

BIJLAGE 4.A PROGRAMMA VAN EISEN

voor de levering, onderhoud en implementatie van een SaaS ICT-oplossing voor het sociaal domein (Jeugd en Wmo) voor de Gemeente Beek

Gewijzigde versie t.b.v. Nota van Inlichtingen I d.d. 9 december 2025.

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door Innoviq BV verleend aan Gemeente Beek.

Inhoud

1. INLEIDING	3
2. ALGEMENE EISEN	4
2.1 VOORWAARDEN INSCHRIJVING	4
2.2 INSCHRIJVINGSVEREISTEN	4
3. FUNCTIONELE EISEN	5
3.1 WET, REGELGEVING EN REFERENTIE	5
3.2 INWONERREGISTRATIE	6
3.3 HOOFDFUNCTIONALITEITEN	7
3.4 PROCESONDERSTEUNING	8
3.5 WERKVOORRAAD	9
3.6 DOCUMENTEN EN E-MAILS	9
3.7 ARCHIVERING	10
3.8 SELFERVICE & PORTALEN	12
3.9 ALGEMENE ADMINISTRATIE	13
3.10 KOPPELINGEN	13
3.11 BERICHTUITWISSELINGEN	14
3.12 MANAGEMENTINFORMATIE	14
4. ICT EN INFORMATIEBEVEILIGING	16
4.1 ICT EN INFORMATIEBEVEILIGING	16
4.2 AUTORISATIES	19
4.3 BEVEILIGING EN PRIVACY	19
4.4 ONTWIKKELINGSGERICHTHEID EN ROADMAP	20
5. BESCHIKBAARHEID, PERFORMANCE EN SERVICENIVEAUS	21
5.1 BESCHIKBAARHEID	21
5.2 PERFORMANCE	22
5.3 ONDERHOUD	22
5.4 SUPPORT	23
5.5 VERANTWOORDINGSRAPPORTAGES	25
6. IMPLEMENTATIE EN MIGRATIE	26
6.1 IMPLEMENTATIE	26
6.2 CONVERSIE	27
6.3 DOCUMENTATIE	28
7. LIJST MET KOPPELINGEN	29

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de eisen die de Gemeente Beek stelt aan de in te kopen ICT-oplossing voor de uitvoering binnen het sociaal domein. Het PvE is de basis voor de inschrijving en latere uitvoering van de opdracht. Dit document hanteert de term 'inschrijver' voor de onderneming of het samenwerkingsverband van ondernemingen dat de ICT-oplossing aanbiedt. De eisen die in dit document zijn opgenomen, dienen zonder enig voorbehoud door de inschrijver te worden geaccepteerd en/of geleverd in het kader van de opdrachtscope. Indien de inschrijver niet volledig voldoet aan deze eisen, zal de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname. Zie tevens hoofdstuk 4 van het Beschrijvend Document.

De wensen en kwaliteitscriteria waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden, zijn opgenomen in een afzonderlijke bijlage. Daarin kunnen inschrijvers extra kwaliteit aanbieden en punten behalen in de beoordeling. Alle kosten die verbonden zijn aan het voldoen aan de gestelde eisen dienen volledig te worden opgenomen in de inschrijving.

Voor de in de bijlage opgenomen wensen en kwaliteitscriteria geldt dat inschrijvers bij hun aanbieding eveneens inzichtelijk moeten maken welke kosten hiermee gemoeid zijn, zodat een compleet beeld ontstaat van de totale kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze prijsstelling zal worden meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het voorlopige gunningsbesluit.

De Gemeente Beek streeft naar een transparant en eerlijk aanbestedingsproces. Daarom is het van belang dat alle inschrijvers dezelfde informatie en mogelijkheden krijgen om hun inschrijving voor te bereiden en in te dienen. Gedurende het aanbestedingsproces hecht de gemeente veel waarde aan transparantie en duidelijke communicatie. Inschrijvers worden uitgenodigd om eventuele onduidelijkheden of vragen tijdig te melden via de vastgestelde communicatiekanalen.

De inschrijver is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de naleving van de contractverplichtingen zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen en de bijbehorende overeenkomst. Indien de inschrijving wordt gedaan door een combinatie van ondernemingen (bijvoorbeeld een samenwerkingsverband, consortium of tijdelijke combinatie), zijn de deelnemende ondernemingen jegens de Gemeente Beek hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste nakoming van alle verplichtingen uit de overeenkomst.

Bij gunning zal de inschrijver als leverancier van de ICT-oplossing en opdrachtnemer optreden. Hoewel in dit document consequent de term 'inschrijver' wordt gebruikt, verwijst dit ook naar de toekomstige rollen en verantwoordelijkheden die de Inschrijver op zich zal nemen.

De eisen in dit document zijn zorgvuldig en duidelijk geformuleerd. Mocht echter blijken dat bepaalde eisen zo zijn opgesteld dat de inschrijver hier niet aan kan voldoen, dan verzoekt de Gemeente Beek om dit kenbaar te maken tijdens de inlichtingenronden. Voor de in de bijlage opgenomen wensen en kwaliteitscriteria geldt dat functionele varianten uitsluitend via de inlichtingenprocedure kunnen worden besproken. De gemeente kan tijdens de aanbestedingsprocedure, indien nodig, eisen verduidelijken of aanpassen. Dit gebeurt uitsluitend via de Nota van Inlichtingen en is bindend voor alle inschrijvers. Indien de aard van een wijziging dit vereist, zal de inschrijvingstermijn worden verlengd, zodat alle inschrijvers in gelijke mate de gelegenheid hebben hun inschrijving aan te passen. Als van deze mogelijkheid geen gebruik wordt gemaakt, blijven de oorspronkelijke eisen van kracht.

Naleving van de gestelde eisen en het correct invullen van alle gevraagde informatie is cruciaal voor een succesvolle inschrijving. Onvolledige of incorrecte inschrijvingen kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. Het Programma van Eisen is opgebouwd in verschillende secties die de diverse aspecten van de opdracht behandelen, van functionele en technische eisen tot aan implementatie en migratie. Inschrijvers dienen deze secties zorgvuldig door te nemen en in hun inschrijving te adresseren.

2. Algemene eisen

2.1 Voorwaarden inschrijving

Algemeen - Onvoorwaardelijke Acceptatie

2.1.1	<p>De inschrijver verklaart door middel van het indienen van een inschrijving zonder enig voorbehoud akkoord te gaan met:</p> <ul style="list-style-type: none">• De volledige opdrachtscope en de daaraan verbonden voorwaarden zoals beschreven in het Programma van Eisen.• Alle aanbestedingsdocumenten, inclusief alle gerelateerde bijlagen.• De concept-overeenkomsten en de toepassing van de GIBIT 2023 en alle bijbehorende documenten.• De naleving van de volledige opdrachtscope en de geoffreerde prijs, welke volledig sluitend is.
-------	---

2.2 Inschrijvingsvereisten

Algemeen

2.2.1	De inschrijving moet een compleet aanbod bevatten, waaronder de levering, het gebruiksrecht, onderhoud, support en de volledige implementatie van de ICT-oplossing. Alle aangeboden producten en diensten, inclusief die van derden (inclusief open-source), dienen integraal deel uit te maken van de levering.
2.2.2	De inschrijving mag niet uitgaan van reeds in gebruik zijnde producten of diensten bij/voor/van de gemeente Beek, met uitzondering van migratie van content en/of het realiseren van koppelingen.
2.2.3	Alle in de inschrijving beschreven functionaliteiten, de wensen waar de inschrijver aan kan voldoen en de gedemonstreerde mogelijkheden moeten worden geleverd en vallen onder dezelfde contractuele status als eisen. Functionele onderdelen moeten op de datum van de definitieve inschrijving standaard beschikbaar zijn, tenzij anders aangegeven door de aanbestedende dienst.
2.2.4	Het gebruiksrecht van de ICT-oplossing is gebaseerd op een 'per inwoner'-model, onafhankelijk van andere parameters zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, etc. Het gebruiksrecht omvat de volledige ICT-oplossing, inclusief productie-, acceptatie-omgeving en uitwijkfaciliteiten. Het gebruiksrecht is ook van toepassing op externe uitvoeringspartners voor wettelijk toegewezen taken.
2.2.5	De inschrijver verplicht zich bij gunning om minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde (exclusief BTW), in de vorm van een inspanningsverplichting, aan te wenden voor Social Return.

3. Functionele Eisen

3.1 Wet, regelgeving en referentie

Algemeen

3.1.1	<p>De ICT-Oplossing moet voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, waaronder de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de NIS2-richtlijn, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere van toepassing zijnde nationale en Europese regelgeving. Inschrijver dient de gemeente hierbij actief te ondersteunen, onder andere door advies en implementatie van maatregelen die voldoen aan deze normen. Inschrijver moet aantoonbaar kunnen maken dat deze maatregelen worden nageleefd, incidenten tijdig melden en bijdragen aan risicomangement, continuïteitsplanning en regelmatige evaluaties. De oplossing moet Privacy by Design en Security by Design-principes volgen.</p>
3.1.2	<p>De ICT-oplossing moet volledig voldoen aan de geldende landelijke wet- en regelgeving binnen de reikwijdte van de opgestelde opdracht, inclusief de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet (Jw). De oplossing dient daarnaast bij voorkeur ook lokaal beleid te ondersteunen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.</p>
3.1.3	<p>De ICT-oplossing moet volledig voldoen aan de geldende landelijke en lokale wet- en regelgeving die van toepassing is op de uitvoering van overige gemeentelijke regelingen binnen het sociaal domein, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none">• Leerlingenvervoer: conform de bepalingen in de Wet op het primair onderwijs (WPO), Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en het Besluit leerlingenvervoer.• Gehandicaptenparkeerkaart (GPK): conform de Regeling gehandicaptenparkeerkaart en aanverwante gemeentelijke uitvoeringsvoorschriften.• Minimaregelingen: Het moet mogelijk zijn om losse betaal-/uitkeringsregels op te voeren waarbij ook een periodiciteit (maandelijks, jaarlijks etc.) in te richten is.• Oekraïense opvang- en compensatieregelingen: conform de Regeling opvang ontheemden Oekraïne en aanverwante landelijke of gemeentelijke regelingen. <p>Inschrijver borgt dat de ICT-oplossing gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan wijzigingen in deze wet- en regelgeving en past de oplossing hierop aan zonder dat hiervoor additionele kosten aan de gemeente in rekening worden gebracht.</p>
3.1.4	<p>De ICT-oplossing moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan alle wettelijke vereisten, inclusief verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten. Onderhoud om aan deze eisen te voldoen, moet inbegrepen zijn in de prijs. De inschrijver garandeert doorontwikkeling van de oplossing om aan toekomstige wettelijke wijzigingen te blijven voldoen, binnen de reikwijdte van de opgestelde opdracht.</p>
3.1.5	<p>De ICT-oplossing moet ondersteuning bieden voor het leveren, implementeren en onderhouden van alle noodzakelijke koppelingen, zoals iJW-, iWmo-, iEB-, iPGB- en CORV-berichtenverkeer, evenals toekomstige verplichte koppelingen. Dit onderhoud is inbegrepen in de opdracht en wordt geacht volledig conform de wet- en regelgeving uitgevoerd te worden.</p> <p>Indien in de toekomst geheel nieuwe wettelijke koppelingen of berichtenstromen worden ingevoerd die niet voortbouwen op bovengenoemde standaarden, dan vallen deze niet automatisch binnen de oorspronkelijke opdracht.</p>
3.1.6	<p>De leverancier onderschrijft de doelstellingen van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en levert een oplossing die meegroeit met de wettelijke eisen.</p> <p>De oplossing biedt bij inwerkingtreding de basisfunctionaliteit die nodig is om elektronisch bestuurlijk verkeer mogelijk te maken, en wordt in overleg met de gemeente stapsgewijs verder uitgebouwd tot volledige conformiteit. Uiterlijk binnen drie jaar na inwerkingtreding van de wet (dus uiterlijk 1 januari 2029) voldoet de oplossing volledig aan de toepasselijke eisen, tenzij de landelijke implementatiekaders of wetgeving op onderdelen een andere termijn voorschrijven.</p>

3.2 Inwonerregistratie

Algemeen

3.2.1	Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals Naam-Adres-Woonplaats centraal worden bijgehouden, afgenomen uit de Basis Registratie Personen (BRP, GBA-V, zie koppelingen). De ICT-oplossing ondersteunt hierbij de vastlegging van meerdere (soorten) adressen. Tevens kan worden aangegeven of een adres geheim is. De ICT-oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan een uniek nummer toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing.
3.2.2	Per regeling kunnen specifieke inwonergegevens worden aangevuld die niet afkomstig zijn uit het BRP. Het betreft hier bijvoorbeeld gegevens van contactpersonen, emailadressen en telefoonnummers, tenaamstellingen en eventuele IBAN-rekeningnummer.
3.2.3	Registratie van inwoners kan ook plaatsvinden zonder opgave van een BSN, waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppelingen en interactie met BRP, GBA-V en VOA (zie koppelingen). Hiermee is het mogelijk contacten in de ICT-oplossing te registreren en eenvoudige processen te kunnen starten en doorlopen voor inwoners zonder BSN. In geval van het starten van een zaakvorming onder één van de gemeentelijke uitvoeringsregelingen kan en zal het BSN alsnog worden geregistreerd en kunnen de koppelingen en interactie met BRP, GBA-V en VOA alsnog worden geactiveerd. De ICT-oplossing ondersteunt daarnaast het intrekken/afmelden van een VOA-melding. Zodra een persoon geen openstaande zaken meer heeft, genereert de oplossing automatisch een bericht om de VOA-melding uit te zetten, zodat de registratie actueel en rechtmatig blijft.
3.2.4	Het is mogelijk om een gezinssituatie van een inwoner vast te leggen en te onderhouden, zowel voor inwonende als uitwonende gezinsleden. Eveneens kan worden aangegeven hoe de gezagsverhoudingen liggen (moeder, vader, voogd, justitie, etc.).
3.2.5	De ICT-oplossing maakt - ter ondersteuning van de gezinsaanpak die de gemeente Beek hanteert - op één adres alle inwoners inzichtelijk en geeft vanuit dit overzicht eenvoudig toegang tot al hun dossiers en toegang tot alle inhoud van deze dossiers, mits hiervoor uiteraard de juiste autorisaties bestaan.
3.2.6	De ICT-oplossing biedt registratiemogelijkheden voor informele machtigingen (inwoners die zich op eigen verzoek laten bijstaan door andere natuurlijke en niet-natuurlijke personen die hun zorg- en / of financiële zaken behartigen, zoals bijvoorbeeld mogelijke cliëntondersteuners).
3.2.7	Specifiek voor de Jeugdwet en Beschermd Wonen: het woonplaatsbeginsel wordt in de ICT-oplossing gefaciliteerd. Hiertoe kan het woonplaatsbeginsel inclusief de datum van vaststelling hiervan worden geregistreerd. Resultaten van bijzonder onderzoek kunnen zo nodig worden vastgelegd ter onderbouwing van een correcte registratie van het woonplaatsbeginsel.
3.2.8	Op inwonersniveau is het mogelijk om een (eerste) vraag van of contact met een burger, die niet tot een aanvraag of melding leidt, te registreren. Hierbij kan de aard van binnenkomst van de melding worden geregistreerd, de duur van het contact en de bepaalde actie worden vastgelegd.
3.2.9	Op inwonersniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.
3.2.10	Op inwonersniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de inwoner die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit. Deze waarschuwingen dienen bij het openen van het klantdossier direct en prominent zichtbaar te zijn, zodat medewerkers onmiddellijk worden geïnformeerd over de kritieke aandachtspunten.
3.2.11	De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om notificaties te genereren bij relevante gebeurtenissen in de registratie van een inwoner. Dit betreft ten minste mutaties in kerngegevens, zoals een verhuizing, wijziging van gezag, of andere wijzigingen die van invloed zijn op lopende processen en voorzieningen. De notificaties worden getoond binnen de ICT-oplossing en kunnen - indien gewenst - tevens per e-mail of taakmelding aan de betrokken medewerker(s) worden aangeboden. Het doel is dat medewerkers direct zicht hebben op procesgebeurtenissen die consequenties kunnen hebben voor de dienstverlening, zodat tijdig opvolging kan plaatsvinden.

3.2.12	Op inwonerniveau is het vastleggen van een netwerk van betrokkenen, bijvoorbeeld jeugdzorginstelling, jeugdwerker, reclassering, gecertificeerde instelling, schoolmaatschappelijk werker, vrijwilligerscentra, mantelzorgondersteuner(s), met contactgegevens mogelijk Daarnaast moet het mogelijk zijn om dit netwerk eenvoudig te exporteren of als uitdraai beschikbaar te stellen, zodat de gegevens bijvoorbeeld gebruikt kunnen worden voor regelingen als het CEO/Mantelzorgcompliment of andere vergelijkbare doeleinden.
3.2.13	Op inwonersniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de ICT-oplossing opgenomen informatie beschikbaar zoals signalen, meldingen, trajecten, gegevens, dossiers, documenten, afspraken, plannen en overige bekende informatie. De aangeboden ICT-oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's, ten minste: <ul style="list-style-type: none"> · 1 overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner; · 1 overzicht van alle toegekende indicaties voorzieningen van een inwoner; · 1 overzicht van alle gezinsleden van een inwoner ter toegang tot de gerelateerde inwonerdossiers. Deze overzichtspagina's kunnen chronologisch worden vormgegeven en bestaat de mogelijkheid om door te klikken voor meer details.
3.2.14	Op inwonerniveau kunnen - ter ondersteuning van de juiste beoordeling voor het wel of niet toekennen van voorzieningen - resultaten van analyse en diagnose worden vastgelegd. Het betreft hier in algemene zin ICT-oplossingen voor het begeleiden van de juiste vraagstelling en het ingeven van de betreffende antwoorden. Aan de hand van deze vraag- en antwoord geleiding (en registratie hiervan) wordt de medewerker ondersteund in het tot stand brengen van de juiste beslissingen. Eveneens worden de registraties gebruikt ter onderbouwing van de genomen besluiten op basis van deze vragen en antwoorden.
3.2.15	De ICT-oplossing faciliteert toestemmingen in het kader van de AVG. Toestemmingen, overigens meestal beperkingen van de toegang en verspreiding van informatie, van een inwoner kunnen in de inwonerregistratie worden vastgelegd met datum en wijze van (geen) toestemming. Voor medische gegevens dan wel gegevens met een verhoogde vertrouwelijkheid is deze toestemming separaat en aanvullend vast te leggen.

3.3 Hoofdfuncties

Algemeen

3.3.1	De ICT-oplossing moet de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet ondersteunen, inclusief de registratie van zorgvraag, indicaties en vergoedingen. Dit omvat zowel Zorg In Natura als financiële verstrekkingen en PGB's. De ICT-oplossing moet tevens het woonplaatsbeginsel en ouderlijk gezag kunnen registreren, muteren en beëindigen. De ICT-oplossing registreert ook verwijzingen naar het voorliggend veld, inclusief reden van verwijzing, betrokken partijen en datum van afhandeling
3.3.2	De ICT-oplossing moet tevens ondersteuning bieden bij de uitvoering van overige gemeentelijke regelingen binnen het sociaal domein, waaronder in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> • Leerlingenvervoer • Gehandicaptenparkeerkaart (GPK) • Betalingen uit Minimaregelingen • Oekraïense opvang- of compensatieregelingen (ROOO) Dit omvat de mogelijkheid tot het registreren, beoordelen, verwerken en uitbetalen van aanvragen, inclusief relevante statusbewaking en archivering.
3.3.3	De ICT-oplossing kan via een inwonerportaal toegang bieden tot digitale dienstverlening, zoals het aanvragen van een voorziening en het aanvullen of actualiseren van aanvullende persoonsgegevens die niet via de Basisregistratie Personen (BRP) worden beheerd. BRP-gegevens blijven leidend en kunnen niet rechtstreeks via het portaal worden gewijzigd.
3.3.4	De ICT-oplossing moet het mogelijk maken om regie te voeren over en hulpverlening te bieden aan gezinnen met meervoudige problematiek, conform de geldende privacy wetgeving (AVG).
3.3.5	De ICT-oplossing moet het proces voor de aanvraag, beoordeling, toekenning en registratie van gehandicaptenparkeerkaarten volledig ondersteunen.
3.3.6	De ICT-oplossing moet het mogelijk maken om operationele rapportages en stuurinformatie te genereren zonder de noodzaak van een aanvullende rapportagetool. De oplossing moet standaardrapportages

	aanbieden die direct binnen de ICT-oplossing beschikbaar zijn voor operationeel gebruik. Daarnaast moet de ICT-oplossing data beschikbaar stellen voor externe rapportagetools, zoals PowerBI, waarmee de gemeente haar eigen stuurinformatie kan genereren en analyseren. De functionele beheerders van de gemeente Beek moeten deze rapportages eenvoudig kunnen beheren (inclusief autoriseren) en gebruiken.
3.3.7	Een koppeling met een datawarehouse moet mogelijk zijn. Beek is voornemens in de toekomst de aanschaf en inzet van een datawarehouse vorm te geven.

3.4 Procesondersteuning

3.4.1	Inschrijver beschikt over een best practice inrichting en biedt door middel van de ICT-oplossing de mogelijkheid voor de gemeente Beek om de procesondersteuning daar waar gewenst op maat te configureren. Denk hierbij aan onderdelen als registratie, afhandeling, sturing en bewaking van processen en processtappen voor alle wettelijke regelingen in de opdrachtscope.
3.4.2	De ICT-oplossing maakt het mogelijk om vrije, generieke processen te configureren en toe te passen op inwonersdossiers. Deze processen ondersteunen het doorlopen van processtappen (workflowmanagement) en het aanmaken van documenten (documentcreatie), zonder dat zij gekoppeld hoeven te zijn aan een specifieke regeling binnen de opdrachtscope. De doelstelling hiervan is dat ook eenvoudige of aanvullende werkprocessen binnen het sociaal domein via de ICT-oplossing kunnen worden ondersteund, zonder dat hiervoor afzonderlijke modules of regeling-specifieke functionaliteiten benodigd zijn. Gebruikers kunnen deze processen starten vanuit het inwonerdossier, de bijbehorende stappen doorlopen, documenten genereren en het procesverloop volgen, waarbij zowel het proces als de voortgebrachte documenten zichtbaar blijven op inwonersniveau binnen de oplossing.
3.4.3	De geconfigureerde processen in de ICT-oplossing leiden de procesgebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Ten minste aanvraagprocessen, (periodieke) heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund.
3.4.4	Het is mogelijk om het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces of een processtap en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
3.4.5	Het proces kan door de behandelend/ ontvangende medewerker retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker wanneer een overdracht niet door de behandelend/ ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de behandelend/ ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de behandelend/ ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.
3.4.6	De ICT-oplossing ondersteunt de procesinrichting conform de zaaktypecatalogus. De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: <ul style="list-style-type: none"> - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; - en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en verplichte kenmerken zijn ingevuld. Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Alleen voor geautoriseerde gebruikers is het ten alle tijde mogelijk de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
3.4.7	De ICT-oplossing ondersteunt signalering aan de eindgebruiker voor geplande heronderzoeken, BRP-mutaties (verhuizing, overlijden en burgerlijke staat), CORV-signaleringen, IB-signaleringen (Wlz-signalen en

registercheck). Bij voorkeur kunnen op basis van dergelijke signaleringen automatisch bijbehorende processen worden opgestart.

3.5 Werkvoorraad

3.5.1	De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, (wettelijke)termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet procesgerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
3.5.2	Medewerkers hebben real-time inzicht in deze werkvoorraden. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.
3.5.3	Activiteiten die horen bij het uitvoeren van casemanagement, waaronder bijvoorbeeld evaluatiemomenten die na enkele maanden moeten worden uitgevoerd in een casus of een evaluatie alvorens verlenging van een traject of indicatie moet plaatsvinden worden in de ICT-oplossing automatisch op een door de medewerker opgevoerd en gewenst moment als signaal in de toekomstige werkvoorraad opgevoerd. Tevens ondersteunt de ICT-oplossing caseload management met inzicht in omvang en zwaarte van cases.
3.5.4	Vanuit onverdeelde werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdeler in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
3.5.5	Processen, toekomstig (her-)onderzoeksprocessen en inwonerdossiers (c.q. klantdossiers) die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen (zoals bij afwezigheid door bijvoorbeeld verlof, ziekte of vertrek) door hiertoe bevoegde medewerkers in bulk worden overgedragen naar andere medewerkers met de juiste autorisaties.

3.6 Documenten en e-mails

3.6.1	<p>De ICT-oplossing beschikt over een volledig geïntegreerde documentgenerator waarmee documenten op basis van sjablonen kunnen worden vervaardigd. De documentgenerator maakt het mogelijk om documenten te maken, bewerken, opslaan en beheren binnen de ICT-oplossing, met ondersteuning voor gangbare opmaak- en exportformaten (zoals PDF, DOCX).</p> <p>De oplossing kan gebruikmaken van een geïntegreerde editor of van een veilige koppeling met de Microsoft 365-omgeving van de inschrijver (bijvoorbeeld Word Online), mits:</p> <ul style="list-style-type: none">– het beheer van de sjablonen en gegenereerde documenten binnen de ICT-oplossing of het gemeentelijk domein plaatsvindt;– er geen afzonderlijke softwarelicenties of externe applicaties van derden noodzakelijk zijn buiten de reguliere Microsoft 365-licenties van de gemeente; en– de documentcreatie onderdeel uitmaakt van de geleverde SaaS-functionaliteit en voldoet aan de geldende beveiligings- en archiefvoorschriften.
3.6.2	Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, het inwonerprofiel, het gezin, de toegekende en / of afgewezen financiële tegemoetkomingen en / of voorzieningen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Ook analyse- en diagnosemodellen inclusief de hierbij door een consulent geregistreerde resultaten kunnen zichtbaar worden gemaakt in gegenereerde documenten. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken.

3.6.3	Indien inwoners formeel en juridisch vertegenwoordigd (moeten) worden door derden (bewindvoerder, curator, voogd, etc.) wordt de juiste tenaamstelling in documenten gegenereerd op basis van de adressering van deze derde en de tweede adresregel / t.a.v.-regel gebruikt voor de naam van de inwoner.
3.6.4	De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het digitaal ondertekenen van documenten binnen de ICT-oplossing en/of het inwonerportaal. De oplossing maakt het mogelijk om gebruik te maken van geïntegreerde ondertekenfunctionaliteit óf van een koppeling met erkende externe eIDAS-conforme ondertekenoplossingen (zoals ValidSign of gelijkwaardig). De oplossing moet in staat zijn deze integratie te faciliteren via open standaarden (bijv. API of iConnect), zodat het ondertekenproces onderdeel uitmaakt van de digitale workflow en het ondertekende document wordt opgeslagen binnen de ICT-oplossing. De oplossing en eventuele gekoppelde ondertekenfunctionaliteit moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor elektronische handtekeningen, waaronder de eIDAS-verordening en de Archiefwet. Op dit moment is binnen de gemeente Beek nog geen standaardtooling voor digitale ondertekening beschikbaar; de inschrijver dient rekening te houden met het inrichten van een passende voorziening bij implementatie.
3.6.5	Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hiertoe wordt drag-and-drop in ten minste de frontofficeprocessen en webportalen van de ICT-oplossing ondersteund.
3.6.6	De ICT-oplossing ondersteunt de postintake door het mogelijk te maken om per rol een nieuwe zaak aan te maken of documenten toe te voegen aan bestaande zaken. Automatische overname van document- en zaakregistraties zijn mogelijk door middel van de koppeling met de scanoplossing Kofax (KTA). Het is tevens mogelijk om automatisch zaken vanuit een centrale werkvoorraad aan te maken of bij te werken op basis van gescande documenten, inclusief registratie van benodigde metadata.
3.6.7	De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails en koppelt hiertoe met Microsoft Outlook. De oplossing moet naadloos kunnen integreren met de huidige Microsoft Exchange-server in de cloud. Aangezien de gemeente Beek voornemens is op termijn volledig over te stappen naar Microsoft 365, moet de ICT-oplossing tevens geschikt zijn om, zonder aanvullende licenties of maatwerk, te koppelen met Microsoft 365 (inclusief Exchange Online). Daarnaast moet de ICT-oplossing ondersteuning bieden voor het verzenden van beveiligde e-mails op basis van de beveiligingsvoorzieningen binnen Microsoft 365 of via een gekoppelde, erkende beveiligde mailoplossing (zoals Zivver of een gelijkwaardige oplossing). De beveiligde mailfunctionaliteit dient onderdeel te zijn van de reguliere e-mailworkflow en moet voldoen aan de geldende normen voor informatiebeveiliging en privacybescherming, waaronder de BIO en AVG.
3.6.8	Sommige processen vervaardigen bulkdocumenten. De ICT-oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van formulieren en brieven (aan te maken per regeling en doelgroep). In Documenten die in bulk worden vervaardigd kunnen in de ICT-oplossing als individueel document worden gerelateerd aan een zaak en zijn zichtbaar bij de inwoner en / of haar dossier voor de gerelateerde regeling.

3.7 Archivering

3.7.1	De inrichting van de ICT-oplossing wordt getoetst door de archiefinspectie middels een RM-audit op basis van NEN16175, inschrijver dient hier alle hulp aan te verlenen en de consultants met de juiste kennis in te zetten tijdens de implementatie.
3.7.2	De werkprocessen en dossiervorming in de ICT-oplossing dienen zodanig ingericht te worden dat de huidige (zaakgerichte) "Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020" toegepast kan worden, zodat selectie en waardering in lijn is met de verschillende bewaartermijnen uit deze selectielijst. Dit geldt voor alle archiefwaardige bescheiden in de processen in de ICT-oplossing, dus ook voor het berichtenverkeer.
3.7.3	Aanvullend op de bovenstaande eis, dienen er meerdere selectielijsten toegepast te kunnen worden. Zo kunnen voor oudere zaken een termijn en grondslag uit een andere lijst gelden dan bij nieuwe zaken, hetzelfde geldt zodra er een nieuwe Selectielijst wordt vastgesteld en toegepast.

3.7.4	Opdrachtgever hanteert een metadataschema gebaseerd op het MDTO. Dit metadatschema moet in te richten zijn binnen de ICT-oplossing. Om te kunnen voldoen aan het metadataschema kunnen er extra velden gedefinieerd worden die ook op de verschillende overzichten terug kunnen komen.
3.7.5	Voor vernietiging dient er vanuit de ICT-oplossing een vernietigingslijst gegenereerd te worden. De vernietigingslijst dient minimaal de volgende velden te bevatten (art. 8 van het Archiefbesluit 1995): Uniek kenmerk, Dossier/zaakomschrijving (omschrijving moet bestaan uit onderwerp of omschrijving van de zaak i.c.m. het resultaat (bijvoorbeeld 'Toegekende x'), Looptijd (openings- en sluitingsjaar van het dossier of zaak), Selectielijst (<i>vermeldt welke selectielijst is toegepast, bijv. Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen (2020) én Grondslag (de grondslag waarop de vernietiging wordt gebaseerd. Dit is de betreffende vernietigings- of selectie categorie uit de gebruikte vernietigings- of selectielijst, bijv. Resultaat 7.1.7).</i>
3.7.6	Het moet mogelijk zijn om vernietigings- en overbrengingstermijnen met bij behorende grondslagen aan te passen vanwege gewijzigde wet- en regelgeving.
3.7.7	Binnen de ICT-oplossing is het mogelijk informatieobjecten (dossiers, zaken, documenten) en bijbehorende metadata onherstelbaar te verwijderen op basis van wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen.
3.7.8	Er dient op elk moment een exportbestand gegenereerd te kunnen worden uit de ICT-oplossing van metadata, bestanden en relaties tussen de verschillende niveaus en (zorg)domeinen.
3.7.9	Inschrijver zorgt ervoor dat bij bovengenoemde export en eventuele toekomstige migratie de informatieobjecten (dossiers, documenten) en bijbehorende metadata in relatie (context) en in de oorspronkelijke vorm, zoals door de gebruiker in de ICT-oplossing gezet, uit de ICT-oplossing geëxporteerd worden.
3.7.10	De bestanden dienen in een archiefwaardig bestandsformaat bewaard te worden in de ICT-oplossing (bijv. PDF/A)
3.7.11	ICT-oplossing registreert alle relevante (beheer)activiteiten (zowel automatisch als handmatig uitgevoerd) en gebruikersactiviteiten in een niet aanpasbare audittrail.
3.7.12	Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar / rechthebbende / beschikkingsbevoegde van de informatieobjecten opgeslagen en beheerd in de ICT-oplossing.
3.7.13	Inschrijver treft aantoonbaar maatregelen zodat Opdrachtgever te allen tijde over de in bewaring gegeven data kan beschikken; ook wanneer de Overeenkomst wordt / is beëindigd of bij overname dan wel faillissement.
3.7.14	Inschrijver treft maatregelen die ervoor zorgen dat gearchiveerde data en de op basis daarvan via de clouddienst gegenereerde documenten gedurende de overeengekomen bewaartermijn, technologie onafhankelijk, onveranderbaar, integer en raadpleegbaar worden opgeslagen en op aanwijzing van Opdrachtgever van de documenten worden vernietigd, dan wel overgedragen aan de betrokken eigenaar.
3.7.15	Bij nieuwe updates en aanpassingen binnen de software blijven bestaande informatieobjecten (dossiers, zaken, documenten) en bijbehorende metadata ongewijzigd (zonder verandering van inhoud, context, structuur en verlies van functionaliteit)
3.7.16	Opdrachtgever hanteert een bestandsformatenbeleid waarin aangegeven is welke bestandsformaten zijn toegestaan. Opdrachtgever moet in de ICT-oplossing kunnen aangeven welke bestandsformaten zijn toegestaan. De ICT-oplossing laat bestandsformaten die niet zijn toegestaan ook niet toe binnen de ICT-oplossing.
3.7.17	Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan opgeslagen op een opslaglocatie van een zaak van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als...) - om het document op te nemen in de ICT-oplossing.
3.7.18	De ICT-oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
3.7.19	Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF, XLS en XLSX kunnen direct in de SaaS-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een bijbehorende lokale- of webICT-oplossing, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerklocaties, etc.

3.8 Selfservice & Portalen

Algemeen

3.8.1	Inschrijver biedt een inwonerportaal of selfserviceportaal aan als onderdeel van de ICT-oplossing, waarmee inwoners digitale dienstverlening kunnen afnemen. De gemeente Beek sluit aan bij de functionaliteiten en mogelijkheden die door inschrijver worden aangeboden.
3.8.2	Het inwonerportaal ondersteunt het digitaal aanvragen van voorzieningen en het indienen van stukken. Dit gebeurt via een geïntegreerde formulierenfunctionaliteit die als SaaS-oplossing wordt aangeboden. Het portaal maakt het voor inwoners mogelijk om: <ul style="list-style-type: none">• aanvragen in te dienen voor alle relevante regelingen;• statusinformatie van aanvragen en processen in te zien;• wijzigingen in persoonsgegevens of contactgegevens door te geven. Alle ingediende formulieren en verzoeken worden automatisch geregistreerd in de ICT-oplossing en gerelateerd aan het juiste dossier of zaak.
3.8.3	Inschrijver zorgt voor doorontwikkeling van het portaal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief het opnemen van relevante innovaties en wettelijke verplichtingen, en informeert de gemeente hierover via een jaarlijkse roadmap-update.
3.8.4	De ICT-oplossing moet aanvragen die via de externe formulierenvoorziening (momenteel: E-formulieren in het CMS van Shift2) worden ingediend, kunnen verwerken. Dit houdt in dat, indien nodig, automatisch een zaak wordt gestart in de ICT-oplossing en de PDF met metadata wordt geregistreerd. Binnen twee jaar na inschrijving moet de ICT-oplossing daarnaast in staat zijn om aanvragen rechtstreeks te ontvangen via een koppeling met een inwonerportaal of via ZGW-API. Indien inschrijver beschikt over een eigen formuliermodule die voldoet aan de eisen voor digitale dienstverlening en beveiliging, mag deze als alternatief worden aangeboden, mits integratie met het gemeentelijke webportaal gewaarborgd is.
3.8.5	Met de formulieren-functionaliteit kunnen inwoners aanvragen voor alle regelingen digitaal indienen bij de gemeente Beek (via DigiD). Eveneens zijn inwoners ten minste in staat om, na het inloggen met DigiD, in het selfserviceportaal digitaal akkoord te geven op individuele en / of gezinsplannen, verslagen en toestemmingsformulieren waarbij instemming van de inwoner gewenst is.
3.8.6	Via het self-service-webportaal heeft de inwoner toegang tot de eigen dossiers, gegevens en documenten. In beginsel wordt standaard toegang gegeven aan alle betrokken inwoners op basis van DigiD. In gezins- en/ of kinddossiers is het mogelijk deze toegang tot gegevens afwijkend in te regelen en handmatig deze toegang tot gegevens in bijzondere voorkomende situaties te kunnen blokkeren indien daar gegronde reden toe is.
3.8.7	Bij het aanbieden van self-serviceprocessen aan inwoners, willen we via een groeiemodel werken naar de situatie dat het webportaal en de gebruikte formulierenvoorziening zodanig zijn aangesloten op en/of geïntegreerd met de ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en verder in behandeling te nemen. Dit betekent minimaal: (1) er is geen sprake van dubbele registratie, (2) gegevens die al bekend zijn worden volledig overgenomen, en (3) er zijn geen handelingen buiten de ICT-oplossing om nodig om de registratie te voltooien en de afhandeling hiervan in de ICT-oplossing te kunnen starten. Bij het aanbieden van self-serviceprocessen aan inwoners, moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze selfservice, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de ICT-oplossing.
3.8.8	Het design van het self-service-webportaal is in overeenstemming te brengen met de digitale huisstijl van de gemeente Beek. Minimale onderdelen zijn het logo, het lettertype en gebruik van de primaire kleuren. In het portaal kunnen we informatie- instructieteksten en formulierelden aanmaken en/ of aanvullen en/ of aanpassen.
3.8.9	Reeds in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voorgevuld op formulieren en/ of schermen van de ICT-oplossing na ingave van een beperkt aantal basisgegevens die noodzakelijk zijn voor het ontsluiten van deze inrichtingstabellen en/ of administraties.
3.8.10	Voor de onderdelen van de ICT-oplossing die ingezet worden om de gewenste self-service aan inwoners aan te bieden, geldt dat DigiD naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.

3.8.11	De inschrijver dient tevens jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn. Door Inschrijving bevestigt de inschrijver tevens zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment wordt, enkel bij gereede aanleiding dan wel wanneer een TPM voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door de gemeente Beek ingeschakelde auditor.
3.8.12	Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan inwoners, aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
3.8.13	Bovenstaande Eisen gelden voor alle portalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande portalen, dan wel ontwikkeling van nieuwe portalen) aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.

3.9 Algemene administratie

3.9.1	De ICT-oplossing ondersteunt de correcte vastlegging en verwerking van alle financiële componenten, waaronder: tarieven, periodiciteit, eenheden en normbedragen. Deze moeten zowel in eenmalige als periodieke vorm geadministreerd kunnen worden.
3.9.2	De ICT-oplossing moet flexibiliteit bieden in de periodiciteit van betalingen, waarbij verwerking kan plaatsvinden per dag, week, maand, kwartaal, jaar, eenmalig. Gedurende deze verwerking moeten alle relevante financiële componenten automatisch en correct worden berekend en verwerkt.
3.9.3	De ICT-oplossing biedt geautomatiseerde berekeningen, waaronder normberekeningen, op basis van inwonergegevens en andere relevante factoren, waarbij zowel landelijke als lokale rekenregels worden toegepast.
3.9.4	De ICT-oplossing moet zowel debet- als creditboekingen kunnen registreren, verwerken, en beschikbaar stellen voor betaling. Dit moet inclusief journalisering en export naar het financiële systeem gebeuren. Crediteurenbetalingen moeten zowel individueel als in bulk kunnen worden uitgevoerd.
3.9.5	Na verwerking moet de oplossing correcte digitale betaal- (XML en SEPA) en journaalbestanden (CSV en PDF) genereren, die automatisch in het bancaire en financiële systemen kunnen worden ingelezen. De ICT-oplossing moet tevens specifieke kostensoorten cq grootboekrekeningen per regeling kunnen toewijzen aan aparte kostenplaatsen.
3.9.6	Alle berekeningen en verwerkingen moeten consistent worden opgeslagen en gemakkelijk toegankelijk zijn via de interface van de ICT-oplossing.
3.9.7	De ICT-oplossing moet de mogelijkheid bieden om financiële tarieven, automatisch te indexeren vanaf een zelf te bepalen datum. De indexering moet flexibel toepasbaar zijn, zowel omhoog als omlaag, met gebruik van percentages of vaste bedragen.

3.10 Koppelingen

Integratie en architectuur

3.10.1	De ICT-oplossing bestaat uit één geïntegreerd systeem en één integrale database. De oplossing wordt als een SaaS-dienst aangeboden vanuit door de inschrijver geselecteerde datacentra, met volledige levering van technisch beheer en onderhoud. Gemeente Beek blijft verantwoordelijk voor het functioneel beheer.
3.10.2	Naast het leveren van de ICT-oplossing is de inschrijver verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met betrokken koppelende partijen. De contractuele regie blijft echter bij de aanbestedende dienst, die ook ingrijpt in geval van escalaties.
3.10.3	De inschrijver is bereid om de ontwikkeling en implementatie van Common Ground te ondersteunen voor basis- en brongegevens.

Functionele Koppelingen

3.10.4	De ICT-oplossing biedt een koppeling met de Basisregistratie Personen (BRP) via de Haal Centraal API of, indien nog noodzakelijk, StUF 3.10. De verbinding met de BRP loopt verplicht via de gemeentelijke gegevensmakelaar (iConnect). Hiermee worden persoons- en adresgegevens (en bij voorkeur gezinssamenstelling) automatisch opgevraagd en geactualiseerd. Mutaties zoals overlijden en verhuizing worden automatisch verwerkt.
3.10.5	De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan het Gemeentelijk GegevensKnooppunt (GGK), inclusief verbindingen met zorgaanbieders (iWmo, iJW), CAK (iEB), SVB (iPGB 2.0) en zorgkantoren (iWLZ-registertoets). Bij voorkeur koppelingen via de Makelaar (iConnect).
3.10.6	De ICT-oplossing ondersteunt koppelingen met het justitieel kader (CORV-berichtuitwisseling).
3.10.7	De ICT-oplossing biedt naadloze integratie met Microsoft Entra ID voor Single-Sign-On, Microsoft Outlook en Microsoft Word, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, documentcreatie en agenda-afspraken.

3.11 Berichtuitwisselingen

3.11.1	De ICT-oplossing moet alle verplichte, huidige en toekomstige gegevensaanleveringen en gegevensuitwisselingen ondersteunen aan zowel het Centraal Bureau voor de Statistiek (bijv. Monitor Sociaal Domein) alsmede andere relevante instanties zoals het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK). Dit omvat tevens de ondersteuning van de geldende en toekomstige berichtenstandaarden binnen het sociaal domein, inclusief maar niet beperkt tot de Jeugdwet (iJW) en Wmo (iWmo), volgens de door deze organisaties vereiste formaten.
3.11.2	De ICT-oplossing moet flexibel en toekomstbestendig zijn, zodat koppelingen met toekomstige ontwikkelingen binnen het woonplaatsbeginsel en de Wet langdurige zorg (Wlz) eenvoudig kunnen worden geïmplementeerd. Dit omvat het anticiperen op wijzigingen in regelgeving, verantwoordelijkheden van gemeenten en datastromen die hieruit voortvloeien.
3.11.3	De ICT-oplossing moet een robuuste bestandsuitwisseling met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) faciliteren voor de verwerking van persoonsgebonden budgetten (PGB), en tevens voorbereid zijn op de implementatie van de iPGB 2.0 -standaard zodra deze beschikbaar komt.
3.11.4	Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen moet de ICT-oplossing in staat zijn om zowel een correct digitaal SEPA-betalbestand als een digitaal journaalbestand te genereren. Het journaalbestand moet geschikt zijn voor automatische inlezing in de financiële administratie, waarbij het mogelijk is om specifieke kostensoorten per regeling en per grootboeknummer (inclusief kostenplaats en kostendrager) te specificeren.

3.12 Managementinformatie

3.12.1	De ICT-oplossing moet, binnen 2 jaar na inschrijving, in staat zijn om ten minste éénmaal per dag alle ruwe data aan te leveren aan de gemeente Beek voor doeleinden van business intelligence en data-analyse met behulp van datawarehouse tooling. Dit zowel van de actuele data als de historische data conform bewaartermijn in de archiefwet. De dataoverdracht kan plaatsvinden via een directe databaseverbinding of door middel van Extraction, Load and Transformation (ELT) processen, waarbij wordt vermeden dat omslachtige methoden zoals filetransfer of e-mail van Excelbestanden worden toegepast. De aangeleverde data dient consistent en onbewerkt te zijn, zonder encryptie of hashing. Gedurende de gehele contractperiode moeten de benodigde wachtwoorden en technische documentatie worden verstrekt, en de ICT-oplossing moet voorzien zijn van een up-to-date en volledig datamodel.
3.12.2	De ICT-oplossing moet standaard voorzien in operationele en beleidsrapportages, die direct beschikbaar zijn voor gebruikers binnen de applicatie of via een geïntegreerde BI-voorziening. De operationele rapportages moeten minimaal de volgende aspecten omvatten:

	<ul style="list-style-type: none"> • Status en doorlooptijd van werkprocessen, inclusief actieve en afgesloten processen per medewerker, team of afdeling. • Caseload en werkvoorraad per medewerker, team of afdeling, met inzicht in de actieve processtappen. • Registratie van actieve indicaties en voorzieningen per medewerker, team of afdeling. • Overzicht van alle betrokken inwoners per Wmo- en/of Jeugdwet-aanbieder, inclusief productcodes. • Financiële cumulatieven van alle boekingscomponenten per inwoner, crediteur, debiteur, periode, regeling of component. <p>De beleidsrapportages moeten minimaal de volgende aspecten omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herkomst van cliënten en bijbehorende verwijsroutes • Verwijzingen naar voorliggende voorzieningen en de ontwikkeling van ingezette ondersteuning per regeling, zowel in aantallen als in euro's. • Overzicht van afgegeven indicaties per productsoort voor Wmo en Jeugdwet, zowel in aantallen als in euro's. <p>Alle rapportages moeten op scherm kunnen worden gepresenteerd of via de BI-omgeving ontsloten, op papier kunnen worden geprint, en geëxporteerd kunnen worden naar CSV-, XLS- en PDF-formaten. Deze rapportages dienen door de inschrijver gebruiksklaar te worden opgeleverd tijdens de implementatiefase.</p>
3.12.3	<p>Functioneel beheer moet in staat zijn om zelfstandig rapportages te maken en beschikbaar te stellen zonder aanvullende dienstverlening van inschrijver. Dit kan zowel binnen de ICT-oplossing zelf als via een door de inschrijver meegeleverde of geïntegreerde BI-voorziening. Alle niet-technische databasevelden moeten toegankelijk zijn voor selectie, sortering en presentatie in begrijpelijke vorm. Het functioneel beheer moet beschikken over volledige selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden, vergelijkbaar met de functionaliteiten voor standaardrapportages. Rapporten moeten aan specifieke gebruikers en gebruikersrollen kunnen worden toegewezen op basis van autorisatieprofielen. Dit moet het mogelijk maken om zowel standaard- als maatwerkrapportages direct beschikbaar te stellen aan de juiste personen</p>

4. ICT en Informatiebeveiliging

4.1 ICT en Informatiebeveiliging

4.1.1	<p>De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none">• de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties;• het meeleveren en beheren van alle aanvullende derde-licenties die noodzakelijk zijn voor de werking van de oplossing (zoals database-engines, middleware of rapportagetools), zodat de volledige functionaliteit gegarandeerd is;• onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches);• technisch ICT-oplossingbeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit;• Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring. Het gehele berichtenverkeer vanuit de ICT-oplossing en de gemeente verloopt via het Diginetwerk (waaronder GGI-netwerk), conform de geldende overheidsstandaarden voor veilige gegevensuitwisseling.</p>
4.1.2	<p>De inschrijver dient te zorgen voor voldoende dataverbinding en bandbreedte om een optimale gebruikerservaring te waarborgen, inclusief lage latency.</p>
4.1.3	<p>On-premise componenten zijn niet toegestaan voor de integratie tussen de off-premise ICT-oplossing en de infrastructuur van de gemeente.</p>
4.1.4	<p>De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele apparaten via een responsive design of aangepaste interface, zonder in te boeten op functionaliteit en leesbaarheid. Dit geldt zowel voor medewerkers, inwoners</p>
4.1.5	<p>De Oplossing beschikt over een webgebaseerde gebruikersinterface die volledig functioneel benaderbaar is via de meest gebruikte en actuele webbrowsers, zonder dat aanvullende plug-ins nodig zijn. Uitsluitend een plug-in voor kantoorautomatisering kan hiervan uitgezonderd zijn.</p>
4.1.6	<p>De gehele ICT-oplossing dient volledig als SaaS en web-based, uitsluitend beschikbaar te zijn vanuit de gemeentelijke Citrix omgeving en door middel van Multi-Factor Authentication (MFA), voor alle gebruikers.</p>
4.1.7	<p>Inschrijver spant zich aantoonbaar in om te voldoen aan de Rijksoverheidseisen voor toegankelijkheid (EN 301 549) en de Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2.1 AA). Dit geldt voor alle interne en externe componenten, inclusief onderdelen achter een login. Inschrijver toont in het implementatietraject en tijdens het gebruik van de ICT-oplossing aan dat actief wordt gewerkt aan het realiseren van volledige conformiteit met deze eisen, onder meer door het uitvoeren van periodieke toegankelijkheidsonderzoeken conform de WCAG-EM-methodiek en het delen van de uitkomsten met de inschrijver-opdrachtgever.</p>
4.1.8	<p>Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM,</p>

	DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl . De Web-omgevingen van de ICT-oplossing voldoen ook aan deze standaarden.
4.1.9	De ICT-oplossing moet voldoen aan de volgende standaarden om een veilige en effectieve gegevensuitwisseling binnen het sociaal domein te waarborgen, met name voor de uitvoering van taken onder de Jeugdwet en Wmo: <ul style="list-style-type: none"> • RSGB (Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens) versie 2.30 voor het gebruik van eenduidige gemeentelijke basisgegevens. • StUF-BG 3.10 of de HaalCentraal-API voor de uitwisseling van basisgegevens tussen systemen binnen en buiten de gemeente. Zorginformatiebouwstenen (ZIB's) waar relevant, voor de gestructureerde gegevensuitwisseling binnen het sociaal domein, met name voor Jeugdwet en Wmo.
4.1.10	Er dient een acceptatie- en productieomgeving te worden geleverd, volledig gescheiden van elkaar en zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De acceptatie-omgeving moet gelijkwaardig zijn aan de productieomgeving, waarbij configuraties eenvoudig overgedragen kunnen worden tussen de omgevingen.
4.1.11	Binnen de ICT-oplossingssoftware is een audit trail actief die automatisch en onomkeerbaar alle relevante acties en gebeurtenissen registreert. Een audit trail moet minimaal bevatten: Gebruiker (identiteit van gebruiker die de actie heeft uitgevoerd), Tijdstempel (datum/tijd waarop de actie is uitgevoerd), bron (de bron van de actie, zoals het apparaat of IP-adres waarvandaan de actie is uitgevoerd, toegangsrechten (toegangsrechten of rol van de gebruiker t.t.v. de actie)
4.1.12	Logbestanden omvatten actuele gegevens, waarin gebeurtenissen met betrekking tot beschikbaarheid van de clouddienst, beschikbaarheid van verbindingen en/of koppelingen, gebruikersactiviteiten zijn opgenomen.
4.1.13	De logbestanden moeten gedurende een nader te overeenkomen periode worden bewaard, ten behoeve van toekomstig onderzoek en toegangscontrole.
4.1.14	De ICT-oplossing maakt gebruik van Roll-Based Access Control (RBAC). Per rol kunnen rechten binnen de ICT-oplossing worden toegekend. De aangeboden oplossing is in staat om per rol diverse ICT-oplossingfuncties toe te kennen (lezen/muteren).
4.1.15	De ICT-oplossing maakt gebruik van Microsoft Entra ID van de tenant van de Opdrachtgever met betrekking tot Single Sign-On (SSO). Indien SSO niet ondersteund wordt, dient de toegang tot de gegevens/ICT-oplossingssoftware conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) geregeld te zijn. Ondersteuning van tweefactorauthenticatie (2FA) middels Microsoft Authenticator is hierbij vereist. De gemeente Beek moet via conditional access-regels MFA zelfstandig kunnen afdwingen.
4.1.16	Inschrijver dient duidelijk aan te geven welke afhankelijkheden er zijn van onderaannemers (indien van toepassing). Indien inschrijver gebruik maakt van onderaannemers zijn de eisen in dit document ook van toepassing op de onderaannemers.
4.1.17	De geografische locatie waar de gegevens zijn opgeslagen bevindt zich in Europese Economische Ruimte (EER). Back-up gegevens worden veilig opgeslagen binnen dit zelfde geografisch gebied van de EER. Persoonsgegevens worden encrypted opgeslagen.
4.1.18	Indien de ICT-oplossing gebruikmaakt van een cloudinfrastructuur, moet inschrijver garanderen dat alle gegevensverwerkingen in overeenstemming zijn met de AVG en de relevante cloudbeveiligingsrichtlijnen. Indien een cloudprovider onder de CLOUD Act valt, moet inschrijver aantonen welke maatregelen zijn getroffen om data-soevereiniteit te waarborgen en ongeautoriseerde toegang door buitenlandse overheden te voorkomen. Dit omvat het implementeren van encryptie, waarbij de controle over de encryptiesleutels uitsluitend bij de gemeente ligt.
4.1.19	Indien er niet meer aan bepaalde eisen kan worden voldaan voor de informatiebeveiliging van gevoelige gegevens door een geografische verhuizing dient de mogelijkheid te bestaan om het contract zonder extra kosten of boetes per direct te kunnen beëindigen.
4.1.20	Het is inschrijver niet toegestaan gegevens al dan niet geanonimiseerd door te verkopen of door te spelen aan derden of deze zelf te gebruiken.

4.1.21	Er dient een verwerkersovereenkomst conform sjabloon VNG te worden getekend
4.1.22	Dataportabiliteit wordt ondersteunt door standaard koppelingen. De gegevens worden in een gestructureerd, veelgebruikt en machineleesbaar formaat opgeslagen en kunnen als zodanig worden uitgewisseld met andere systemen.
4.1.23	De gegevens moeten zijn versleuteld bij 'data in transit' (onderweg van Cloud naar gebruiker of vice versa). Niet bij 'data-at-rest'.
4.1.24	Inschrijver heeft een beveiligingsfunctie benoemd en een beveiligingsorganisatie ingericht, waarin de organisatorische positie, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de betrokken functionarissen en de rapportagelijnen zijn vastgelegd.
4.1.25	Inschrijver moet ondersteuning bieden en garanties voor de continuïteit van de dienstverlening, inclusief duidelijke procedures voor incidentrespons. Afspraken hierover worden vastgelegd in de SLA, met passende responstijden en escalatieprocedures.
4.1.26	De door inschrijver gebruikte Cloudinfrastructuur is zo ingericht, dat de dienstverlening aan gebruikers van informatiediensten, afkomstig uit verschillende organisaties, gescheiden is.
4.1.27	Inschrijver heeft een actuele architectuur van de clouddiensten vastgelegd, waaruit de onderlinge samenhang en de afhankelijkheden van de IT-functionaliteiten die deel uitmaken van de clouddienst duidelijk wordt.
4.1.28	De data, die in een door inschrijver aangeboden clouddienst worden verwerkt en/of bewerkt, kunnen zonder aanvullende maatregelen worden overgedragen en uitgewisseld met andere clouddiensten van andere leveranciers (portabiliteit). Ook in het kader van een exit van de inschrijver.
4.1.29	De eisen ten aanzien van portabiliteit en interoperabiliteit zijn onverkort van toepassing in alle situaties, waaronder multicloud-inrichtingen, gegevensuitwisseling met on-premise systemen en bij meta- of verrijkte data die op basis van oorspronkelijke gegevens zijn gegenereerd.
4.1.30	Inschrijver stelt, op verzoek van Opdrachtgever, zijn change- en releasebeleid ter beschikking wanneer het door hem geleverde of ondersteunde product of dienst onderdeel uitmaakt van een keten van andere producten of diensten. In dat geval dient inschrijver, indien noodzakelijk, afstemming te zoeken met andere leveranciers om de blijvende gegevensuitwisseling met ketenpartners te waarborgen. Wijzigingen mogen alleen worden doorgevoerd indien deze de ketensamenwerking niet negatief beïnvloeden.”
4.1.31	De auditing en verantwoording over de beveiligings- en continuïteitsmaatregelen dienen te voldoen aan de hiervoor geldende standaarden zoals NEN-ISO/IEC 27001:2022 en 27002:2022 of vergelijkbaar.
4.1.32	Bij een CloudICT-oplossing moet ontsluiting naar de gemeente Beek plaatsvinden via het GGI-netwerk (onderdeel van Diginetwerk). Dit geldt eveneens voor het gebruikte datacenter binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Indien ontsluiting via het GGI-netwerk nog niet mogelijk is, moet ontsluiting plaatsvinden via Gemnet, waarbij migratie naar GGI op termijn verplicht is. Wanneer ontsluiting via GGI of Gemnet niet mogelijk is, dient communicatie via het openbare internet minimaal te voldoen aan de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van het Nationaal Cyber Security Center (NCSC). Alle communicatie dient cryptografisch beveiligd te zijn, waarbij HTTPS (op basis van TLS) als standaard wordt toegepast.
4.1.33	De ICT-oplossing wordt geleverd als SaaS binnen een cloudomgeving die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en beveiligingsstandaarden (o.a. AVG, BIO, NEN7510 en ISO/IEC 27001). Indien de oplossing niet wordt aangeboden in een Private Cloud, dient de inschrijver te motiveren welk ander cloudmodel wordt toegepast (Public of Hybrid) en aan te tonen dat dit model minimaal gelijkwaardig is in termen van beveiliging, beschikbaarheid, gegevensbescherming en compliance met overheidsstandaarden.
4.1.34	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”. Daarmee wordt ook verwacht dat de oplossing alleen te benaderen is middels versleutelde verbindingen. Deze versleuteling wordt opgezet door middel van certificaten. Deze certificaten moeten verifieerbaar zijn bij een vertrouwde publieke certificaatinstantie.

4.2 Autorisaties

4.2.1	De ICT-oplossing moet waarborgen dat gebruikers uitsluitend toegang hebben tot de onderdelen van de IT-diensten en gegevens waarvoor zij expliciet zijn geautoriseerd. Dit principe geldt op alle niveaus van de oplossing en vormt de basis voor het inrichten van het autorisatiebeheer.
4.2.2	De ICT-oplossing moet geavanceerde autorisatiebeheerfunctionaliteiten bieden, waarmee toegang kan worden geautoriseerd op verschillende niveaus, waaronder functionaliteit, module, registratie, tabel, veld, proces en document. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om deze elementen zowel toegankelijk als ontoegankelijk te maken op basis van ingestelde functiegroepen en rollen.
4.2.3	De ICT-oplossing dient een specifieke raadpleegfunctie te ondersteunen, waarmee geautoriseerde gebruikers alleen toegang hebben tot bepaalde registraties en/of documenten kunnen inzien en niet wijzigen. Dit zorgt ervoor dat toegang tot gevoelige informatie strikt kan worden beperkt tot bevoegde personen.
4.2.4	Binnen het sociaal domein moet de ICT-oplossing in staat zijn om informatie gescheiden te beheren volgens het principe van DAT (algemene informatie) en WAT (inhoudelijke details). Autorisaties moeten zodanig kunnen worden ingericht dat gebruikers alleen toegang hebben tot de informatiecategorieën die relevant zijn voor hun rol, waardoor de integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens gewaarborgd blijven.
4.2.5	De ICT-oplossing moet uitgebreide auditing- en logging-functionaliteiten bieden, waarmee alle relevante handelingen en pogingen daartoe binnen de oplossing worden vastgelegd. Dit omvat toegang tot de ICT-oplossing, raadplegen, processtappen, statuswijzigingen en registraties. De loggegevens moeten informatie bevatten over wie welke handelingen heeft verricht, inclusief tijdstippen en details van de acties. Deze logging moet toegankelijk zijn voor het functioneel beheer zonder tussenkomst van inschrijver. Logging dient te worden ontsloten via iConnect/iLogboek.
4.2.6	De ICT-oplossing moet de mogelijkheid bieden om ad-hoc autorisaties toe te voegen voor interne en externe partijen, waardoor zij toegang kunnen krijgen tot specifieke delen van dossiers of processen. Deze toegang via publiek internet moet beveiligd zijn met multi-/two-factor authenticatie, gekoppeld aan Microsoft Entra ID of algemeen erkende identificatiediensten zoals DigiD en e-Herkenning, om de veiligheid van de gegevens te waarborgen.

4.3 Beveiliging en privacy

4.3.1	<p>De ICT-oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail en uitgebreide loggingfunctionaliteiten. Alle relevante handelingen en pogingen daartoe binnen de oplossing worden vastgelegd. Dit omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none">• toegang tot de ICT-oplossing,• raadplegingen, processtappen en statuswijzigingen,• registraties en resultaten van handelingen,• de benodigde informatie om gebeurtenissen met hoge mate van zekerheid tot een gebruiker te herleiden, inclusief gebruikersnaam, datum en tijdstip. <p>Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Logging moet toegankelijk zijn voor het functioneel beheer zonder tussenkomst van inschrijver.</p> <p>Ten behoeve van loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging vastgesteld, waarbij de beschikbaarheid van de loginformatie gedurende deze periode is gewaarborgd.</p>
4.3.2	Inschrijver reageert adequaat op (informatie)beveiligingsincident. Een (informatie)beveiligingsincident dient direct aan de gemeente te worden gemeld, uiterlijk binnen 24 uur. Ook de opvolging wordt continu gecommuniceerd.
4.3.3	De ICT-oplossing moet een Zero Trust Architectuur hanteren waarbij alle toegang, zowel intern als extern, continu wordt gecontroleerd, gevalideerd en gemonitord. Er mogen geen impliciete vertrouwensrelaties bestaan; elke toegangspoging moet worden gevalideerd op basis van multi-factor authenticatie en minimale toegangsrechten. Inschrijver moet aantonen hoe Zero Trust-principes zijn verwerkt en hoe deze worden gehandhaafd.

4.3.4	De ICT-oplossing moet voorzien zijn van een "fully qualified domain name" en versleutelde verbindingen. Het systeem moet in staat zijn om, conform de AVG, een volledig dossier-extract te genereren op verzoek van de inwoner. De oplossing dient het gelijktijdig muteren van gegevens te ondersteunen zonder dataverlies of inconsistenties. Indien nodig moet check-in/check-out functionaliteit worden toegepast of records moeten worden gelockt met een duidelijke melding aan de gebruiker.
-------	---

4.4 *Ontwikkelingsgerichtheid en roadmap*

4.4.1	Inschrijver toont in de inschrijving aan dat de aangeboden ICT-oplossing actief wordt doorontwikkeld en beschikt over een meerjarige ontwikkelroadmap (minimaal 3 jaar). Deze roadmap bevat geplande functionele uitbreidingen, technische innovaties en aanpassingen op basis van relevante wet- en regelgeving. Inschrijver actualiseert en deelt deze roadmap minimaal eenmaal per jaar met de gemeente.
-------	---

5. Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

5.1 Beschikbaarheid

5.1.1	<p>De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop / desktop voor de gehele ICT-oplossing en laptop / desktop / tablet / smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Voor webportalen 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de gemeente Beek wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.</p>
5.1.2	<p>De inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.</p>
5.1.3	<p>De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door de gemeente Beek. De inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.</p>
5.1.4	<p>Indien inschrijver besluit om IP-adressen en / of poorten en / of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT- / IV-omgeving in haar ICT-oplossing en / of omgeving te veranderen, waardoor de gemeente Beek veranderingen moet gaan uitvoeren om de meegeleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van inschrijver.</p>
5.1.5	<p>De inschrijver treft aantoonbare technische maatregelen, zoals redundantie in netwerk, servers en opslag, om beschikbaarheidsrisico's te minimaliseren. De inschrijver licht deze maatregelen toe bij verificatie en borgt dat deze aansluiten bij de in de SLA vastgelegde beschikbaarheidsniveaus.</p>
5.1.6	<p>Inschrijver van de cloudICT-oplossing dient in de SLA de beschikbaarheidsgaranties te specificeren, inclusief uptime, geplande downtime/onderhoud, et cetera, evenals de bijbehorende service levels, zoals beschikbaarheid, reactietijd, hersteltijd en ondersteuningsniveaus.</p>

5.2 Performance

5.2.1 Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:

- het maken van rapportages
- starten of accepteren van een nieuwe zaak
- breed zoeken in de ICT-oplossing
- tonen van de werkvoorraad
- het openen van documenten > 8 MB
- het toevoegen van documenten
- het aanmaken van contactmomenten
- het genereren van documenten met daarin opgenomen
 - a. externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
 - b. gedetailleerde grafische gegevens
- koppelingen met derden.

Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele ICT-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

5.3 Onderhoud

5.3.1 De ICT-oplossing dient primaire automatiseringsondersteuning te bieden voor de gemeente Beek. Een correcte werking is essentieel voor het imago van de organisatie, en daarom moet de service die door de Inschrijver wordt geleverd, minimaal voldoen aan de gestelde eisen. De inschrijver dient een ServiceLevelAgreement (SLA) in te dienen, die ten minste de volgende aspecten dekt:

- Beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing.
- Supporttijden van de helpdesk.
- Prioritering en afhandeling van meldingen, inclusief serviceniveaus.
- Periodieke rapportage en vaststelling van de inhoud.
- Serviceprocessen, inclusief overleg- en escalatiestructuren.
- De structuur van de service-organisatie.

Deze SLA moet aan alle gestelde eisen voldoen en maakt integraal deel uit van de Inschrijving. Indien de SLA niet voldoet aan de gestelde eisen, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard. De inhoud van de SLA valt buiten de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de SLA en het Programma van Eisen prevaleert het Programma van Eisen.

5.3.2 De inschrijver is verantwoordelijk voor het onderhoud van de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit onderhoud omvat:

- Correctief onderhoud: Oplossen van ad-hoc problemen om de correcte werking te waarborgen.
- Preventief onderhoud: Voorkomen van potentiële problemen door proactieve maatregelen.
- Adaptief onderhoud: Aanpassingen naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals nieuwe wet- en regelgeving, updates van systeemsoftware, of wijzigingen in gekoppelde ICT-oplossings.
- Functioneel onderhoud: Planmatige uitbreiding, vernieuwing en aanpassing van functionaliteiten.

Alle onderhoudswerkzaamheden, inclusief de levering en ondersteuning van koppelingen, zijn inbegrepen in de Inschrijving. Eventuele afwijkingen van landelijke standaarden dienen expliciet te worden vermeld in de Inschrijving en vallen onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

5.3.3 De ICT-oplossing moet up-to-date en compliant blijven met de laatste versie en de twee voorlaatste versies (N-2) van alle relevante programmatuur, waaronder middleware, databases, besturingssystemen en

	<p>virtualisatietechnieken. Indien een derde versie (N-3) dreigt te ontstaan, dient de inschrijver dit minimaal zes maanden van tevoren te melden en een concreet plan van aanpak voor te stellen.</p> <p>Nieuwe versies van de ICT-oplossing die de infrastructuur of koppelingen van de gemeente Beek beïnvloeden, moeten binnen 12 maanden na beschikbaarheid door de inschrijver worden ondersteund. De gemeente informeert de inschrijver tijdig over geplande upgrades of updates die de werking van de ICT-oplossing kunnen beïnvloeden.</p>
5.3.4	<p>Voor niet-standaard wijzigingen, die niet zijn opgenomen in de SLA of aanbestedingsdocumenten, dient de inschrijver voorafgaand aan de uitvoering een plan van aanpak en een raming van kosten en doorlooptijd in te dienen. Pas na goedkeuring door de gemeente Beek kan de uitvoering starten.</p>
5.3.5	<p>Nieuwe releases van de ICT-oplossing moeten de continuïteit van de overeengekomen functionaliteiten waarborgen zonder functieverlies. Bij uitfasering of doorontwikkeling naar een andere productlijn moet de prijs van de ICT-oplossing gelijk blijven en mogen er geen extra transitiekosten worden berekend.</p> <p>Releases worden voorzien van releasenotes met minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructiemateriaal. • Impactanalyse op koppelingen en certificaten. • Informatie over gewijzigde functionaliteit. <p>Releases worden 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 5 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. Indien de release aanzienlijke impact heeft, krijgt de gemeente minimaal vijf werkdagen om de release te testen voordat deze naar de productieomgeving wordt uitgerold. Bij productie-belemmerende problemen wordt in overleg een nieuw uitrolmoment bepaald.</p> <p>De inschrijver hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.</p>
5.3.6	<p>Wijzigingen en releasebeheer omvatten ook het uitvoeren van impactanalyses op basis van business requirements. De inschrijver biedt hierbij advies over het gebruik en beheer van de ICT-oplossing in relatie tot de behoeften van management, gebruikers en beheerders.</p>
5.3.7	<p>De inschrijver beschikt over een aantoonbaar continuïteitsplan, inclusief een uitwijkstrategie voor crisis- en rampensituaties, en een back-upstrategie die bescherming biedt tegen malware (zoals ransomware en cryptoware). Het plan beschrijft tevens hoe wordt omgegaan met back-upgegevens die gecompromitteerd zijn door malware. Te allen tijde moet een back-up beschikbaar zijn die fysiek of logisch gescheiden is van de productieomgeving (bij voorkeur lokaal/offline), waarbij maximaal 24 uur aan wijzigingen in data verloren kunnen raken (RPO ≤ 24 uur). Dit plan moet gedurende de gehele contractperiode actueel zijn, beschikbaar blijven en op verzoek van de Opdrachtgever worden geleverd.</p>

5.4 Support

5.4.1	<p>De inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de inschrijver inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar. Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor ondersteuning door de helpdesk.</p>
5.4.2	<p>De helpdesk is ook via een webportaal of e-mail bereikbaar, waar incidenten, vragen, en wijzigingsvoorstellen 24/7 kunnen worden ingediend. Deze meldingen worden automatisch per e-mail bevestigd, geregistreerd en kunnen online worden gevolgd, inclusief de voortgang en statusupdates.</p>
5.4.3	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de</p>

initiële prioriteit van incidenten. De inschrijver toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door de inschrijver aan gemeente Beek gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de inschrijver de gemeente Beek hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld.

Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

Categorie	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van de inschrijver een Minor Problem)
4	Gebruikers / beheedersvraag.

De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De inschrijver maakt voor de gemeente Beek inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 klok uren Oplossing binnen 8 klok uren
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week

Wanneer de inschrijver niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een malus regeling in werking.

Categorie	Aantal	Boete
1	Twee of meer per maand	30% van de maandelijkse kosten
2	Twee of meer per maand	15% van de maandelijkse kosten

- 5.4.4 Indien zich een productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, moet het functioneel beheer van de gemeente dit bij voorkeur direct en zelfstandig kunnen oplossen binnen de ICT-oplossing. Indien dit niet mogelijk is, moet de inschrijver de prioriteit van categorie 1 toepassen om het probleem snel op te lossen. Dit geldt ook voor gebruikers- of beheedersfouten die leiden tot productiebelemmeringen. Indien een gebruikers- of beheedersfout leidt tot een productiebelemmering, ondersteunt de inschrijver het functioneel beheer bij het herstellen daarvan, voor zover dit binnen redelijke grenzen en de overeengekomen servicediensten valt.
- 5.4.5 De inschrijver draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief meta-data uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de inschrijver vernietigd. De inschrijver levert een verklaring van vernietiging.
- 5.4.6 Inschrijver voert jaarlijks zelfstandig een uitwijktest (disaster recovery test) uit om de continuïteit van de dienstverlening en de integriteit van de gegevens te waarborgen. De resultaten van deze test worden in een rapportage vastgelegd en uiterlijk binnen één maand na uitvoering beschikbaar gesteld aan de gemeente Beek

5.5 Verantwoordingsrapportages

5.5.1	<p>Inschrijver stelt half-jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit / categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;• Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;• Wijzigingsverzoeken en status;• Uptime / downtime;• Indien nodig een verbeterplan.
5.5.2	<p>Indien inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.</p>

6. Implementatie en migratie

6.1 Implementatie

6.1.1	<p>De inschrijver is volledig verantwoordelijk voor de initiële implementatie van de ICT-oplossing. Dit omvat onder andere de basisinstallatie, integratie, configuratie, en migratie. De implementatie moet worden uitgevoerd met maximale inzet van resources en nauwe samenwerking met de gemeente Beek. Aangezien de gemeente voornemens is om procesondersteuning te renoveren en optimaliseren, dient de implementatieaanpak van de inschrijver voldoende rekening te houden met deze behoefte. De implementatie moet specifiek gericht zijn op de renovatie van aanvraagprocessen, vraagverheldering, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken en de bijbehorende administratief-financiële processen. De aanpak dient te worden gedetailleerd in het concept-implementatieplan, waarin duidelijk wordt omschreven welke activiteiten door de inschrijver en welke door de gemeente worden uitgevoerd. In het implementatieplan wordt in ieder geval opgenomen :</p> <ul style="list-style-type: none">- De projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie- De voorziene werkzaamheden voor de implementatie voor zowel de Opdrachtgever als inschrijver.- De risico's die de inschrijver ziet voor de implementatie en hoe de inschrijver hier vooraf op anticipeert.
6.1.2	<p>De initiële implementatie moet <u>uiterlijk</u> op 01-09-2027 volledig zijn afgerond.</p>
6.1.3	<p>Uiterlijk op 1 juli 2026 levert de inschrijver, in overleg met de gemeente, een definitief gedetailleerd plan van aanpak/implementatieplan incl. planning op. Dit plan moet voldoen aan zowel het Programma van Eisen alsmede de Wensen waar de inschrijver zich akkoord mee heeft verklaard, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. De startdatum voor de implementatieactiviteiten wordt gezamenlijk vastgesteld, met een uiterste startdatum van 1 september 2026. Eerdere startdata zijn gewenst indien mogelijk.</p>
6.1.4	<p>De implementatieplanning van de inschrijver moet voldoende tijd inbouwen voor de gemeente Beek om de geïmplementeerde ICT-oplossing uitgebreid te testen en te accepteren vóór de Go-Live. De planning moet een gecontroleerde en realistische Go-Live mogelijk maken.</p>
6.1.5	<p>Indien de gemeente besluit een externe adviseur in te schakelen voor procesoptimalisatie of coördinatie van de implementatie, zal de inschrijver in redelijkheid samenwerken met deze adviseur. De inschrijver blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht. Gezamenlijk worden afspraken gemaakt over de afstemming van verantwoordelijkheden en samenwerking.</p>
6.1.6	<p>De gemeente Beek krijgt tijdens de implementatie vaste aanspreekpunten binnen het projectteam van de inschrijver. De inschrijver zorgt voor een consistente en compacte projectbezetting gedurende de gehele implementatie en neemt ook capaciteit voor de nazorgfase op in zijn aanbieding. Inschrijver ondersteunt bij het opstellen van</p>
6.1.7	<p>De inschrijver verzorgt bij de start van het implementatietraject een algemene basistraining voor alle medewerkers van de gemeente Beek die met de ICT-oplossing gaan werken. Deze training richt zich op het gebruik van de hoofdfuncties, de belangrijkste werkprocessen binnen het sociaal domein (Jeugd en Wmo) en de algemene bediening van het systeem. Na afronding van de basistraining past de inschrijver, in samenwerking met de gemeente Beek, het train-de-trainer-principe toe en ondersteunt bij het opstellen, aanpassen en uitvoeren van vervoltrainingen voor specifieke doelgroepen (consulenten, procesondersteuners, functioneel beheer). Inschrijver stelt hiervoor alle benodigde trainingsmaterialen en handleidingen ter beschikking.</p>
6.1.8	<p>Acceptatie van de ICT-oplossing door de gemeente vindt plaats op basis van opgestelde specificaties en testcases, die zijn gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de inschrijver. De projectplanning houdt rekening met eventuele herstelwerkzaamheden. Na definitieve acceptatie wordt een draaiboek voor de livegang opgesteld, dat de basis vormt voor de geplande ingebruikname.</p>

6.1.9	De inschrijver reserveert in de implementatieaanpak tijd en middelen voor ondersteuning na de Go-Live. Ervaring leert dat er in de eerste weken na de Go-Live nieuwe issues kunnen opduiken door intensief gebruik van de ICT-oplossing.
6.1.10	De inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de implementatie. De gemeente Beek stelt ook een projectmanager aan die nauw samenwerkt met de projectmanager van de inschrijver om de activiteiten aan gemeentelijke zijde te coördineren. De inschrijver is verantwoordelijk voor een tijdige en volledige implementatie, tenzij nadrukkelijk anders wordt overeengekomen.

6.2 Conversie

6.2.1	De inschrijver levert een volledig functionele conversieoplossing, inclusief programmatuur, voor het migreren van alle relevante actuele gegevens en historische data die volgens wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid moeten worden overgenomen, inclusief de bijbehorende documenten, vanuit de huidige systemen (Civision Samenleving en iSamenleving) naar de nieuwe ICT-oplossing. De gemeente Beek streeft naar een zo volledig mogelijke conversie van de gegevens, waarbij de continuïteit van dienstverlening, de archiveringsplicht en de gegevensintegriteit gewaarborgd blijven. Eventuele gegevens die technisch of inhoudelijk niet over te nemen zijn, worden voorafgaand aan de conversie in overleg met de gemeente geïdentificeerd en vastgelegd.
6.2.2	De gemeente Beek heeft de volgende voorkeursvolgorde voor conversiemethoden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Volledige conversie: alle data worden volledig en in hun originele vorm overgezet naar de nieuwe ICT-oplossing. 2. Gecomprimeerde detailinformatie: detailinformatie wordt gecomprimeerd maar blijft volledig zichtbaar in de nieuwe ICT-oplossing. 3. Detailinformatie in documentvorm: detailinformatie wordt samengevat in documenten die worden meegemigreerd naar de nieuwe ICT-oplossing. <p>Eventuele afwijkingen van of beperkingen in deze conversiemethoden worden door de inschrijver toegelicht in het concept conversieplan, dat wordt opgesteld na de uitvoering van het initiële dataonderzoek. Indien geen afwijkingen worden aangegeven, wordt de inschrijver geacht de volledige migratie volgens methode 1 uit te voeren.</p>
6.2.3	De inschrijver stelt bij de start van het implementatietraject een gedetailleerd conversieplan op, inclusief een technisch ontwerp. Dit plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeente Beek en kan indien nodig worden aangepast om te voldoen aan specifieke gemeentelijke eisen (bijv. periode datahistorie, te migreren gegevens en documenten, etc.)
6.2.4	De kwaliteit van de conversie dient door de inschrijver te worden aangetoond middels minimaal twee proefconversies. Deze proefconversies moeten bewijzen dat de data correct en volledig wordt overgezet, zodat de definitieve conversie zonder complicaties in productie kan worden genomen. Handmatige correctiewerkzaamheden voor de gemeente worden tot een minimum beperkt en duidelijk van tevoren gecommuniceerd.
6.2.5	De inschrijver voert geautomatiseerde kwaliteitscontroles uit na elke (proef)conversie. Deze controles worden vooraf afgestemd met de gemeente Beek, zodat op basis hiervan de conversie kan worden geëvalueerd en verantwoord.
6.2.6	Na de definitieve conversie stelt de inschrijver een gedetailleerd conversieverslag op. Dit verslag bevat: <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van de uitgevoerde conversieactiviteiten. • Een controle op de volledigheid en juistheid van de gemigreerde gegevens en documenten. • Een beschrijving van geconstateerde afwijkingen of bijzonderheden. • Documentatie van de corrigerende acties die zijn ondernomen om eventuele afwijkingen te corrigeren. <p>Dit verslag wordt binnen een overeengekomen termijn na afronding van de conversie overhandigd aan de gemeente Beek.</p>
6.2.7	De inschrijver ondersteunt de gemeente bij het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen na de definitieve conversie. Daarnaast coördineert de inschrijver de afstemming van conversieactiviteiten met

	ketenpartners en relevante instanties, waaronder de accountant van de gemeente, voor wie de bestandsuitwisseling verplicht is.
6.2.8.	Inschrijver zorgt ervoor dat alle in het lopende (zaak) dossier documenten, binnen de kaders van de geldende bewaartermijnen, met behoud van structuur en metadata gemigreerd worden vanuit de huidige ICT-oplossing (Civision Samenleving / iSamenleving) naar de nieuwe ICT-oplossing.
6.2.9	Opdrachtgever beschikt over een Conversie - en Migratieprotocol (art. 25 van de archiefregeling is het wettelijk kader hiervoor). Dit protocol dient gevolgd te worden zodat een Verklaring van Migratie opgesteld kan worden (art. 25 lid 2 van de Archiefregeling) betreffende de migratie van de dossiers en bij behorende metadata.

6.3 Documentatie

6.3.1	Alle documentatie, inclusief opleidingsmateriaal en gebruikersinstructies, met betrekking tot de ICT-oplossing wordt volledig beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal. Deze documentatie omvat specifieke handleidingen voor elk onderdeel van de ICT-oplossing, waaronder registraties, functionaliteit, koppelingen, en bestandsuitwisselingen.
6.3.2	Voor de functioneel beheerders wordt uitgebreide documentatie beschikbaar gesteld die alle aspecten van de ICT-oplossing ondersteunt. Deze documentatie moet de beheerders in staat stellen om zelfstandig en volledig beheeractiviteiten uit te voeren, met specifieke aandacht voor de configuratie, het onderhoud, en de operationele processen van de oplossing.
6.3.3	De gemeente Beek ontvangt het meest recente datamodel van de ICT-oplossing, dat alle tabellen en velden semantisch beschrijft, inclusief de onderlinge relaties en sleutels. Dit datamodel wordt bij de implementatie initieel beschikbaar gesteld en zal continu worden bijgewerkt in overeenstemming met eventuele wijzigingen, die gedocumenteerd worden in releasesnotes. Dit datamodel dient de gemeente te ondersteunen bij het vervaardigen van stuurinformatie en andere rapportages.

7. Lijst met Koppelingen

De koppelingen voldoen aan de standaarden die zijn opgesteld door de VNG. Onze voorkeur gaat uit naar koppelen volgens Common Ground Architectuur. Koppelingen waarin persoonsgegevens worden gecommuniceerd legt de gemeente via iConnect van Pinkroccade.

Beek			
ICT-oplossing/gegevensbron	Rol	Leverancier	Soort koppeling
GGK	Berichtenverkeer tussen gemeente en (jeugd) zorgaanbieder		iWMO iJW
GGK	Berichtenverkeer tussen gemeente en de SVB		iPGB
GGK	Berichtenverkeer tussen gemeente en CAK		iEB
WLZ	Berichtenverkeer rond de WLZ check		Bij voorkeur iWLZ
CORV	Collectieve opdracht routevoorziening.		
BRP / GBA-V	Inlezen en bijhouden van persoonsgegevens	Makelaar (iConnect)-Pinkroccade	Bij voorkeur HaalCentraal-API, is dit niet mogelijk dan Stuf BG 3.10 altijd via iConnect
Handelsregister (Wens)	Controle aanbiedergegevens		KVK-API / HR-API via iConnect heeft de voorkeur
Single Sign On (SSO)			Microsoft Entra ID
iFinanciën	Financieel beheer	Pink	Sepa Betaalbestand, Journaalposten Bankbetalingen
eFormulieren via Shift 2	e-Formulieren component gemeentebreed	Shift 2	ZGW API waarmee een e-formulier rechtstreeks via iConnect in de TSA kan landen of via de ZDMS.
DigiD	Identiteitsverificatie		Bij gebruik portaal leverancier toegang via DigiD. Met de optie 'eenmalig inloggen'.
Datawarehouse	Managementinformatie		De dataoverdracht kan plaatsvinden via een directe databaseverbinding of door middel van ELT processen.
Kofax	Postintake voor de fysieke post.		Manier van koppelen is nader te bepalen.