
Bijlage 04 Programma van Eisen

Namens Gemeente Aa en Hunze:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 04 Programma van Eisen
Kenmerk : AAE240209
Datum : 9 februari 2024
Status : Definitief
Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, 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.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Algemene eisen	6
2.1	<i>Geen voorbehouden.....</i>	6
2.2	<i>Inschrijvingsvereisten.....</i>	6
2.3	<i>Kerncompetentie.....</i>	7
2.4	<i>Certificeringen.....</i>	7
3	Functionele Eisen	8
3.1	<i>Wet- en regelgeving.....</i>	8
3.2	<i>Hoofdfunctionaliteiten.....</i>	8
3.3	<i>Inwonerregistratie</i>	9
3.4	<i>Procesondersteuning</i>	10
3.5	<i>Webportalen en self-service</i>	11
3.6	<i>Werkvoorraden.....</i>	12
3.7	<i>Documenten en e-mails</i>	13
3.8	<i>Algemene administratie.....</i>	13
3.9	<i>Koppelingen en integraties</i>	14
3.10	<i>Bericht- en bestandsuitwisselingen</i>	15
3.11	<i>Management- en stuurinformatie</i>	16
4	Technische Eisen	18
4.1	<i>Architectuur & standaarden</i>	18
4.2	<i>Functioneel beheer</i>	19
4.3	<i>Autorisaties.....</i>	19
4.4	<i>Beveiliging en privacy</i>	20
5	Implementatie en migratie	22
5.1	<i>Implementatie</i>	22
5.2	<i>Conversie</i>	23
5.3	<i>Documentatie</i>	24

6	Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus.....	25
6.1	<i>Beschikbaarheid.....</i>	25
6.2	<i>Performance</i>	25
6.3	<i>Onderhoud.....</i>	26
6.4	<i>Support</i>	27
6.5	<i>Verantwoordingsrapportages.....</i>	29
7	Overig / diversen.....	30
7.1	<i>Exitplan</i>	30

1 Inleiding

Onderstaande Eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijver geaccepteerd te worden en / of geleverd te worden met betrekking tot de Opdrachtscope. Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Eisen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

Let op: Dit document hanteert veelal, vooral in de formulering van Eisen en Wensen, de term 'Inschrijver'. Een Inschrijver betreft de onderneming - dan wel een samenwerkingsverband van ondernemingen - die de ICT-oplossing aanbiedt. De Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan de Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de ICT-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de term 'Inschrijver' maar verwijst tevens naar deze mogelijk andere toekomstige hoedanigheden en rollen van deze Inschrijver.

Let op: de onderstaande Eisen zijn zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Echter: indien Eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijvers hieraan niet dreigen te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de eis - dan vraagt Gemeente Aa en Hunze nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en / of een opmerking in de inlichtingenronden. Functionele varianten en alternatieve voorwaarden worden alleen op basis van een expliciet en bepaalbaar verzoek hiertoe in de inlichtingenronden beoordeeld en op basis van eventuele opname van aanpassingen in de inlichtingennota's schriftelijk toegestaan. Gemeente Aa en Hunze zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Gemeente Aa en Hunze kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van haar aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is / wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van Eisen zoals onderstaand gesteld.

2 Algemene eisen

2.1 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie Programma van Eisen).
2. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)Overeenkomsten (te weten de Hoofdovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en Wachtkamerovereenkomst), het van toepassing zijn van de GIBIT 2020 en al haar bijlagen.
4. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

2.2 Inschrijvingsvereisten

5. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
6. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
7. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten bij / voor / van Gemeente Aa en Hunze, behalve voor daaruit te migreren content en / of daarmee te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope.
8. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (incl. de beantwoording van de Eisen en Wensen en al het gedemonstreerde in de demonstratie / presentatie) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
9. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
10. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de ICT-oplossing zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij door Aanbestedende Dienst nadrukkelijk het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen, zoals aspecten van de Opdrachtscope en / of Eisen en / of Wensen, is beschreven en aldaar in andere data is voorzien.
11. Het gebruiksrecht van de ICT-oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.
12. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en / of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
13. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van 'per productie-omgeving' en 'per inwoner' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
14. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen) en uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing.
15. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing door Gemeente Aa en Hunze en externe uitvoeringpartners die voor Gemeente Aa en Hunze taken verrichten. Dit laatste is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Gemeente Aa en Hunze (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen. Ten minste - maar niet alleszins beperkend - betreft dit de Sociaal Domein-activiteiten die nu voor inwoners worden uitgevoerd door Stichting Attenta.
16. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor Gemeente Aa en Hunze en externe partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Gemeente Aa en Hunze (en niet aan andere entiteiten) zijn toegewezen. Ten minste - maar niet alleszins beperkend - betreft dit de Sociaal Domein-activiteiten die nu voor niet-inwoners worden uitgevoerd door Stichting Attenta.

2.3 Kerncompetentie

17. De Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie. Gemeente Aa en Hunze acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren en onderhouden van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Gemeente Aa en Hunze gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gehele kerncompetentie. De referentie(s) is / zijn niet ouder dan 3 jaar vanaf de inschrijfdatum.

2.4 Certificeringen

18. De Inschrijver dient, eventueel met behulp van onderaannemers die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen, in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat en een verklaring van toepasselijkheid hiervan met betrekking tot ten minste hosting van de aangeboden SaaS-ICT-oplossing (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Hiervoor kan beroep op de draagkracht van derden worden gedaan, te weten enkel op de draagkracht van de hosting- en serviceprovider van de datacentra van waaruit de ICT-oplossing beschikbaar wordt gesteld. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
19. De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht. Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op de draagkracht van derden worden gedaan. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

3 Functionele Eisen

3.1 Wet- en regelgeving

20. De ICT-oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving - en faciliteert bij voorkeur eveneens lokaal beleid voor zover mogelijk en toegelaten binnen deze wet- en regelgeving - in het kader van alle genoemde regelingen in de Opdrachtscope, waaronder specifiek de Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet.
21. De ICT-oplossing blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de Opdrachtscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door Inschrijver aangeboden prijs. Gemeente Aa en Hunze 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. De Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) zodanig dat de ICT-oplossing 'meegroeit' met alle ontwikkelingen. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en geformuleerde Opdrachtscope.
22. Bovengenoemde bepaling geldt tevens voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. In dit kader noemen we - bijvoorbeeld, maar niet uitputtend - de deelname aan het iJW-, iWmo, iEB, iPGB en CORV-berichtenverkeer maar ook reeds nog onbekende koppelingen waarvoor een deelnameverplichting gaat ontstaan. Gemeente Aa en Hunze 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Opdracht. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en de geformuleerde Opdrachtscope.
23. De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Gemeente Aa en Hunze verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.

3.2 Hoofdfunctionaliteiten

24. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen ten behoeve van de Jeugdwet; ter juiste registratie van inwoners en hun kenmerken, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en -indicaties en Jeugdwet-verstrekingen (Zorg In Natura, financiële verstrekingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met het berichtenverkeer iJW. De producten- en dienstencatalogus Jeugdwet kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen, voorzien van de bijbehorende tarifiering per eenheid of periodiciteit, die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Voor specifiek deze regeling is het mogelijk het woonplaatsbeginsel en het gezag / de voogdij te registreren, te muteren en te beëindigen.
25. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen ten behoeve van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo); ter juiste registratie van inwoners en hun kenmerken, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en -indicaties en Wmo-verstrekingen (Zorg In Natura, financiële verstrekingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met het berichtenverkeer iWmo (iWmo is hierbij ook beschikbaar voor de zogenaamde Wmo-hulpmiddelen). De producten- en dienstencatalogus Wmo kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen, voorzien van de bijbehorende tarifiering per eenheid of periodiciteit, die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen.

26. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van kinderopvangvergoeding; ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van deze vergoedingen (toeslagen) op basis van een Sociaal Medische Indicatie (SMI). Het betreft specifiek: de tegemoetkoming in de kinderopvangkosten voor inwoners op basis van een sociaal-medische indicatie door de gemeente, indien zij geen rechthebbende (kunnen) zijn in de reguliere tegemoetkoming hiervan door de Belastingdienst. De gemeente hanteert hiervoor aparte berekeningstabellen buiten de in gebruik zijnde systemen om. De hoogte van de tegemoetkoming zelf wordt geregistreerd en uitbetaald via de in gebruik zijnde systemen. De aangeboden ICT-oplossing ondersteunt minimaal in het registreren en uitbetalen van genoemde tegemoetkoming en ondersteunt bij voorkeur eveneens in de correcte berekening van de tegemoetkoming.
27. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen zodanig dat in de aangeboden ICT-oplossing regie kan worden gevoerd over en hulpverlening kan worden gegeven aan het gezin en haar individuele gezinsleden (inclusief uitwonende / elders wonende kinderen) en de ondersteuningsbehoeften, regie- en hulpverleningsacties en ontwikkelingen hierin kunnen worden gevolgd en bewaakt.
28. De ICT-oplossing biedt een inwonerportaal voor digitale dienstverlening, voorzien van DigiD, waarop ten minste het digitaal aanvragen en verwerken van aanvragen Jeugdwet en Wmo, wijzigen van persoons- en contactgegevens en het digitaal kunnen afhandelen van hersteltermijnen (c.q. het doen van correcties en aanvullingen in de digitale aanvraag) worden ondersteund. Voor dit laatste geldt: indien door een medewerker een tekort in de aanvraag wordt geconstateerd, kan het signaal naar de aanvrager en de volledig making / herstel van de aanvraag volledig digitaal door de ICT-oplossing worden ondersteund op het geleverde inwonerportaal.
29. De ICT-oplossing biedt een mogelijkheid om externe toegang te verlenen aan inwoners en daartoe door Gemeente Aa en Hunze te autoriseren medewerkers van ketenpartners tot inwoner- en gezinsdossiers, inclusief (een selectie van) de eventueel hieraan gerelateerde documenten, zodat deze zowel raadpleegbaar zijn als wel samen kan worden gewerkt door deze betrokkenen binnen deze inwoner- en gezinsdossiers.
30. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor het genereren van management- en stuurinformatie en ondersteuning van kwaliteitscontroles op basis van te genereren operationeel / tactisch lijstwerk door het integreren en meeleveren van een oplossing voor het kunnen ontwikkelen en genereren van rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door de Inschrijver worden meegeleverd, als wel het gebruik hiervan door functionele beheerders van Gemeente Aa en Hunze mogelijk is.

3.3 Inwonerregistratie

31. Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals Naam-Adres-Woonplaats centraal worden bijgehouden, doorgaans 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 (naast enkel het gebruik van een BurgerServiceNummer) toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing, zo nodig ook toegepast op reeds bestaande inwoners.
32. Per regeling kunnen specifieke inwonergegevens worden aangevuld / gewijzigd ten opzichte van deze centrale inwonerregistratie. Het betreft hier dan ten minste de registratie van roepnamen, meer (soorten) adresseringen (post-, brief- en verblijfsadres), tennaamstellingen en IBAN-rekeningnummers.
33. 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 dossier- en / of zaakvorming (waaronder het beoordelen van, besluiten over en inzetten van zorg) 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.
34. 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.).
35. De ICT-oplossing maakt - ter ondersteuning van de gezinsaanpak die Gemeente Aa en Hunze 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.

36. 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).
37. Specifiek voor Jeugdwet en Wmo 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.
38. Op inwonersniveau – en bij voorkeur eveneens op gezinsniveau – 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.
39. 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.
40. Op inwonerniveau is het vastleggen van inkomens- en vermogenscomponenten (ook wel: middelen) mogelijk op basis waarvan het uitvoeren en vastleggen van draagkrachtberekeningen wordt ondersteund. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de ICT-oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.
41. Op inwonerniveau – en bij voorkeur eveneens op gezinsniveau – is het vastleggen van een netwerk van betrokkenen, bijvoorbeeld mantelzorgers, externe coaches, werkgevers, budgetbeheerders, scholen- en onderwijsinstellingen, begeleidende instellingen, vluchtelingenwerk, etc., met contactgegevens mogelijk. Een dergelijk sociogram / gezinskaart wordt visueel ondersteund door deze relaties overzichtelijk in een schema / figuur in de ICT-oplossing weer te geven.
42. Op inwonersniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de ICT-oplossing opgenomen informatie beschikbaar zoals signalen, meldingen, processen, gegevens, dossiers, documenten, afspraken, plannen en overige bekende informatie. De aangeboden ICT-oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's, ten minste:
 - 1 overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner;
 - 1 overzicht van alle toegekende indicaties / voorzieningen / verstrekkingen van een inwoner;
 - 1 overzicht van alle gezinsleden van een inwoner ter toegang tot de gerelateerde inwonerdossiers.
 Op deze overzichtspagina's kan worden doorgeklikt voor meer details.
43. 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. Hierbij kan Gemeente Aa en Hunze gebruik maken van een eigen diagnostisch onderzoeksmodel als wel wordt de zelfredzaamheidsmatrix conform de landelijke standaard ondersteund. Het is mogelijk de resultaten periodiek vast te leggen en voortgang ten aanzien van eerder vastgelegde resultaten, zoals overeengekomen in een definitief gezins- en / of inwonersplan, zichtbaar te maken. Het onderzoeksmodel inclusief resultaten kan zichtbaar worden gemaakt in gegenereerde documenten.
44. De ICT-oplossing faciliteert het vastleggen van toestemmingen in het kader van de AVG door de registratie hiervan in de dossiers mogelijk te maken. Toestemmingen, overigens meestal beperkingen van de toegang en verspreiding van informatie, van een inwoner kunnen in de inwoner- en / of dossierregistratie(s) worden vastgelegd met datum en aard van (geen) toestemming. In beginsel wordt gewerkt met slechts 1 toestemming: het wel / niet mogen delen van de informatie binnen het gemeentelijk Sociaal Domein en de ketenpartners waarmee wordt samengewerkt. Een mogelijkheid om in de ICT-oplossing aan te geven dat geen toestemming hiervoor gegeven wordt, is aldus reeds passend. Voor medische gegevens dan wel gegevens met verhoogde vertrouwelijkheid is deze toestemming separaat en aanvullend vast te leggen.

3.4 Procesondersteuning

45. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle wettelijke regelingen in de Opdrachtscope. Hierbij kan voor alle processen de zwaarte worden geregistreerd en zo nodig gedurende processen worden gemuteerd voor inzichtelijkheid in de caseload / workload van teams en medewerkers in ten minste 4 gradaties (momenteel betreffen dit de gradaties: 'Licht', 'Middel', 'Zwaar' en 'Zeer zwaar').

46. Bovendien is het mogelijk vrije processen op inwonersniveau beschikbaar te maken om de uitvoering hiervan (beperkt tot het doorlopen van processtappen (workflowmanagement) en het aanmaken van documenten (documentcreatie)) te faciliteren. Er zijn hierbij geen specifieke registraties nodig. Voorbeelden van dergelijke processen betreffen de algemene registratie en afhandeling van bijvoorbeeld bezwaar- en beroepsprocessen en klachtafhandeling. De doelstelling hiervan is dat de uitvoering van eenvoudige processen hiermee tevens door de ICT-oplossing ondersteund kan worden, zonder dat hiervoor gedetailleerde regeling-specifieke modules, registraties, functionaliteiten, etc. benodigd zijn. Voor genoemde voorbeelden wordt de aanwezigheid van zeer uitgebreide functionele mogelijkheden van een ICT-oplossing immers niet noodzakelijk geacht. De aangeboden workflow-ondersteuning biedt aldus ruimte om vrije processen te configureren, zonder dat deze aan een regeling binnen de Opdrachtscope verbonden hoeven te zijn. De gebruikers kunnen deze vrije processen opstarten, gerelateerde stappen doorlopen, het procesverloop volgen en documenten creëren, waarbij het proces en de hierin vervaardigde documenten zichtbaar zijn en blijven op inwonersniveau binnen de ICT-oplossing.
47. 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 fatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Activiteiten kunnen naar behoefte van Gemeente Aa en Hunze verplicht worden gesteld. Deze activiteiten worden bewaard in de ICT-oplossing en zijn nadien raadpleegbaar. Ten minste aanvraagprocessen, herindicaties, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund.
48. Het is mogelijk 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.
49. 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 een voor geconfigureerde duur en / of variabele duur plaatsvinden.
50. 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.
51. De ICT-oplossing ondersteunt signalering aan de eindgebruiker voor geplande herindicaties, BRP-mutaties (verhuizing en overlijden), CORV-signaleringen en het bereiken van de leeftijden 18 jaar, 21 jaar en de AOW-leeftijd. Bij voorkeur kunnen op basis van dergelijke signaleringen automatisch bijbehorende processen worden opgestart.

3.5 Webportalen en self-service

52. Het leveren van een self-service-webportaal en self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan inwoners, organisaties en instellingen dient off-premise (aldus eveneens remote aangeboden en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden.
53. Het self-service-webportaal levert ten minste de functionaliteit aan inwoners (en hun eventuele partners) om aanvragen voor alle regelingen digitaal te kunnen indienen bij Gemeente Aa en Hunze. Eveneens zijn inwoners ten minste in staat om – na het inloggen met DigiD - digitaal akkoord te geven op individuele en / of gezinsplannen.
54. Het self-service-webportaal biedt toegang tot dossiers, gegevens en documenten van inwoners. 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.

55. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, organisaties en instellingen zijn deze webportalen zodanig 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 in verdere behandeling te nemen. Dit betekent minimaal: 1). er is geen sprake van dubbele registratuur, 2). gegevens die al bekend zijn gemaakt worden volledig overgenomen, 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-service-processen aan inwoners, ondernemingen en instellingen moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze self-service, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de ICT-oplossing.
56. De 'look-and-feel' van het self-service-webportaal is in overeenstemming te brengen met de huisstijl-richtlijnen van Stichting Attenta. Op de schermen van het self-service-webportaal kan ten minste het logo van Stichting Attenta opgenomen worden en informatie- en instructieteksten worden aangemaakt en / of aangevuld en / of aangepast. Bij voorkeur zijn tevens de kleurstelling, lettertypen, achtergronden en beeldmateriaal aanpasbaar. De geleverde webportaalomgeving kan, aan de hand van directe webverwijzingen naar een specifieke sitelocatie in de ICT-oplossing, opgenomen worden in de overige websites van Gemeente Aa en Hunze, Stichting Attenta en / of haar uitvoeringspartners.
57. Reeds in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor- ingevuld 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.
58. 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. Zodra met de ICT-oplossing, nu of in de toekomst, gewenste self-service aan organisaties en instellingen wordt aangeboden, geldt dat e-Herkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.
59. 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 gerede aanleiding dan wel wanneer een TPM voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door Gemeente Aa en Hunze ingeschakelde auditor.
60. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan inwoners, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
61. Bovenstaande Eisen gelden voor alle webportalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige webportaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande webportalen, dan wel ontwikkeling van nieuwe webportalen) aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.

3.6 Werkvoorraden

62. 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, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet procesgerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
63. Medewerkers hebben real-time inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. 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.
64. 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 werkverdelers 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.
65. 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.

3.7 Documenten en e-mails

66. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een documentcreatieprogramma (dit documentcreatieprogramma wordt bij voorkeur online in de SaaS-oplossing meegeleverd). Tegelijkertijd wordt het on-premise plaatsen van een documentcreatieprogramma niet toegestaan. Eveneens mag op alternatieve wijze in documentcreatie worden voorzien door de ICT-oplossing te koppelen met Xential in de cloud, reeds in gebruik bij Gemeente Aa en Hunze. Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van Gemeente Aa en Hunze: een installatie van Office365 Microsoft Word is lokaal en als clouddienst op de in gebruik zijnde laptops beschikbaar. Met beiden dient gekoppeld te kunnen worden.
67. 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 voorzieningen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Ook draagkrachtberekeningen en 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.
68. 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.
69. Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie 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.
70. Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>) toe te voegen. Hiertoe wordt drag-and-drop in ten minste de frontofficeprocessen en webportalen van de ICT-oplossing ondersteund.
71. 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 webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerklocaties, etc.
72. De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de ICT-oplossing, zowel vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van Gemeente Aa en Hunze (inclusief Stichting Attenta) en plaatst uitgaande e-mails in de dossiers van de ICT-oplossing. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Hiertoe kan gekoppeld worden met Office365 Microsoft Outlook of de Microsoft365-Exchange-server in de cloud. Een installatie van Office365 Microsoft Outlook is lokaal en als clouddienst op de in gebruik zijnde laptops beschikbaar. Indien gekoppeld wordt met Office365 Microsoft Outlook dient met beiden gekoppeld te kunnen worden.

3.8 Algemene administratie

73. De ICT-oplossing bevat een producten- en dienstencatalogus voor ten minste Jeugdwet en Wmo die kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen, voorzien van de bijbehorende tarifiering per eenheid of periodiciteit, die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen. Registratie van producten en / of diensten in de inwonersdossiers kan aan de hand van deze voorgedefinieerde producten- en dienstencatalogus plaatsvinden door een keuze te maken uit deze catalogus waarmee geautomatiseerde registratie wordt ondersteund en sturing wordt gegeven aan de verdere registratie die nodig is om een product of dienst op een correcte wijze (en zoals ingekocht) in een dossier te registreren.
74. De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van alle mogelijke rekencomponenten ter correcte berekening en verwerking van de verstrekkingen voor alle regelingen, ten minste verstrekkingbedragen, crediteureninhouningen en zelf ingerichte credit- en debet boekingen in eenmalige en periodieke vorm. De aangeboden ICT-oplossing behoeft geen debiteurenadministratie en -componenten te ondersteunen.
75. Boeking (individueel en collectief) kunnen worden gestorneerd, waarmee de boeking / betaling / betaalopdracht correct ongedaan wordt gemaakt (inclusief journalisering).
76. Het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen kan naar eigen behoefte met periodiciteiten per week, per vier weken, per maand, per kwartaal, per jaar en ad hoc plaatsvinden. De momenten waarop het verwerken en betaalbaar stellen plaatsvindt is vrij te kiezen.

77. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen worden geregistreerde verstrekkingbedragen en crediteureninhouningen in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. Het is mogelijk alle componenten met een eenmalig dan wel een periodiek karakter in de verwerking- en betaalruns te betrekken.
78. Voor alle regelingen kunnen debet- en creditboekingen worden geregistreerd, in berekening genomen, correct worden verwerkt en het resultaat hiervan betaalbaar worden gesteld. Deze correcties worden tevens juist in de journalisering opgenomen en met een exportbestand correct aan het financieel systeem Key2Financiën van Centric Public Sector Solutions aangeleverd.
79. Crediteurenbetalingen kunnen zowel op individuele basis als in bulkbetaling (verzamelbetaling) aan crediteur plaatsvinden. In geval van verzamelbetalingen kan de ICT-oplossing een correct borderel genereren die de verzamelbetaling op correcte wijze specificeert.
80. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het proef berekenen (gelijk aan de definitieve berekening) van alle verstrekkingen voor alle regelingen voor een nader aan te geven periodiciteit of voorziet anderzijds in een helder inzicht in en overzicht van deze berekeningen voor alle verstrekkingen voor alle regelingen.
81. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en verwerking. Dit zodanig dat de resultaten van deze processen foutloos zijn ten aanzien van de onderliggende registraties. Aan de hand van heldere foutmeldingen kan tijdige correctie plaatsvinden.
82. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal betaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de gewenste bancaire systemen om verwerking van de betalingen plaats te laten vinden.
83. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van Key2Financiën van Centric Public Sector Solutions. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (incl. eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.
84. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen worden alle elementen van de berekening en verwerking van een verstrekking identiek in de ICT-oplossing bewaard, zijn in (een set van) schermen eenvoudig raadpleegbaar en kunnen worden gespecificeerd in een digitaal of papieren bestand aan de hand van (verstrekking-)specificaties.
85. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch herberekenen en correct doorvoeren in de gerelateerde sub-administraties van eerder verstrekte periodes op basis van (component)mutaties. Dit kan gelden voor de volledige periodes, maar ook over een gedeelte van de periode. Door de herberekening wijzigt ook de historie. Journaalposten moeten dan automatisch, op juiste wijze berekend worden, op het juiste grootboek geboekt worden en daar zichtbaar zijn.
86. Voor alle regelingen kan het indexeren van financiële tarieven en componenten vanaf een zelf en willekeurig te bepalen datum plaatsvinden. De indexering kan zowel positief (ophogend) als negatief (verlagend) worden toegepast. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of vrij in te geven vaste bedragen. In geval van tariefwijzigingen van productcodes Jeugdwet en Wmo geldt dat dit bij voorkeur zowel per aanbieder als wel in bulk kan plaatsvinden.
87. De ICT-oplossing biedt een mogelijkheid om voor lopende periodieke verstrekkingen, indicaties en / of voorzieningen de hieraan gerelateerde crediteur en / of aanbieder in bulk naar een andere crediteur / aanbieder om te zetten, in geval dat de relatie met een crediteur en / of aanbieder van de ene door de andere crediteur en / of aanbieder voor (een deel van) het inwonerbestand wordt overgenomen.

3.9 Koppelingen en integraties

88. De Inschrijver conformeert zich, uiteraard met de reikwijdte van de Opdrachtscope en de eigen Inschrijving hierop, gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst. Inschrijver dient de toepasselijkheid van deze standaarden zelf vast te stellen. Afwijkende situaties worden in beginsel niet geaccepteerd en dienen tijdig en pro-actief door Inschrijver aan Gemeente Aa en Hunze te worden gemeld. Inschrijver is dan in beginsel gehouden maatregelen voor eigen rekening te treffen die de afwijkingen ongedaan maken. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (www.istandaarden.nl, VNG Realisatie, Logius, etc.).

89. De Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Aanbestedende Dienst hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de Aanbestedende Dienst separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
90. De Inschrijver is bij voorkeur op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van Gemeente Aa en Hunze, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op de verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK en de diverse HaalCentraal-API's voor basis- en brongegevens.
91. Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van StUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via de in gebruik zijnde Makelaarsuite van PinkRoccade Local Government (deze is gekoppeld met iBurgerzaken van PinkRoccade Local Government, GBA-V en VOA), dit alles zodanig dat persoons- en adresgegevens (en bij voorkeur gezinssamenstelling) kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de inwoner in de ICT-oplossing kenbaar gemaakt, op een werkvoorraad en / of signaleringslijsten geplaatst en kunnen automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde medewerkers anders wordt beslist. De ICT-oplossing heeft de functionaliteit om inwoners die niet meer actueel zijn te ontkoppelen en mogelijk wanneer de inwoner weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties.
92. De ICT-oplossing is via de in gebruik zijnde Makelaarsuite van PinkRoccade Local Government of HaalCentraal in staat om gegevens van organisaties en instellingen in te zien en over te nemen op basis van het NHR (gegevensontsluiting Kamer van Koophandel).
93. De ICT-oplossing ondersteunt de meest actuele versie van ZaakDocumentServices (StUF-Zaken / CMIS), dat Inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport. Op basis van deze standaarden koppelt Inschrijver met het zaak- en documentmanagementsysteem Rx.Enterprise van Visma Roxit. De koppeling faciliteert nadrukkelijk 2-richtingsverkeer: 1). de ICT-oplossing kan aan de hand van deze koppeling alle documenten zaakgericht en archiefwaardig opslaan in genoemd zaak- en documentmanagementsysteem. Let op: documenten van zaken, dossiers en processen kunnen eveneens opgeslagen en bewaard worden binnen de aangeboden ICT-oplossing voor het gebruik hiervan. Indien documenten ter archivering doorgegeven zijn aan het zaak- en documentmanagementsysteem kunnen deze binnen de aangeboden ICT-oplossing niet meer worden aangepast. 2). de ICT-oplossing kan aan de hand van deze koppeling nieuwe zaken (of wel: dossiers, processen, etc.) en nieuwe documenten ontvangen vanuit genoemd zaak- en documentmanagementsysteem en passende procesondersteuning voor gebruikers hiervoor binnen de aangeboden ICT-oplossing opstarten.
94. De ICT-oplossing wordt minimaal gebruik makend van de hiervoor beschikbare webservices gekoppeld aan het Inlichtingenbureau / Gemeentelijk GegevensKnooppunt met:
- het CAK met de i-standaard iEB;
 - de zorgaanbieders met de i-standaard iJW;
 - de SVB met de i-standaard iPGB;
 - de zorgaanbieders met de i-standaard iWMO;
 - de zorgkantoren voor de WLZ-registertoets.
95. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan het justitieel kader met de CORV-berichtuitwisseling zoals door Ministerie van Veiligheid en Justitie / VNG Realisatie beschikbaar wordt gesteld.
96. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Entra ID (voorheen: Azure ActiveDirectory). De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van Entra ID via Enterprise Application.
97. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan ten minste Office365 Microsoft Outlook of Microsoft365-Exchange-server en indien noodzakelijk voor de documentcreatie kan worden gekoppeld met Office365 Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken, en zo nodig documenten. Een installatie van Office365 Microsoft Word en Office365 Microsoft Outlook is lokaal en als clouddienst op de in gebruik zijnde laptops beschikbaar. Met beiden (lokale installaties en clouddiensten van genoemde kantoorapplicaties) dient gekoppeld te kunnen worden.

3.10 Bericht- en bestandsuitwisselingen

98. De ICT-oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek (Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein);

99. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal SEPA-betalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de gewenste financiële en bancaire systemen.
100. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van Key2Financiën van Centric Public Sector Solutions. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (inclusief eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.
101. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het DataWarehouse-gegevensmagazijn van Gemeente Aa en Hunze. De aanlevering kan of via een directe verbinding tussen databases of via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen.

3.11 Management- en stuurinformatie

102. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het DataWarehouse-gegevensmagazijn van Gemeente Aa en Hunze voor business intelligence en data science, gebruikmakend van een nader te bepalen Business Intelligence-tool. De aanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.). De data dient "clean" te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.). Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in een volledig en up-to-date datamodel voorzien. Het initieel op te leveren datamodel mag tevens nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.
103. De ICT-oplossing biedt standaard operationele rapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen:
- Actieve en / of afgesloten werkprocessen per medewerker / team / afdeling / nog toe te wijzen
 - Doorlooptijd van werkprocessen per medewerker / team / afdeling
 - Soort aanvragen per medewerker / team / afdeling
 - Caseload / werkvoorraad / workload per medewerker, inclusief de actieve zaakstap
 - Actieve indicaties / voorzieningen / verstrekkingen per medewerker / team / afdeling
 - Alle inwoners per Jeugdwet- en / of Wmo-aanbieder per product(code)
 - Financiële cumulatieven van alle in gebruik zijnde boekingscomponenten per inwoner / crediteur en / of per periode en / of per regeling en / of per component
- Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.
104. De ICT-oplossing biedt standaard beleidsrapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen:
- Verwijzingen naar voorliggende voorzieningen
 - Ontwikkeling ingezette ondersteuning per regeling door kwartalen heen in aantallen
 - Ontwikkeling ingezette ondersteuning per regeling door kwartalen heen in euro's
 - Aantal afgegeven indicaties naar productsoort voor Jeugdwet en Wmo in aantallen
 - Aantal afgegeven indicaties naar productsoort voor Jeugdwet en Wmo in euro's
 - Aantal financiële verstrekkingen naar regeling en soort in aantallen
 - Aantal financiële verstrekkingen naar regeling en soort in euro's
- Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat. Deze rapportages worden gedurende de implementatie door de Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd.
105. Het is voor functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Gemeente Aa en Hunze, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Hiertoe wordt het functioneel beheer adequaat door de Inschrijver opgeleid. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd. Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drill-down-mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing, zoals toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot de eigen beschikking.

106. Rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen direct beschikbaar te stellen, zonder dat functioneel beheer voor het draaien hiervan benodigd is. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen). Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV-, Excel- en PDF-formaat.

4 Technische Eisen

4.1 Architectuur & standaarden

107. De ICT-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Gemeente Aa en Hunze. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door Gemeente Aa en Hunze.
108. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-ICT-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van Gemeente Aa en Hunze, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de Inschrijver met on-premise componenten van Gemeente Aa en Hunze. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf van het Concept-implementatieplan (zie Programma van Wensen).
109. Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome en Mozilla Firefox (en aanvullend hierop ook Apple Safari voor inwonersportalen). De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.), enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden.
110. De gehele ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2025 volledig in SaaS geleverd te kunnen worden en volledig web-based en web-native beschikbaar te zijn voor alle gebruikers voor al haar onderdelen.
111. De gehele ICT-oplossing voldoet uiterlijk op 31 december 2025 aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle interne en externe componenten van de aangeboden ICT-oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan. Inschrijver toont haar compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van Gemeente Aa en Hunze aan.
112. Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van Gemeente Aa en Hunze beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.aaenhunze.nl.
113. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
114. De ICT-oplossing is toegankelijk vanuit de omgeving van Gemeente Aa en Hunze, eveneens door Gemeente Aa en Hunze beschikbaar gesteld aan Stichting Attenta, bestaande uit fysieke werkplekken (laptops). Ook is toegang voor mobiele medewerkers (en eventueel inwoners, ketenpartners, etc.) tot de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.
115. Vanuit de techniek ondersteunt de ICT-oplossing een Entra ID-koppeling (voorheen: Azure ActiveDirectory), waarmee eveneens kan worden voorzien in Single-Sign-On. De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van Azure AD via Enterprise Application. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing hoeven hiermee slechts eenmalig (Single-Sign-On) te authentifieren om geautoriseerd toegang te krijgen.
116. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en / of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
117. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar zo'n MSI op moet worden geïnstalleerd is momenteel Windows 10 en wordt 11 voor een installatie op de lokale harddisk van een laptop. In andere vormen van installatie kan door Gemeente Aa en Hunze niet meer worden voorzien.

118. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van Gemeente Aa en Hunze, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Gemeente Aa en Hunze. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van Gemeente Aa en Hunze. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
119. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
120. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de ICT-oplossing aan de navolgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF.
121. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mailservers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
122. Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers.
123. De ICT-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand in de self-service-webonderdelen voor inwoners, organisaties en instellingen van de ICT-oplossing opgenomen kan worden.

4.2 Functioneel beheer

124. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na opnieuw aanmelden).
125. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
126. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
127. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
128. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoefte, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.
129. Functioneel beheer kan de producten- en dienstencatalogus van de ICT-oplossing volledig afstemmen op de (ingekochte en) beschikbaar te stellen producten en diensten voor de eigen registratie-behoefte.
130. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, registraties, processen en documenten.
131. Functioneel beheer kan de juiste werking van de koppelingen monitoren, uitval zien en oplossen zonder tussenkomst van de Inschrijver.
132. De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, eventueel met kosteloze hulp van de serviceorganisatie van de Inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit).

4.3 Autorisaties

133. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
134. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.
135. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid, zoals gebruikelijk is binnen het sociaal domein, DAT en WAT informatie zorgvuldig te scheiden. Autorisaties kunnen aldus enkel gericht zijn op het zien van DAT informatie (algemene informatie over de inwoner en zijn interacties met Gemeente Aa en Hunze) of de WAT informatie (de DAT informatie plus de inhoudelijke details).

136. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand dat leesbaar is voor, en correct geïnterpreteerd kan worden door, derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
137. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing / logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
138. Daartoe geautoriseerde medewerkers kunnen (gezins-)dossiers delen met interne en externe partijen/medewerkers die na ad-hoc autorisatie (autorisaties die niet voortkomen uit het ingerichte autorisatiemodel, maar door de behandelend ambtenaar op individuele dossiers / zaken / processen worden toegevoegd) toegang krijgen tot enkel de aan hen toebedeelde delen van dossiers en zaken. Deze toegang tot de ICT-oplossing via publiek internet wordt voorzien van multi / two-factor authentication (gerelateerd aan en in te regelen op basis van de eerder vereiste Entra ID-koppeling (Azure AD-koppeling)) of algemeen maatschappelijk geaccepteerde identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.

4.4 Beveiliging en privacy

139. De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy door wet- en regelgeving (AVG en BIO), de vereiste certificeringen ten aanzien van de Inschrijver (ISO 27001 en ISO 9001:2008 of 2015 of gelijkwaardig) en de toepasbaarheid van de GIBIT 2020. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan de Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gerede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Gemeente Aa en Hunze haar auditrecht uitoefenen.
140. De Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van Gemeente Aa en Hunze aan waar de gegevens staan opgeslagen. De opslag van persoonsgegevens vindt in alle gevallen hierbij encrypted plaats.
141. De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Gemeente Aa en Hunze.
142. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Gemeente Aa en Hunze) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan Gemeente Aa en Hunze om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
143. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (PDF / Microsoft Word / hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.

144. Alle onderdelen van de ICT-oplossing ondersteunen het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die: 1) gegevensverlies voorkomt en 2) gegevensinconsistenties voorkomt indien gebruikers elkaar kruisen. Indien dit op onderdelen niet mogelijk is, wordt check in – check out functionaliteit gebruikt of een record gelockt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.

5 Implementatie en migratie

5.1 Implementatie

145. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, inclusief basisinstallatie, basisintegratie, basisconfiguratie, migratie, etc. Hierbij mag uitgegaan worden van maximale inzet van resources en medewerking van Gemeente Aa en Hunze. Alle werkzaamheden worden in overleg met Gemeente Aa en Hunze uitgevoerd.
- Let op: Gemeente Aa en Hunze is een volg-organisatie die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing reeds gebruiken. Dit om zelf niet het wiel opnieuw uit te vinden en maximaal efficiënt en effectief te kunnen zijn. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Gemeente Aa en Hunze wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het Concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.
146. Het huidige contract met de bestaande leverancier loopt uiterlijk tot en met december 2024. De initiële implementatie dient uiterlijk op 30 november 2024 voor de gehele Opdrachtscope gereed te zijn. Gemeente Aa en Hunze verzoekt Inschrijver hiertoe door het indienen van een concept-implementatieplan (zie Programma van Wensen) een realistisch implementatievoorstel te doen.
147. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Gemeente Aa en Hunze, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
148. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Gemeente Aa en Hunze, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
149. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Gemeente Aa en Hunze om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
150. Indien Gemeente Aa en Hunze besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Inschrijver wordt dan vanzelfsprekend ongewijzigd gehouden aan de overeengekomen Opdracht. Er wordt dan in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.
151. Gemeente Aa en Hunze krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales- / accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij helpdesk / servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
152. Voor het verzorgen van de opleidingen door Inschrijver wordt ten minste onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen consulenten Jeugdwet, consulenten Wmo, Administratie Jeugdwet / Wmo, Functioneel beheer en een overige groep voornamelijk raadplegende gebruikers (zoals managers en beleidsmedewerkers). De Inschrijver verzorgt deze opleidingen (incl. het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal). Let op dat deze aan te bieden opleidingen alle kennis dienen te verschaffen van de volledige ICT-oplossing om deze in de volledige omvang van de Opdrachtscope adequaat te kunnen gebruiken. Dit geldt eveneens ten aanzien van de opleidingen voor Functioneel beheer om de volledige ICT-oplossing in de volledige omvang van de Opdrachtscope adequaat te kunnen inrichten en beheren. Indien script- en / of programmeertalen en / of -methoden noodzakelijk zijn voor de functionele inrichting en het beheer van de ICT-oplossing, worden deze opleidingen inclusief in de Inschrijving door Inschrijver aangeboden. Inschrijver mag bepalen op welke wijze dit efficiënt en effectief kan worden gerealiseerd, aldus eveneens de bepaling van de hierbij behorende groepsindeling en groepsgroottes. Voor de opgave van het aantal medewerkers in de verschillende (functie)rollen van Aanbestedende Dienst verwijst Aanbestedende Dienst naar het schema "Organisatie rollen en medewerkers" in de Aanbestedingsleidraad.

153. Acceptatie door Gemeente Aa en Hunze vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van nader op te stellen testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Gemeente Aa en Hunze wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
154. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. Gemeente Aa en Hunze zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Gemeente Aa en Hunze tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

5.2 Conversie

155. De Inschrijver levert conversieprogrammatuur om alle actuele gegevens en historie met betrekking tot de Opdrachtscope (inclusief alle documenten) te converteren vanuit de bestaande oplossing Aeolus Front en Aeolus Back van Horlings & Eerbeek naar de aangeboden ICT-oplossing. Gemeente Aa en Hunze wenst alle gegevens uit deze applicaties te converteren. Voor Aeolus Front geldt dat het inwonerdossiers betreft bestaande uit BSN en personalia-gegevens van de inwoner(s), één of meerdere documenten in voornamelijk PDF en DOC(X) en één dossieroverzicht in PDF, waarin alle gegevens van het dossier in Aeolus Front voor archief- en naslagdoeleinden staan opgenomen. De conversie van Aeolus Front naar de ICT-oplossing betreft aldus vooral een documentconversie. Voor Aeolus Back geldt dat het inwonerdossiers betreft bestaande uit BSN, personalia-gegevens en contactgegevens van de inwoner(s), één of meerdere documenten in voornamelijk PDF en DOC(X) en één dossieroverzicht in PDF, waarin alle gegevens van het dossier in Aeolus Back voor archief- en naslagdoeleinden staan opgenomen. De conversie van Aeolus Back naar de ICT-oplossing betreft naast deze documentconversie tevens een gegevensconversie waarbij alle actuele en historische indicaties, de hieraan gerelateerde producten- en dienstencatalogi met bijbehorende gegevens en de actuele uitnutting / uitputting van deze indicaties geconverteerd te worden naar de ICT-oplossing, zodanig dat de administraties (waaronder iEB, iJW, iPGB en iWMO) ongehinderd gecontinueerd kunnen worden in de ICT-oplossing en de oude ICT-oplossing uitgefaseerd kan worden.
156. Navolgend de voorkeursvolgorde van Gemeente Aa en Hunze ten aanzien van de conversie-methoden: 1) alles volledig mee converteren, 2) als gecomprimeerde detailinformatie zichtbaar in de ICT-oplossing, 3) detailinformatie gevat in een document dat wordt mee geconverteerd. Inschrijver dient afwijkingen ten opzichte van conversie-methode 1 dan wel voorgestelde beperkingen op de conversiescope in haar Inschrijving aan te geven in het onderdeel Concept-implementatieplan (zie Programma van Wensen). Indien dit niet geschiedt is de Inschrijver verantwoordelijk voor een totaal migratie naar de nieuwe ICT-oplossing op basis van conversiemethode 1.
157. De Inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan Gemeente Aa en Hunze verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van Gemeente Aa en Hunze.
158. De Inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor Gemeente Aa en Hunze worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.
159. De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.
160. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de Inschrijver ondersteund. De Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties (ten minste de eigen accountant) waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.

5.3 Documentatie

161. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
162. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleiding / werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
163. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden ten aanzien van de volledige ICT-oplossing.
164. Gemeente Aa en Hunze krijgt de beschikking over het meest recente datamodel van de ICT-oplossing ten behoeve van het vervaardigen van stuurinformatie. Alle tabellen en velden dienen hierin semantisch beschreven te zijn met hun onderlinge relaties en sleutels. Het datamodel wordt tijdens de implementatie initieel beschikbaar gesteld en mag nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.

6 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

6.1 Beschikbaarheid

165. 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 webportalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% 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 Gemeente Aa en Hunze wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt.
166. De Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 24 uur. De Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan de Gemeente Aa en Hunze.
167. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Gemeente Aa en Hunze. 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.
168. 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 Gemeente Aa en Hunze veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Inschrijver.

6.2 Performance

169. 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 2 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
- het maken van rapportages,
 - breed zoeken in de ICT-oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - het genereren van documenten met daarin opgenomen
 - externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens en
 - 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.

6.3 Onderhoud

170. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Gemeente Aa en Hunze. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:

- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
- supporttijden helpdesk;
- prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
- periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
- serviceprocessen;
- de serviceorganisatie;
- overleg- en escalatiestructuren.

Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen (een en ander conform het gestelde in de Aanbestedingsleidraad). De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

171. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:

- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
- om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
- naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
- naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).

172. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier, zijnde niet een onderaannemer van de Inschrijver, wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.

173. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Gemeente Aa en Hunze aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.

174. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Gemeente Aa en Hunze en / of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Gemeente Aa en Hunze zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op de Gemeente Aa en Hunze.

175. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de ServiceLevelAgreement van de Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Gemeente Aa en Hunze op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
176. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
177. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
178. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Gemeente Aa en Hunze. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
179. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van Gemeente Aa en Hunze vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.
180. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoefte van Gemeente Aa en Hunze en wijzigingen hierin.

6.4 Support

181. De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voornoemde is inclusief onderdeel van de aanbidding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.30 uur tot 17.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.
182. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.

183. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:

- **Top:** Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Gemeente Aa en Hunze (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en / of gebruikers niet-beschikbaar, het niet betaalbaar kunnen stellen van verstrekkingen, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.) of waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
- **Hoog:** De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Aa en Hunze aangemerkt als een kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en / of privacy en / of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
- **Midden:** De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Aa en Hunze aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
- **Laag:** De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Gemeente Aa en Hunze aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheervragen onder deze laatste categorie.

184. Indien er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Gemeente Aa en Hunze dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en / of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Hoog gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf. Een voorbeeld hiervan betreft het foutief uitvoeren en / of onvoldoende kunnen herstellen van verstrekkingenruns in de ICT-oplossing.

185. Gemeente Aa en Hunze geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Gemeente Aa en Hunze hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.

186. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:

- **Responstijd:** de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
- **Reactietijd:** de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
- **Oplostijd:** de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
- **Statusupdate-tijd:** de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.

187. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	24 klokuren	4 klokuren
Hoog	1 werkuur	3 werkdagen	4 werkuren
Midden	4 werkuren	5 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release in geval van software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

188. De Inschrijver kan Gemeente Aa en Hunze niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Gemeente Aa en Hunze zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Inschrijver Gemeente Aa en Hunze binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen.

189. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving.

6.5 Verantwoordingsrapportages

190. 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:

- 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.

191. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

7 Overig / diversen

7.1 Exitplan

192. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-oplossing een exitplan opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2020. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-oplossing blijft immers in eigendom van Gemeente Aa en Hunze) terug beschikbaar worden gesteld aan Gemeente Aa en Hunze vanuit de gehele ICT-oplossing 2). decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van het (concept-)exitplan dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van het exitplan vallen buiten de Inschrijving.

193. Na uitvoering van het exitplan en acceptatie hiervan door Gemeente Aa en Hunze wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.