicatielandschap getest worden op de overeengekomen interoperabiliteit.

Voor de Acceptatieprocedure geldt (art. 1.2 GIBIT 2023): 'de testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat de ICT Prestatie geen Gebrek(en) bevat'. (waarbij volgens artikel 1.14 GIBIT 2023 een gebrek als volgt gedefinieerd is: 'Het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie aan het Overeengekomen gebruik').

### 3.10. **Managementinformatie**

De applicatie heeft de mogelijkheid om in een normaal gangbare standaard, overzichten te kunnen genereren op basis van data (via te exporteren overzichten en via dashboards). Te denken valt aan:

- Doorlooptijden aanvragen per consulent (inkomen en re-integratie)
- Overzicht van de werkvoorraad per consulent (inkomen en re-integratie)
- Caseloadlijsten zowel voor re-integratie als inkomen en koppeling daartussen = zorgzwaarte
- Lijsten met data over de cliënten, opbouw leeftijden, alleenstaanden, alleenstaande ouders, gehuwden etc.
- Aantallen uitkeringen/ cliënten
- Lijsten met toekenningen/ beëindigingen
- Besluitenlijsten t.b.v. Interne Controle
- Journaalposten die gelijk ingelezen kunnen worden in de applicatie van financiën (zonder om te bouwen)

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- Cumulatieven, specificaties, nominatieve staten, inkomstenformulieren, jaaropgaven, saldobiljetten.

Daarnaast bestaat er de mogelijkheid voor bepaalde gebruikers om alle data, inclusief datamodel, via een koppeling (zie hoofdstuk 2.2.1) uit het systeem op een open wijze te kunnen exporteren naar een (buiten deze opdracht staande) BI-tool. Voor de gemeente Krimpenerwaard is dit de BI-tool PowerBI van Microsoft. Hierbij is het relationele datamodel integraal onderdeel van de documentatie, zodat opdrachtgever kan bepalen welke gegevens deel uitmaken van de dataset en hoe dit moet worden geïnterpreteerd.

Daarnaast moet de gemeente in staat zijn om binnen de ICT-applicatie op een gebruiksvriendelijke wijze zelf KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) te definiëren en genereren.

### 3.11. Verbeteringen ICT-applicatie met aanpassingen overeenkomst

Naast hetgeen onderdeel is van de uitvoering van de opdracht, verwacht de gemeente tevens een zeer proactieve houding van de leverancier, al dan niet in samenwerking met andere klanten van de leverancier, bij het bedenken, voorstellen, ontwikkelen, voorbereiden en uitvoeren van gewenste en noodzakelijke verbeteringen van de online dienstverlening met doorontwikkeling van de ICT-applicatie.

Vanuit zowel de leverancier als vanuit de gemeente en/of andere gemeenten kunnen voorstellen ingediend worden voor het uitvoeren van verbeteringen. De leverancier werkt loyaal mee aan de uitvoering van dergelijke voorgestelde verbeteringen. Ieder verbetervoorstel wordt uitgewerkt in een onderbouwd voorstel.

Alle mogelijke aanpassingen en aanvullingen in het kader van deze opdracht m.b.t. de verbetering van de functionaliteit en de ontwikkeling en uitbreiding van de ICT-applicatie maken deel uit van de opdracht. Echter de eventuele vergoedingen daarvoor maken geen deel uit van de op het Inschrijvingsbiljet te vermelden vergoeding(en), maar dienen later overeengekomen te worden.

De gemeente verwacht van de leverancier een redelijke en billijke benadering inzake:

- Processen, stappenplannen en werkwijzen.
- Wijze van samenwerken.
- Uitgangspunten en randvoorwaarden.
- Marktconforme kostencalculaties, eenheidsprijzen en -opslagen voor kostencalculaties, op basis van volledig open / transparante begrotingen.

### 3.12. Exit-voorwaarden

De overeen te komen exit-voorwaarden zorgen ervoor dat de gemeente continuïteit gegarandeerd krijgt na afloop van de overeenkomst. Alle maatregelen conform artikel 26.1 t/m artikel 26.4 van de GIBIT 2023 (Exit-plan, overstap, beperkte voortzetting, overdracht en verlengd gebruik) maken deel uit van de opdracht. Het opstellen en overeenkomen van een

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

Exit-plan (artikel 26.1 van de GIBIT 2023) na afloop van de overeenkomst wordt zonder extra kosten verricht. De eventuele daaruit voortvloeiende werkzaamheden zullen worden verricht tegen de dan reguliere tarieven van leverancier.

Na afloop van de looptijd van de overeenkomst heeft de opdrachtgever, in voorkomende gevallen, het recht om voor een beperkte duur van enkele maanden de overdracht naar een nieuw systeem af te kunnen ronden, tegen een vergoeding die in redelijke verhouding staat tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie.

### 3.13. **Overleg en afstemming**

Minimaal één keer per 6 maanden vindt er inhoudelijk overleg plaats tussen de leverancier en de gemeente (op locatie van de gemeente), waarbij de voortgang van de uitvoering wordt besproken.

### 3.14. **GIBIT**

De gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023, zie Bijlagen Aa en Ab) worden van toepassing verklaard. De gemeente conformeert zich aan de daar gehanteerde begrippen, voorwaarden en werkwijzen, voor zover daar in dit document niet van wordt afgeweken. Eventuele (verkoop)voorwaarden van de leverancier worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Door de toepassing van de GIBIT 2023, worden de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen (versie maart 2024-1, geldig vanaf 22-07-2024, zie Bijlage B) van toepassing verklaard.

Partijen streven ernaar om te werken conform de nieuwste versie van de GIBIT-voorwaarden. Bij het uitkomen van eventuele vernieuwde GIBIT-voorwaarden, treden partijen in overleg om deze vernieuwde GIBIT-voorwaarden ook, zonder wezenlijke wijzigingen, van toepassing te kunnen laten zijn op de overeenkomst.

### 3.15. **Social Return (SROI)**

De gemeente Krimpenerwaard vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een uitkering, die vaak een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, deze kans. Voor deze opdracht geldt dat de Opdrachtnemer, Social Return (SROI) dient toe te passen, conform de in bijlage C vermelde voorwaarden. Maatwerk is mogelijk.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

### 4. **CONTRACTVORM**

Het onderwerp van de opdracht is de door de leverancier te leveren ICT Prestatie (art. 1.18 GIBIT 2023: 'alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder Producten, Gebruiksrechten en diensten, conform hoofdstuk 2 van deze Scope.

De af te sluiten overeenkomst, conform de in Bijlage 9 van de Aanbestedingsleidraad opgenomen Concept-Overeenkomst, heeft een initiële vaste looptijd van de benodigde tijd voor de implementatiefase (welke eindigt bij definitieve oplevering en acceptatie door de opdrachtgever van de initiële ICT Prestatie), vermeerderd met een periode van 3 jaar. De looptijd van de verschillende functionaliteiten van de niet-initiële ICT Prestatie eindigt (hoe dan ook) op hetzelfde moment als de beëindiging van de vaste looptijd van de initiële ICT Prestatie.

De vergoeding voor de ICT Prestatie is conform de inschrijving op het Inschrijvingsbiljet, onderverdeeld in een eenmalige vergoeding voor de ICT Prestatie en een jaarvergoeding voor de ICT Prestatie (artikel 1.24 van de GIBIT 2023).

Na afloop van de initiële vaste looptijd wordt de overeenkomst jaarlijks stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden, conform dezelfde voorwaarden en condities, tenzij de opdrachtgever of de leverancier minimaal 12 maanden hieraan voorafgaand de overeenkomst en de stilzwijgende verlenging opzegt/schriftelijk beëindigt.

Door de mogelijke en te verwachten lange looptijd van de overeenkomst wil de opdrachtgever bereiken dat de leverancier in staat is de gewenste prestaties te kunnen leveren en dat de leverancier zich als ICT-partner gedraagt en gebonden voelt aan de gemeente. Door de langdurige betrokkenheid heeft de leverancier enerzijds de mogelijkheid een goede langdurige ondersteuning op te bouwen en anderzijds de mogelijkheid om verbeteringen voor te stellen welke ook op langere termijn tot resultaten voor de gemeente kunnen leiden.

De aan te bieden prijzen en tarieven (kosten) zijn gebaseerd op de te verlenen ICT Prestatie door de leverancier. Op 1 januari van ieder jaar worden de overeengekomen vergoedingen (prijzen en tarieven) aangepast conform art 11.8 (CBS) en art 11.9 (derden programmatuur) van de GIBIT 2023. De eerste aanpassing vindt plaats per 1 januari 2027.

Indien er als gevolg van structurele veranderingen bij de gemeente (zoals inbesteden, uitbesteden of uitbreiding / inkrimping verstrekkingenpakket) structurele wijzigingen en / of aanvullingen in de afgesloten overeenkomst noodzakelijk zijn, dan heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst in overeenstemming hiermee aan te passen. De inhoud van de aanpassing dient in verhouding te staan en zal in redelijkheid en billijkheid overeengekomen worden met de leverancier.

De ICT-applicatie is een all-in service en heeft geen beperkingen voor (en is daarmee onafhankelijk van) de hoeveelheid dataverkeer, het type gebruikers, het aantal gebruikers en de grootte van de dataopslag. De leverancier levert daarmee onbeperkte opslag en onbeperkt dataverkeer.

Er zijn dus geen prijsconsequenties bij bijvoorbeeld een wijziging van de hoeveelheid dataverkeer, en/of een wijziging van het aantal gebruikers binnen de gemeente en/of een wijziging van de benodigde dataopslag.

Bij de vergoeding voor de implementatie (eenmalige vergoeding) wordt de eventuele

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

vergoeding voor het gebruik van de ICT-applicatie tijdens de implementatiefase geacht te zijn inbegrepen.

Ter zake de vergoeding voor de implementatie geldt het navolgende betalingsschema: maandelijks in overeenstemming met de voortgang (afroning van onderdelen) van de implementatie. De laatste 10% van de vergoeding voor de implementatie kan pas gefactureerd worden na acceptatie en oplevering van de initiële ICT Prestatie.

De jaarvergoeding voor het gebruik van de ICT-applicatie start na acceptatie en oplevering van de initiële ICT Prestatie.

De vergoeding voor de implementatie is conform de voortgang van de implementatie en wordt conform de GIBIT 2023 (artikel 11) in rekening gebracht. De jaarvergoeding start niet eerder dan na acceptatie en kan jaarlijks vooraf in rekening worden gebracht.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

### 5. PRESTATIE-ONDERBOUWING KRITISCHE ONDERDELEN ICT PRESTATIE

De opdrachtgever vraagt aan de inschrijver om in de aanbieding een 'Prestatie-onderbouwing voor de (kritische onderdelen van de) initiële ICT Prestatie en de niet-initiële ICT Prestatie' aan te leveren. In de Prestatie-onderbouwing voor de ICT Prestatie toont de inschrijver aan dat hij in staat is de opdracht op de hieronder genoemde kritische onderdelen op adequate wijze uit te voeren en de projectdoelstelling te realiseren.

De Prestatie-onderbouwing voor de ICT Prestatie moet concreet duidelijkheid geven op welke wijze de inschrijver met zijn aanbieding invulling geeft aan de doelstelling uit hoofdstuk 2.1 en de in hoofdstuk 2.2 geformuleerde concrete initiële ICT Prestatie en de niet-initiële ICT Prestatie realiseert.

De Prestatie-onderbouwing voor de ICT Prestatie dient gebaseerd te zijn op de afbakening, randvoorwaarden en eisen volgens hoofdstuk 3 van deze Scope.

Ieder van de hieronder genoemde onderdelen a t/m h van de Prestatie-onderbouwing voor de ICT Prestatie dient in de beoordeling minimaal een 6 te scoren (voldoende).

De Prestatie-onderbouwing voor de ICT Prestatie bestaat uit maximaal 25 x A4 enkelzijdige pagina's (uitgesplitst in maximaal 11 x A4 enkelzijdige pagina's voor de onderdelen a en c t/m h van de Prestatie-onderbouwing en maximaal 14 x A4 enkelzijdige pagina's voor het onderdeel b van de Prestatie-onderbouwing), met normale lay-out en lettertype (dit is inclusief eventuele afbeeldingen en/of schema's, echter een eventueel toegevoegd voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als een onderdeel van de Prestatie-onderbouwing en worden niet beoordeeld en gewaardeerd).

De Prestatie-onderbouwing dient de volgende (a t/m h) kritische onderdelen van de opdracht te bevatten:

a. **Gebruiksvriendelijkheid \*)**

De opdrachtgever vindt gebruiksvriendelijkheid een kritisch onderdeel en zeer belangrijk. Gevraagd wordt om aan te geven in welke mate de medewerkers van de gemeente en de cliënten de gebruiksvriendelijkheid zullen ervaren op de in hoofdstuk 3.4.6 van de Scope genoemde aspecten: het intuïtief gebruik, de effectiviteit, de efficiency en de tevredenheid van de gebruikers over de functionaliteit van de applicatie.

*Van belang hierbij is de mate waarin de medewerkers en de cliënten de gebruiksvriendelijkheid zullen gaan ervaren.*

b. **Functionaliteiten applicatie \*)**

Beschrijf concreet op hoofdlijnen de functionaliteiten van de verschillende onderdelen (zie hoofdstuk 3.4.1 van de Scope) van de ICT-applicatie waardoor de applicatie de werkzaamheden binnen het Team Sociaal Domein en de ketenpartners van de gemeente passend ondersteunt.

*Het gaat hierbij om de mate waarin de functionaliteiten van de ICT-applicatie positief bijdragen aan de uitvoering van de werkzaamheden binnen het Team Sociaal Domein en de ketenpartners van de gemeente.*

c. **Cliënten \*)**

Beschrijf concreet de wijze waarop de applicatie cliënten van de gemeente (inwoners) passend ondersteunt bij hun aanvragen/afhandelingen.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

*Het gaat hierbij om de mate waarin de functionaliteiten van de applicatie positief bijdragen aan de ondersteuning van cliënten van de gemeente bij hun aanvragen/afhandelingen.*

d. **Functioneel applicatiebeheer \*)**

Beschrijf concreet de wijze waarop het functioneel applicatiebeheer door de functionele applicatiebeheerders uitgevoerd kan worden.

*Het gaat hierbij om de mate waarin de applicatie mogelijkheden heeft om het functioneel applicatiebeheer op een goede wijze uit te kunnen voeren.*

e. **Implementatie m.b.t. koppelingen**

De gemeente beschouwt het passend maken en inrichten van de koppelingen als een kritisch onderdeel voor de implementatie. Wat is de concrete aanpak bij het ontwerpen en realiseren van koppelingen, en wat verwacht u concreet van de leverancier van de applicatie waarmee gekoppeld moet worden?

*Het gaat hierbij om de mate waarin verwacht kan worden dat er goed functionerende koppelingen gerealiseerd (zullen) worden.*

f. **Implementatie (exclusief de koppelingen)**

De opdrachtgever vindt het essentieel dat het implementatietraject leidt tot een deugdelijke implementatie en gebruik van de ICT-applicatie.

Wat is de concrete aanpak bij het implementatietraject om te komen tot een passende en goed functionerende ICT-applicatie Sociaal Domein voor de gemeente Krimpenerwaard, wat is uw concrete aanpak om de opdrachtgever te ontzorgen en wat verwacht u concreet van de betrokkenheid van de gemeente?

*Van belang hierbij is de effectiviteit van uw aanpak, de te verwachten ontzorging voor, en het realisme van de betrokkenheid van, de gemeente.*

g. **Verbetering functionaliteit applicatie**

De gemeente beschouwt het als een kritisch onderdeel van de opdracht om de ICT-applicatie, ook in de toekomst, adequaat werkend en efficiënt te houden en verwacht daarom dat er in de toekomst aanpassingen en verbeteringen van de functionaliteit van de applicatie noodzakelijk zullen zijn.

Wat is de concrete werkwijze van de inschrijver (de aanpak, de ontwikkelplanning en de wijze waarop de vergoeding voor eventuele aanpassingen tot stand komt) om de applicatie voor deze gemeente, ook in de toekomst, adequaat werkend en efficiënt te houden. Zie in dit verband ook de hoofdstukken 2.1 en 3.11 van de Scope.

*Van belang hierbij is de concreet te verwachten effectiviteit van de aanpak en de ontwikkelplanning en de hoogte van de te verwachten vergoedingen.*

h. **Verstoringen**

Het is denkbaar dat er tijdens de uitvoering van de implementatie of tijdens de uitvoering van de opdracht zich 'verstoringen' (men kan (daarbij) denken aan 'tegenvallers', 'onregelmatigheden' of 'niet voorziene omstandigheden') zullen voordoen, waardoor het bereiken van de doelstelling van de gemeente in gevaar dreigt te komen.

Wat is uw concrete aanpak om (zulke) 'verstoringen' te voorkomen en wat is uw concrete aanpak, indien (desondanks) toch (zulke) 'verstoringen' zich voordoen tijdens de implementatie of tijdens de uitvoering van de opdracht en waarom is uw aanpak op beide onderdelen effectief?

*Het gaat hierbij om de mate van effectiviteit van de aanpak.*

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

\*) De onderdelen a, b, c en d worden ook getoetst in de demonstratie van de ICT-applicatie. Zie hoofdstuk 6.

### 6. **DEMONSTRATIE VAN DE ICT-APPLICATIE**

In verband met het mogelijk maken van een deugdelijke beoordeling van de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de gevraagde initiële ICT Prestatie (exclusief de gevraagde koppelingen) dient de leverancier de aangeboden ICT-applicatie Sociaal Domein via een demonstratie van de aangeboden ICT-applicatie te tonen. De demonstratie van de ICT-applicatie dient ter verificatie van de in hoofdstuk 5 genoemde kritische onderdelen a, b, c en d.

Het is o.a. vanwege de demonstratie absoluut noodzakelijk dat de concreet aangeboden functionaliteiten op de aanbestedingsdatum ook operationeel werkend functionerend beschikbaar zijn en gedemonstreerd kunnen worden. Zie in dit verband ook hoofdstuk 3.2 van de Scope.

De demonstratie van de ICT-applicatie wordt als volgt uitgevoerd:

- a. Aan de gemeente wordt in een live-sessie een demonstratie gegeven met betrekking tot de belangrijkste onderdelen van de aangeboden ICT-applicatie (een ICT-applicatie die nog niet specifiek is ingericht en vormgegeven voor de gemeente Krimpenerwaard, bijvoorbeeld met de inrichting en vormgeving voor een andere gemeente).
- b. De leverancier is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de ICT-applicatie op een normaal functionerende testomgeving van de ICT-applicatie.
- c. De gehele demonstratie van de ICT-applicatie duurt maximaal 3,0 uur.
- d. De leverancier stelt t.b.v. de verificatie de ICT-applicatie daarnaast voor maximaal 10 werkdagen ook op een bereikbare testomgeving aan de gemeente ter beschikking.
- e. De beoordelaars die de verificatie uitvoeren zijn, in vaste samenstelling, representatieve vertegenwoordigers van verschillende gebruikers (zoals functionele applicatiebeheerders en medewerkers Team Sociaal Domein). De beoordelaars dragen in het kader van hun functie, en (dus) naar eer en geweten, bij aan de verificatie van de hierboven genoemde onderdelen.
- f. De beoordelaars verifiëren in consensus, na afloop van de demonstratie en zonder aanwezigheid van de leverancier, de functionaliteiten en de gebruiksvriendelijkheid in relatie tot de onderdelen a, b, c en d van het in hoofdstuk 5 genoemde Prestatie-onderbouwing voor de ICT Prestatie.
- g. In het kader van deze verificatie wordt de in de aanbestedingsprocedure aangeboden, uitdrukkelijk nog niet op maat ingerichte en vormgegeven, (basis-) ICT-applicatie gedemonstreerd.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

- h. De demonstratie is interactief. Dit houdt in dat aan de leverancier verduidelijkingen gevraagd kunnen worden (vragen/opmerkingen van de gemeente moeten dus direct (kunnen) worden beantwoord/behandeld/gedemonstreerd).
- i. Door de inschrijver moet in voorkomende gevallen duidelijk gemaakt worden indien gedemonstreerde zaken/aspecten/diensten geen onderdeel van het aanbod uitmaken.

### 7. **RISICODOSSIER**

Het risicodossier beschrijft kort in hoeverre de leverancier zich bewust is van de belangrijkste opdrachtrisico's bij de implementatie en/of bij de meerjarige uitvoering en welke maatregelen/instrumenten toegepast worden om deze risico's te minimaliseren en/of te beheersen. Kenmerkend voor een voor de gemeente aantrekkelijke leverancier is het feit dat de leverancier als geen ander in staat is om risico's (in dit geval bij de implementatie en/of bij de meerjarige uitvoering) te minimaliseren of te beheersen.

De in het risicodossier door de inschrijver vermelde maatregelen voor beheersing van de risico's (hoeft niet hetzelfde te zijn als het overnemen van de risico's) maken deel uit van de werkwijze van de leverancier en maken daarom als zodanig ook deel uit van de aanbieding.

### 8. **KANSENDOSSIER**

Het door de leverancier aan te leveren kansendossier beschrijft kort de (mogelijk) extra toegevoegde waarde die de leverancier voor de opdrachtgever kan betekenen in c.q. kan toevoegen aan de Opdracht, naast wat aangeboden is in de Prestatie-onderbouwing van de ICT Prestatie en in het Financieel Aanbod.

De leverancier wordt met het Kansendossier in staat gesteld om de opdrachtgever direct met de opdracht verband houdende relevante en realistische opties inclusief daarbij behorende prijzen en/of tarieven voor te leggen die in de ogen van de leverancier een extra toegevoegde waarde voor de opdrachtgever (kunnen) betekenen. De genoemde zaken in het kansendossier zijn daarom opties, maken geen deel uit van het financieel aanbod en worden niet beoordeeld in het kader van het gunningscriterium financieel aanbod.

Er wordt gevraagd om de aangeboden opties (kansen) in het Kansendossier op te nemen en op de gevraagde wijze uit te werken.

De met de opdracht verband houdende opties, inclusief daarbij behorende prijzen en/of tarieven, worden in hun geheel wel in de beoordeling met betrekking tot de kwalitatieve aspecten van de aanbieding betrokken, omdat deze in het voorkomende gevallen een (economisch) voordeel op kunnen leveren. Beoordeling vindt plaats op basis van concrete en reële toegevoegde waarde voor de opdrachtgever.

Indien de opdrachtgever van een (de) voorgestelde optie (s) gebruik wil maken (hij ziet 'kansen'), dan heeft de opdrachtgever het recht om daarop te contracteren. De opdrachtgever is echter nooit verplicht tot uitoefening van de (door de leverancier voorgestelde) opties.

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

Let op dat de kansen extra toegevoegde waarde dienen te geven. Indien door de opdrachtgever geen gebruik gemaakt zou worden van de aangeboden kansen, dient de aanbieder nog steeds wel aan de doelstelling uit hoofdstuk 2.1 en de geformuleerde en aangeboden concrete ICT Prestatie uit de hoofdstukken 2.2.1 en 2.2.2 van deze Scope te voldoen!

### 9. **SLEUTELPERSOON (INTERVIEW)**

Van groot belang voor een goede implementatie van de opdracht zijn de toegevoegde waarden door de concreet aangeboden sleutelpersoon bij deze opdracht. Onder de sleutelpersoon verstaan we bij deze Opdracht, de persoon van de leverancier die direct sturing geeft aan de implementatie van de ICT Prestatie, die in nauwe samenwerking met de gemeente het implementatietraject direct en dagelijks begeleidt en verzorgt. Hij/zij is bij de implementatie de gesprekspartner (het gezicht van) over alle onderdelen van de opdracht. Vaak zal dit de projectleider van de leverancier zijn, maar de 'functiebenaming' bij de leverancier zou ook een andere benaming kunnen zijn.

Vanwege het belang van de sleutelpersoon, wordt deze sleutelpersoon beoordeeld in een interview.

Van belang zijn de volgende toegevoegde waarden van de sleutelpersoon:

- **Overzien, begrijpen, kennis en ervaring**  
De sleutelpersoon overziet en begrijpt de opdracht en heeft kennis en ervaring om succesvol de ambitieuze doelstelling van de opdracht te realiseren.  
*Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersoon concreet hieraan voldoet.*
- **Managen implementatietraject**  
De sleutelpersoon is in staat het implementatietraject goed aan te sturen en te managen (doelen realiseren, omgang met ontwerputgangspunten, onderkennen uitvoeringsrisico's, omgang met afwegingen in het ontwerpproces).  
*Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersoon concreet hieraan voldoet.*

Gevraagd wordt het CV van de sleutelpersoon aan te leveren bij de aanbieder. De bovengenoemde aspecten worden getoetst en beoordeeld in een interview met deze sleutelpersoon.

Ook zal bij het interview concreet worden ingegaan op mogelijk kritische onderdelen van de ICT Prestatie en welke maatregelen de sleutelpersoon daartoe treft. Zo nodig kan op verzoek een toelichting met betrekking tot de (maatregelen inzake de) kritieke onderdelen gevraagd worden.

Omdat de concreet voorstelde sleutelpersoon een wezenlijk onderdeel vormt van de aanbieder, wordt ervan uitgegaan dat deze persoon in zijn functie daadwerkelijk de opdracht uitvoert. Dit houdt in dat deze sleutelpersoon alleen vervangen kan worden met toestemming van de opdrachtgever, die controleert of de nieuwe sleutelpersoon een gelijkwaardig kwaliteitsniveau heeft. Toestemming zal alleen aan de orde zijn bij een

## Scope ICT-applicatie Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard 6 oktober 2025

vervanging met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau.

### 10. FINANCIEEL AANBOD

Gevraagd wordt een gespecificeerd aanbod (eenmalige vergoeding en jaarvergoeding) voor de realisatie van de initiële ICT Prestatie en de niet-initiële ICT Prestatie voor de gemeente Krimpenerwaard, inclusief de kosten voor de implementatie, het via 'Dienstverlening op Afstand' ter beschikking stellen van de ICT-applicatie en het door de leverancier uit te voeren onderhoud en technisch beheer gedurende 3 jaar, in overeenstemming met de Scope, de aanbieding en conform het inschrijvingsbiljet in de Aanbestedingsleidraad. Het aanbod dient vast te zijn. In het inschrijvingsbiljet in de Aanbestedingsleidraad is een specificatie gegeven van de kostencomponenten.

De **totale inschrijvingsom** (zoals aangeboden wordt op het Inschrijvingsbiljet in Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad bij "TOTAAL INSCHRIJVINGSSOM") heeft een **maximale waarde van € 1.050.000,- exclusief BTW** (een hoger bedrag is niet acceptabel en leidt tot een ongeldige, c.q. niet te aanvaarden aanbieding).

De aanbiedingsprijzen en tarieven zijn all-in en dienen gebaseerd te zijn op een hoogwaardig kwalitatieve levering/dienstverlening en uitvoering en een duurzaam eindresultaat. Prijzen dienen te worden aangegeven in € (exclusief BTW), geldend per aanbiedingsdatum en dienen vast te zijn voor het gehele traject van ontwerp en implementatie t/m definitieve oplevering. Naast bovengenoemde kosten worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht, zoals noodzakelijke bijkomende zaken voor de aangeboden functionaliteit, reis- en verblijfkosten, voorrijkosten, licenties, opleidingskosten, kantoorkosten e.d.

De aan te bieden vergoedingen (kosten) dienen gebaseerd te zijn op de te verlenen ICT Prestatie door de leverancier. Op 1 januari van ieder jaar worden de overeengekomen vergoedingen (prijzen en tarieven) aangepast conform art 11.8 (CBS) en art 11.9 (derden programmatuur) van de GIBIT 2023. De eerste aanpassing vindt plaats per 1 januari 2024.