



Programma van eisen

Zorgregie- en declaratiesysteem Sociaal wijkteam Zwolle

Inhoudsopgave

1.	Regie, beheer en declaratie	2
1.1	Algemene eisen	2
1.2	Aanmeldingen	3
1.3	Jeugd	3
1.4	Dossier	3
1.5	Procesmatig werken	4
1.6	Teamverbanden	5
1.7	Persoonlijke werkvoorraad	5
1.8	Participatie	5
1.9	Berichtenverkeer	5
1.10	Producten, diensten, leveranciers	7
1.11	Voorraadbeheer en middelen	8
1.12	Betaalverkeer	8
1.13	Documenten en documentcreatie	9
1.14	Beheer, logging, rechten	9
1.15	Exporteren van data	10
2	Ontwerp, beheer, privacy en contracten	11
2.1	Architectuur en standaarden	11
2.2	Applicatiearchitectuur	12
2.3	Informatiebeveiliging en privacy	16
2.4	Rapportages	25
2.5	Recordmanagement functionaliteiten	25
2.6	Beheer en doorontwikkeling	26
2.7	Service level agreement (SLA)	27

1. Regie, beheer en declaratie

1.1 Algemene eisen	
E1.	De oplossing ondersteunt de Jeugdwet en de Wmo, inclusief de bijbehorende landelijke standaarden.
E2.	De oplossing hanteert geen tekenlimiet voor velden zoals toelichtingen, plannen en acties.
E3.	De oplossing biedt de mogelijkheid om tekst op te maken in velden zoals toelichten, plannen en acties. Minimaal moeten de opties: dik gedrukt, cursief en onderstreepte tekst, lettergrootte en regelafstanden in te stellen zijn.
E4.	De oplossing ondersteunt het gebruik van speciale tekens (leestekens, symbolen en diakritische tekens) in de invoervelden. Uitgezonderd zijn velden waarbij enkel nummers ingevuld mogen worden.
E5.	De oplossing bevat een adressenboek voor veel gekozen professionals en organisaties. De optie om deze toe te voegen moet beschikbaar zijn bij het vastleggen van het netwerk.
E6.	De oplossing biedt de mogelijkheid om vast te leggen dat inwoner zich gelegitimeerd heeft.
E7.	De oplossing biedt de mogelijkheid om dossiers als slapend aan te kunnen merken. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om een dossier volledig af te sluiten, waarna de in te stellen bewaartermijnen gaan lopen.
E8.	De oplossing is bruikbaar op gangbare apparaten, waaronder minstens mobiele telefoons en tablets, en ondersteunt het eenvoudig vastleggen of uploaden van gegevens en foto's tijdens huisbezoeken.
E9.	De oplossing bevat een zoekfunctie waarmee alle relevante gegevens overzichtelijk op het scherm getoond worden. Zoeken/filteren is in ieder geval mogelijk op: dossiernummer, geboortedatum, bsn, naam inwoner, postcode, agb-code, naam zorgaanbieder en alleen lopende indicaties (toewijzingsnummers).
E10.	De oplossing maakt het mogelijk om keuzelijsten te ordenen, minimaal op alfabetische volgorde en oplopende/aflopende data.
E11.	De oplossing ondersteunt een logisch en intuïtief procesverloop en geeft gebruikers contextuele aanwijzingen bij processtappen.
E12.	De applicatie biedt waar mogelijk/nodig standaard (door gemeente in te richten) keuzes/antwoorden/velden aan.
E13.	De oplossing minimaliseert dubbele invoer en onnodige handmatige administratieve handelingen.
E14.	De oplossing ondersteunt het uitvoeren van verzoeken van betrokkenen, waaronder inzage, correctie, beperking en verwijdering, voor zover wettelijk toegestaan.
E15.	De oplossing bevat een koppeling voor samenloop met de Wlz geïmplementeerd conform de voorgeschreven specificaties en business rules van de web API's van het <i>Bureau Informatiediensten Nederland</i> . Dit betreft de services 'Wlz registertoets'. Deze koppeling is aanwezig bij ingebruikname van de applicatie.
E16.	De oplossing ondersteunt een koppeling met het gezagsregister en maakt het mogelijk om gezaghebbenden te tonen in het dossier van een jeugdige.
E17.	De oplossing verwerkt relevante wijzigingen uit de BRP en de Wlz-registertoets en genereert signalen om voorzieningen tijdig te beoordelen of te beëindigen.

1.2 Aanmeldingen	
E18.	De oplossing ondersteunt het vastleggen van aanmeldingen van inwoners.
E19.	In de oplossing is het mogelijk om aanmeldingen toe te wijzen aan een (wijk)team en individuele medewerkers.
E20.	De oplossing plaatst aanmeldingen in de werkvoorraad van een team op basis van in te stellen regels. Deze kunnen toegewezen worden aan een ander team of een individueel teamlid.
E21.	De oplossing biedt de mogelijkheid om aanmeldingen automatisch te routeren naar team op basis van postcode.

1.3 Jeugd	
E22.	De oplossing ondersteunt het digitaal invullen, genereren en verzenden van het Landelijk Aanmelding en Registratie Routeformulier (LARR).
E23.	De oplossing biedt aan dat gezaghebbenden geregistreerd kunnen worden op jeugdigen, zonder hiervoor een volledig dossier van gezaghebbende op te moeten bouwen. Dit om vervuiling van het systeem te voorkomen.
E24.	De oplossing biedt een mogelijkheid om een veiligheidsplan Jeugd vast te leggen.

1.4 Dossier	
E25.	De oplossing toont een chronologisch en volledig overzicht van de dossiergeschiedenis.
E26.	De oplossing maakt automatisch voor ieder dossier (iedere inwoner) een uniek dossiernummer, die niet gelijk is aan het bsn.
E27.	De oplossing voorziet in het vastleggen van een dossier zonder bsn.
E28.	De applicatie kan de voor het dossier benodigde persoonsgegevens opslaan. Benodigde informatie is minimaal; bsn, naam, adresgegevens, email, telefoonnummers, geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats, burgerlijke staat, verantwoordelijke gemeente.
E29.	De applicatie kan de voor het dossier benodigde persoonsgegevens ophalen vanuit de gegevensmakelaar van de gemeente (BRP). Benodigde informatie is minimaal; bsn, naam, adresgegevens, email, telefoonnummers, geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats, burgerlijke staat, verantwoordelijke gemeente.
E30.	De oplossing bewaart de adreshistorie van inwoners, zodat het woonplaatsbeginsel voor jeugdigen in verblijf correct wordt toegepast.
E31.	De oplossing biedt de mogelijkheid om adressen te markeren als geheim.
E32.	De oplossing maakt het mogelijk om naast gegevens uit basisregistraties handmatig aanvullende adressen, telefoonnummers en e-mailadressen vast te leggen.
E33.	De oplossing biedt de mogelijkheid om kenmerken vast te leggen op een dossier zoals pandverbod, gewelddadig, slechthorend, geen huisbezoek etc. zodat deze inzichtelijk zijn bij het openen van het dossier. In verband met de tijdelijkheid moet deze informatie kunnen worden voorzien worden van een einddatum. Zodra de einddatum verstreken is, mag het kenmerk niet meer getoond worden.
E34.	De oplossing biedt de mogelijkheid om specifieke dossiers af te schermen voor individuele medewerkers of groepen medewerkers.
E35.	De oplossing biedt de mogelijkheid om de eindverantwoordelijke (regisseur) van een dossier vast te leggen. Deze eindverantwoordelijke heeft de regie over het dossier.
E36.	De oplossing biedt de mogelijkheid om dossiers in bulk over te zetten naar een andere regisseur door de huidige regisseur, functioneel beheer en teamleider.
E37.	De oplossing biedt de mogelijkheid om eerdere contacten met inwoner vast te leggen zonder dat er een volledig dossier/traject opgestart hoeft te worden.

E38.	De oplossing biedt de mogelijkheid om betrokkenen en hun rol bij een dossier of traject vast te leggen, waaronder minimaal: gezinsleden, gezaghebbenden, sociaal werkers, regisseurs, huisartsen en andere professionals.
E39.	De oplossing biedt de mogelijkheid om een medewerker die niet bij een casus betrokken is te verplichten om een reden vast te leggen voordat het dossier wordt ingezien. Dit is een in te stellen recht voor specifieke rollen. Teamleiders, functioneel beheerders en regisseurs kunnen deze redenen raadplegen.
E40.	De oplossing koppelt dossiers van gezinsleden en toont, binnen de geldende autorisaties, een integraal gezinsoverzicht.
E41.	De oplossing toont een overzicht van alle lopende en afgesloten indicaties van één inwoner.
E42.	De oplossing beschikt over (automatische) evaluatiemogelijkheden op de verschillende processen die doorlopen worden.
E43.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor het vastleggen van collegiale toetsing.
E44.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor het vastleggen van notities/journaalregels per dossier.
E45.	De oplossing ondersteunt verschillende typen notities, waaronder interne notities en notities die via een koppeling met MijnZwolle kunnen worden gedeeld.
E46.	De oplossing biedt de mogelijkheid om notities automatisch naar dossiers van andere gezinsleden te kopiëren.
E47.	De oplossing ondersteunt visuele methodieken voor vraagverheldering en plannen bijvoorbeeld systemogram, genogram.
E48.	De oplossing toont of en wanneer een inwoner eerder contact heeft gehad, binnen de geldende autorisaties.
E49.	De oplossing richt het opstellen van plannen volgens een systematiek in. Deze systematiek dient flexibel en/of aanpasbaar te zijn aan toekomstige ontwikkelingen.

1.5 Procesmatig werken	
E50.	De oplossing biedt de mogelijkheid om processen in te richten met processtappen, doorlooptijden, verplichtingen, autorisaties en automatische triggers.
E51.	De oplossing biedt de mogelijkheid om verschillende processen vast te leggen en naast elkaar te laten lopen.
E52.	De oplossing ondersteunt zowel processen met een vaste volgorde als processen waarin stappen in een variabele volgorde kunnen worden uitgevoerd.
E53.	De oplossing toont op ieder moment in welke processtap een dossier zich bevindt.
E54.	De oplossing sluit een processtap automatisch af wanneer de bijbehorende actie afgerond is.
E55.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor gemeente Zwolle om de processen zelfstandig te beheren, zonder ondersteuning van de leverancier.
E56.	De oplossing biedt de mogelijkheid om processtappen toe te wijzen aan individuele medewerkers en teams. Zowel automatisch als handmatig.
E57.	De oplossing biedt de mogelijkheid om een procesverantwoordelijke vast te leggen per proces.
E58.	De oplossing ondersteunt dossiergebonden communicatie tussen gebruikers en toont welke acties nog nodig zijn voordat een toewijzing of beschikking wordt verzonden.
E59.	De oplossing ondersteunt dossiergebonden samenwerking vanuit één gezamenlijk overzicht, zonder afhankelijkheid van e-mail.
E60.	De oplossing dient het aanmaken van processen zo eenvoudig mogelijk te maken en waar mogelijk te automatiseren.

1.6 Teamverbanden	
E61.	De oplossing biedt de mogelijkheid om verschillende (wijk)teams in te richten. Aan deze wijkteams kunnen teamleiders, vervangend teamleiders en medewerkers gekoppeld worden.
E62.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de teamleider om inzicht te krijgen in de caseload van individuele medewerkers en het volledige team.
E63.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de teamleider om inzicht te krijgen in looptijden van verschillende processen van individuele medewerkers en het volledige team.

1.7 Persoonlijke werkvoorraad	
E64.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de medewerker om zijn/haar volledige werkvoorraad te kunnen inzien. Hieronder vallen de betrokken dossiers, acties en lopende processen.
E65.	De oplossing biedt de mogelijkheid om prioriteit aan te geven aan acties in de werkvoorraad.
E66.	De oplossing biedt de mogelijkheid om acties voor de gebruiker inzichtelijk te maken in een werkvoorraad. Acties kunnen op naam van behandelaar gezet worden en voorzien worden van een status (ontvangen, in behandeling, afgehandeld, toelichting).

1.8 Participatie	
E67.	De oplossing ondersteunt het vastleggen van de instroomtrede en de beoogde doeltrede op de participatieladder.

1.9 Berichtenverkeer	
E68.	De oplossing bevat de volledige berichtenfamilies iJW, iWmo, iPGB en iEB, geïmplementeerd conform de voorgeschreven specificaties en business rules.
E69.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de Inschrijver om de nieuwe versies van berichtenverkeer te implementeren op livegangdatum en gemeente Zwolle krijgt documentatie waarin beschreven staat wat de eventuele impact van wijzigingen is voor de gemeente Zwolle.
E70.	De Inschrijver draagt zorg voor conversie. Sommige wijzigingen vereisen een (eenmalige) conversie om naar een volgende versie van het berichtenverkeer te gaan. De Inschrijver draagt zorg voor de conversie c.q. levert tools waarmee de conversie (zonder zeer uitgebreide kennis, vaardigheden en kosten) uitgevoerd kan worden door de gemeente Zwolle.
E71.	De oplossing houdt alle verzonden en ontvangen berichten (zowel iJW/iWmo/iEB/iPGB) in de originele (XML)-vorm inzichtelijk voor de beheerders en bij voorkeur voor de periode van minimaal één jaar.
E72.	De oplossing voorziet in een overzicht van berichten die ongeacht de reden niet goed verwerkt kunnen worden (inkomend of uitgaand). Dit overzicht moet inzichtelijk zijn voor beheerders en gebruikers.
E73.	De oplossing biedt de functionaliteit om de verzonden berichten op te zoeken en in te zien.
E74.	De oplossing biedt de mogelijkheid om een reeds verzonden 301-bericht nogmaals te versturen.
E75.	De oplossing biedt een functie om batchmatig indicaties te wijzigen en stop te zetten via een functionaliteit die uit te voeren is door gemeente Zwolle. Dit is inclusief het versturen van bijhorende 301-berichten.
E76.	De oplossing biedt een functie om batchmatig een verzameling indicaties in te trekken. Dit is inclusief het versturen van bijhorende 301-berichten.
E77.	De oplossing biedt een functie om batchmatig een verzameling indicaties te importeren. Dit is inclusief het versturen van bijhorende 301-berichten.
E78.	De oplossing biedt een koppeling voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling met het GGK (Zie ook GGK - Gemeentelijk Gegevensknooppunt - GEMMA Online).

E79.	De oplossing biedt t.b.v. een herindicatie de mogelijkheid om een indicatie te kopiëren. Na de kopieer-actie en voorafgaand aan het definitief opslaan kunnen gegevens gewijzigd worden. Daarnaast moet ook de mogelijkheid bestaan om vanuit de backoffice een einddatum op te schuiven ook al is de einddatum verstreken.
E80.	De oplossing ondersteunt eigen bijdrage conform iEb-berichten.
E81.	De oplossing genereert een signaal wanneer na een periode van 30 dagen na startdatum geen startzorg is ontvangen.
E82.	De oplossing genereert een signaal wanneer na periode van 30 dagen vanaf begin tijdelijke stop geen nieuwe 305 is gestuurd.
E83.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de medewerker administratie om zelf een reden einde zorg (bijvoorbeeld overgang naar Wlz) te kunnen opgeven in het dossier.
E84.	De oplossing houdt bij het vroegtijdig intrekken of beëindigen van een toewijzing de oorspronkelijke einddatum van de toewijzing zichtbaar.
E85.	De oplossing verwerkt eindezorgberichten (307) automatisch zonder menselijke tussenkomst. Fouten worden volgens iStandaarden automatisch teruggestuurd in een 308-bericht.
E86.	De oplossing past de einddatum aan wanneer een eindezorgbericht gestuurd wordt. Er wordt een 301-bericht verstuurd ter bevestiging (conform iStandaarden) waarbij de einddatum van de indicatie gelijk wordt gesteld aan de eindezorgdatum. Daarbij wordt automatisch de einddatum opgevoerd bij betreffende verstrekking/voorziening.
E87.	De oplossing verwerkt startzorgberichten (305) automatisch zonder menselijke tussenkomst. Fouten worden volgens iStandaarden automatisch teruggestuurd in een 306-bericht.
E88.	De oplossing genereert een signaal wanneer binnen 10 dagen na einddatum toewijzing geen stopzorgbericht is ontvangen.
E89.	De oplossing detecteert of een nieuwe, een te wijzigen en een te verwijderen eindezorgdatum conflicteert met reeds uitbetaalde declaraties. In dergelijke scenario's wordt het 307-bericht niet automatisch verwerkt en is er een melding hierover zichtbaar in de backoffice oplossing.
E90.	De oplossing bepaalt automatisch op basis van het stopzorgbericht (307) of een indicatie leidt tot het stoppen van het innen van een eigen bijdrage.
E91.	De oplossing bepaalt automatisch op basis van het startzorgbericht (305) of een indicatie leidt tot de start van het innen van een eigen bijdrage. Het is aan te geven per product(groep) of dit van toepassing is.
E92.	De oplossing maakt op basis van de goedgekeurde stopzorgberichten (WMO307) 'Eigenbijdragebericht abonnementstarief Wmo-ondersteuning'-berichten (WMO405) om te versturen naar het CAK.
E93.	De oplossing maakt op basis van een goedgekeurd startzorgbericht een Eigenbijdragebericht abonnementstarief bericht om te versturen naar het CAK.
E94.	De oplossing verwerkt verzoeken om toewijzing (315) automatisch zonder handmatige tussenkomst. Technisch goedgekeurde 315-berichten landen in een werkvoorraad waarna ze handmatig toegewezen (301) worden.
E95.	De oplossing ondersteunt dat 315-berichten zonder einddatum of met onjuiste einddatum kunnen verrijkt/gemuteerd worden met juiste einddatum. Deze einddatum wordt in 301-bericht meegestuurd naar zorgaanbieder.
E96.	De oplossing biedt bij de verwerking van een 315-bericht de mogelijkheid om 319-antwoordberichten te versturen (afgekeurd of in onderzoek geplaatst).
E97.	De zorgaanbieders kunnen een toelichting invoeren in de VOT (315-bericht). Deze toelichting wordt meegestuurd als commentaar in de 301-berichten.
E98.	De oplossing stuurt, indien er fouten geconstateerd worden, automatisch een 318-bericht met daarin de retourcodes.
E99.	De oplossing verwerkt verzoeken om wijziging (317) automatisch zonder handmatige tussenkomst. Technisch goedgekeurde 317-berichten landen in een werkvoorraad waarna ze handmatig toegewezen (301) worden.

E100.	De oplossing biedt bij de verwerking van een 317-bericht de mogelijkheid om 319-antwoordberichten te versturen (afgekeurd of in onderzoek geplaatst).
E101.	De oplossing biedt een functionaliteit waarmee een verhoging of verlaging vanuit een sociaal wijkteam verwerkt kan worden in een lopend pgb. Hierbij worden de start- en einddatum van het huidige pgb gebruikt.
E102.	De oplossing levert automatisch pgb-budgetten aan bij de Sociale Verzekeringsbank (iPGB).
E103.	De oplossing verdeelt pgb's die over meerdere kalenderjaren lopen automatisch proportioneel over de kalenderjaren o.b.v. de looptijd. De ondersteuner heeft de mogelijkheid om de jaarbudgetten anders te verdelen over de jaren waarbij het totale pgb altijd gelijk moet blijven. Herindicatie moet mogelijk zijn.
E104.	De oplossing berekent het persoonsgebonden budget op basis van configureerbare gemeentelijke rekenregels.
E105.	De oplossing verzendt klaargezette iPGB-berichten automatisch via de daarvoor bestemde koppeling en toont de verzend- en verwerkingsstatus.

1.10 Producten, diensten, leveranciers	
E106.	De oplossing configureert producten conform de eisen benoemd in de iStandaarden.
E107.	De oplossing biedt de vastlegging van productprijzen op drie niveaus: • 1-Standaard: de prijzen gelden voor alle aanbieders waarvoor het product gecontracteerd is • 2-Aanbieder specifiek: voor het betreffende product geldt een aanbieder specifieke prijs • 3-Inwoner specifiek: voor het betreffende product is per indicatie een indicatie specifieke prijs vastgelegd.
E108.	De oplossing biedt de mogelijkheid om per product alle relevante parameters in te stellen welke bepalen hoe er gefactureerd moet worden door zorgaanbieders. De productparameters vormen dus de basis voor de geautomatiseerde factuurverwerking. De oplossing ondersteunt alle scenario's conform iStandaarden.
E109.	De oplossing biedt de mogelijkheid dat per zorgsegment bij de producten gedurende het jaar (nieuwe) tarieven kunnen worden ingevoerd. Het moet hierdoor mogelijk zijn om vanaf een bepaalde datum in het lopende jaar een nieuw tarief te laten ingaan. Vanaf de ingegeven datum geldt het nieuwe tarief.
E110.	De oplossing biedt de mogelijkheid om specifieke producten te configureren conform de iStandaarden.
E111.	De oplossing biedt de mogelijkheid om betalingen die betrekking hebben op een inwoner uit te betalen aan een zorgaanbieder maar ook aan een inwoner. Dit is instelbaar per product.
E112.	De oplossing zet betalingen klaar voor zowel zorgaanbieders als inwoners. In de oplossing moeten dus bij zowel zorgaanbieders als inwoners bankrekeningnummers vastgelegd kunnen worden.
E113.	De oplossing controleert met 11-proof op juistheid bankrekeningnummer.
E114.	De oplossing biedt de mogelijkheid om per product een kostenplaats door de gemeente Zwolle vast te leggen.
E115.	De oplossing biedt de mogelijkheid om per productcode vast te leggen of een eigen bijdrage van toepassing is. Het is mogelijk om producten uit te sluiten van de eigen bijdrage.
E116.	De oplossing biedt de mogelijkheid om kostenplaatsen tijdafhankelijk te registreren in verband met eventuele wijzigingen.
E117.	De oplossing biedt de mogelijkheid om eigen inzet en andere ondersteuning die geen voorziening is in het dossier te registreren. Deze worden uitgesloten van het berichtenverkeer.

1.11 Voorraadbeheer en middelen	
E118.	De oplossing biedt de Inschrijver een oplossing voor voorraadbeheer; in de oplossing moet voorraad beheerd kunnen worden op middelen zoals rolstoelen. Hier moet minimaal de volgende informatie kunnen worden vastgelegd: gemeente, voorziening, leverancier, merk/type, serienummer, productiedatum, aanschafdatum, aanschafwaarde, status, locatie en omschrijving/opmerkingen. Dit middel moet gekoppeld kunnen worden aan een toewijzing.

1.12 Betaalverkeer	
E119.	De oplossing toont een overzicht van alle toewijzingen per inwoner, inclusief de op dat moment gebruikte budgetten per toewijzing.
E120.	De oplossing ondersteunt in het klaarzetten van betaaloverzichten voor ERPx (zie ook hoofdstuk koppelingen) voor het kunnen uitbetalen van indicaties, losse betalingen en dergelijke. Betalingen vinden plaats via ERPx.
E121.	De oplossing is voorzien van een methodiek om wijzigen van het betaaloverzicht te voorkomen. Dit om fouten en fraude te voorkomen.
E122.	De oplossing kan 323-berichten ontvangen en doorgeleiden naar de factuurcontrole. Correct gefactureerde bedragen worden betaalbaar gesteld. Onjuiste bedragen worden niet betaalbaar gesteld en conform iStandaarden met een passende retourcode (foutcode) in een 325-bericht retour gestuurd.
E123.	De oplossing boekt betalingen af van een voorschot (en dus niet als betaling in bestand) en deze worden ook op het verwerkingsverslag van de betaalrun opgenomen.
E124.	De oplossing biedt de mogelijkheid om een voorschot te administreren. Een voorschot is een niet-dossier-gerelateerd bedrag welke als één bedrag uitbetaald wordt aan een zorgaanbieder die bijvoorbeeld een liquiditeitsprobleem heeft. Het bedrag wordt geadmistreerd in de oplossing en vervolgens ook uitbetaald via de oplossing. Het voorschot wordt automatisch verrekend met cliënt-gerelateerde betalingen.
E125.	De oplossing legt vast welke indicaties beschouwd moeten worden als een herindicatie van een (voorgaande) indicatie. Deze informatie wordt gebruikt in de automatische factuurcontrole: de laatste gebroken maand van de aflopende indicatie en de eerste gebroken maand van de opeenvolgende indicatie mogen niet beiden betaalbaar gesteld worden.
E126.	De oplossing moet er rekening mee kunnen houden dat er voor bepaalde zorg geldt dat als de zorg start na bijvoorbeeld de 1e of de 15e in de maand er in die maand niet gedeclareerd mag worden.
E127.	De oplossing moet er rekening mee kunnen houden dat er voor bepaalde zorg geldt dat als de zorg stopt voor bijvoorbeeld de 16e in de maand er in die maand niet gedeclareerd mag worden.
E128.	De oplossing biedt automatische factuurverwerking. Er wordt automatisch berekend of het gefactureerde bedrag juist is. Deze berekening vindt plaats op basis van de iStandaarden.
E129.	De gemeente Zwolle ontvangt voor een reeks kleine producten losse facturen en betaalopdrachten. De oplossing biedt de mogelijkheid om facturen handmatig in te boeken met factuurnummer, crediteurnummer (AGB-code), factuurdatum en factuurbedrag. Het bestand (pdf, Word, Excel etc.) kan bij de boeking geupload worden.
E130.	De oplossing biedt de mogelijkheid om periodieke betalingen aan inwoners en leveranciers klaar te zetten.
E131.	De oplossing biedt de mogelijkheid om uitbetalingen te doen aan leveranciers van declaraties die buiten het berichtenverkeer om aangeleverd zijn.
E132.	De oplossing biedt de mogelijkheid om declaraties conform iStandaarden voor specifieke indicaties automatisch af te handelen. Aspecifieke indicaties zijn indicaties met alleen een productcategorie. Productcode en omvang (eenheid, frequentie en volume) ontbreken in de indicatie. Factuurcontrole vindt plaats op basis van productcodes welke binnen de geïndiceerde productcategorie vallen.

E133.	De oplossing detecteert of een nieuwe, een te wijzigen en een te verwijderen startzorg-datum conflicteert met reeds uitbetaalde declaraties. In dergelijke scenario's wordt het 305-bericht niet automatisch verwerkt en is er een melding hierover zichtbaar in de backoffice oplossing.
E134.	De oplossing biedt een raadpleegfunctie om de inhoud van 323- en 325-berichten te bekijken. Declaraties kunnen opgezocht worden op zorgaanbiedernaam, AGB-code, productcode, factuurdatum en factuurnummer en inwoner.
E135.	De oplossing controleert bij ontvangst van 323-berichten of er eventueel een tijdelijke stop van de zorg van toepassing is. Indien er een tijdelijke stop van zorg is, valt het 323-bericht uit.
E136.	De oplossing controleert bij ontvangst van 323-berichten of hier ook een startzorgbericht (305) voor is ontvangen. Indien er geen 305 aanwezig is, valt het 323-bericht uit. Daarnaast mogelijk om per product aan te geven of 323-berichten een verplichting zijn of niet.
E137.	De oplossing rekent indicaties op weekbasis (b.v. uren/week) naar verplichtingen op maandbasis om zoals is beschreven in iStandaarden (de zondag van de week bepaalt in welke maand de betreffende week gefactureerd moet worden). De oplossing biedt een sluitende oplossing voor de problematiek van het omrekenen van indicaties gebaseerd op uur/week naar maanden zoals beschreven in iStandaarden.

1.13 Documenten en documentcreatie

E138.	De oplossing biedt een geïntegreerde functionaliteit voor documentcreatie.
E139.	De oplossing biedt de mogelijkheid om ingevulde dossiergegevens automatisch over te nemen in documenten.
E140.	De oplossing biedt de mogelijkheid om documenten op te bouwen en gedurende minimaal 90 dagen te bewerken voordat deze automatisch definitief worden gemaakt.
E141.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor gemeente Zwolle om documentsjablonen, de opmaak en de inhoud zelfstandig te beheren, zonder ondersteuning van de leverancier.
E142.	De oplossing biedt de mogelijkheid om herbruikbare documentonderdelen in meerdere documenten toe te passen.
E143.	De oplossing biedt de mogelijkheid om alle in te voeren velden te kunnen gebruiken in documentcreatie. Nieuw ontwikkelde velden komen kosteloos ook mee.
E144.	De oplossing biedt de mogelijkheid om documenten van buiten de oplossing in het dossier op te slaan.
E145.	De oplossing biedt één centrale plaats waar alle documenten van een inwoner kunnen worden geraadpleegd en geëxporteerd voor bijvoorbeeld een dossieropvraag.
E146.	De oplossing biedt de mogelijkheid om met één handeling een volledig dossier en bijlagen te exporteren.

1.14 Beheer, logging, rechten

E147.	De oplossing biedt een helpdeskportaal waarin verstoringen en wensen kunnen worden gemeld en gevolgd.
E148.	De oplossing betreft de gemeente Zwolle bij relevante updates en biedt inzicht in de gevolgen daarvan voor de inrichting en processen.
E149.	De oplossing heeft een beheersbare en flexibel in te richten beheeromgeving, zodat bevoegde gebruikers wijzigingen zelfstandig kunnen uitvoeren.
E150.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de functioneel beheerder om velden te markeren als verplicht in te vullen. Flexibel in te richten i.v.m. datagedreven werken.
E151.	De oplossing biedt context gebonden instructies, handleidingen en instructievideo's voor eindgebruikers.
E152.	De oplossing biedt de functioneel beheerder de mogelijkheid om zelf vrije velden te configureren op belangrijke plekken in de oplossing, waaronder bij de indicatie.

E153.	De oplossing biedt de gemeente ruime mogelijkheden om de inrichting zelfstandig te beheren en beperkt daarmee de afhankelijkheid van de leverancier.
E154.	De oplossing stelt functioneel beheerders in staat om onderdelen zelfstandig in te richten, waaronder journaalregeltypen, terminologie, autorisaties, processen, documentcreatie en zaaktypen.
E155.	De oplossing registreert relevante gebruikers- en systeemactiviteiten in een raadpleegbaar logboek voor analyse en foutoplossing.
E156.	De oplossing legt raadpleging, aanmaak, wijziging, verwijdering en export van dossiergegevens vast in een niet door eindgebruikers wijzigbaar auditlog.
E157.	De oplossing biedt een technisch dichtgetimmerd 4-ogenprincipe voor het invoeren en wijzigen van bankrekeningnummers. De gebruikersrollen zijn zodanig in te regelen dat gebruikers nooit zelfstandig een bankrekeningnummer kunnen veranderen (functiescheiding).
E158.	De oplossing biedt logging op het aanmaken en wijzigen van bankrekeningnummers. Deze logging kan geraadpleegd worden door gemeente Zwolle ten behoeve van audits.
E159.	De oplossing beschikt over een configureerbare rollen- en rechtenstructuur die bepaalt welke informatie een medewerker kan inzien.
E160.	De oplossing biedt fijnmazig en flexibel autorisatiebeheer, zodat deelrechten kunnen worden toegekend zonder volledige beheerrechten te verstrekken.
E161.	De oplossing biedt gebruikers, binnen hun autorisatie, inzicht in de actuele status van een dossier.
E162.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de functioneel beheerder om rollen te definiëren binnen de oplossing en gebruikers aan rollen toe te wijzen.
E163.	De oplossing biedt een begrijpelijke en overzichtelijke autorisatiematrix aan (Rollen & Rechten). Deze moet dagelijks worden aangeleverd door bijvoorbeeld data exports.

1.15 Exporteren van data

E164.	De oplossing biedt een (minimaal) dagelijkse dump van alle in de oplossing bekende velden om hier zelf een rapportage van te kunnen maken. Er worden geen extra kosten gerekend wanneer er nieuwe velden worden toegevoegd. Nieuwe functionaliteiten in de applicatie moeten ook worden toegevoegd aan exports.
E165.	De oplossing kan via unieke sleutels koppelen met andere gegevensbronnen, zodat gegevens rechtmatig en betrouwbaar kunnen worden gecombineerd.
E166.	De oplossing levert gegevens zoveel mogelijk gestandaardiseerd aan, zodat dashboards efficiënt kunnen worden ontwikkeld en beheerd.
E167.	De oplossing biedt de mogelijkheid om bij het afsluiten van een dossier gestructureerde uitstroominformatie vast te leggen, zoals uitstroom naar de Wlz, Wmo of een voorliggende voorziening.
E168.	De oplossing biedt de mogelijkheid om evaluaties aan toewijzingen te koppelen en deze door middel van data export te kunnen koppelen aan elkaar.

2

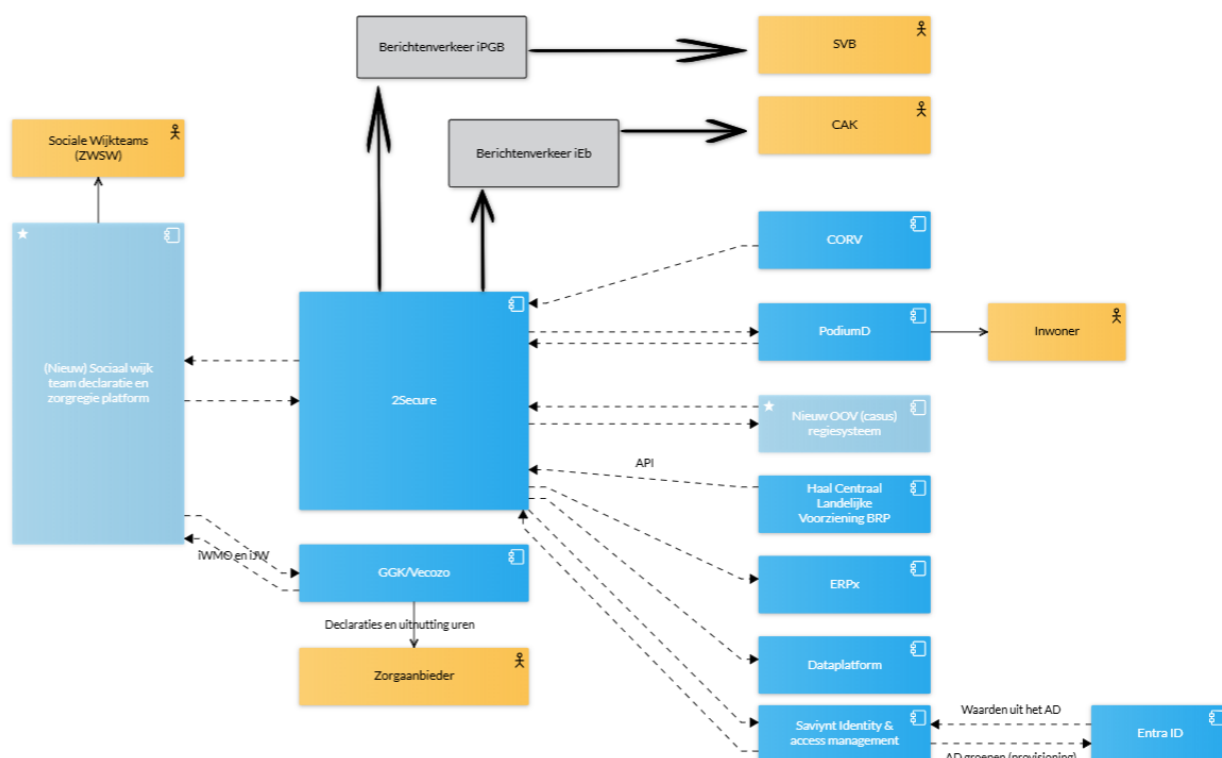
Ontwerp, beheer, privacy en contracten

2.1 Architectuur en standaarden	
E169.	De oplossing moet passen binnen de Zwolse architectuur, zoals beschreven in bijlagen 'Baseline Architectuur Gemeente Zwolle 2023 - 2024' en 'Architectuurprincipes Gemeente Zwolle'.
E170.	De oplossing wordt geleverd als SaaS-oplossing, waarbij deze door of onder beheer van de Inschrijver wordt gehost en technisch volledig onderhouden. Deze eis is onderdeel van het architectuurprincipe 3.26 SaaS, tenzij van gemeente Zwolle (zie EA1.A1).
E171.	De oplossing dient benaderbaar te zijn via een fully qualified domein name.
E172.	De oplossing (zowel de basisapplicatie als overige modules) voldoet aantoonbaar aan de toegankelijkheidseisen vanuit EN 301 549 en WCAG-versie 2.2 niveau AA (Web Content Accessibility Guidelines). Het onafhankelijke auditrapport wordt door de leverancier aangeleverd binnen 3 maanden na livegang van de oplossing en mag worden ingezien en gebruikt door de gemeente Zwolle. De gemeente Zwolle is verantwoordelijk voor het registreren van het onafhankelijke rapport in het toegankelijkheidsregister. De technische toegankelijkheidstoets wordt iedere drie jaar herhaald door opdracht van de Opdrachtgever aan de Inschrijver. De kosten van het onafhankelijke rapport komen voor rekening van de Opdrachtgever.
E173.	De Inschrijver waarborgt dat de aangeboden oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Inschrijver verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund. Leverancier laat zien welke standaarden gehanteerd worden.
E174.	De oplossing levert drie omgevingen op: 1. De Productieomgeving 2. Een oefen/opleiding omgeving 3. En een derde omgeving voor het testen van nieuwe releases, testen van configuratie, het testen van koppelingen en opleidingsdoeleinden. Er is geen beperking op het aantal gebruikers. Het moet mogelijk zijn om de tweede omgeving te vullen met gegevens van vergelijkbare productieomvang en om deze te kunnen anonimiseren/pseunonimiseren. Aanpassingen in de tweede omgeving kunnen zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E175.	Aanvullend op de eis voor een testomgeving is het doel om integraties te kunnen testen, hiervoor biedt de oplossing de mogelijkheid.
E176.	De oplossing, inclusief webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid tekst met behoud van functionaliteiten.
E177.	Authenticatie verloopt via Entra ID en autorisatie (inclusief account-provisioning) via de IAM-oplossing van de Opdrachtgever (Saviynt). De oplossing ondersteunt hiervoor SSO en geautomatiseerd identiteitsbeheer conform open standaarden: minimaal OpenID Connect (OIDC) of SAML 2.0 voor authenticatie, OAuth 2.0 voor autorisatie, en SCIM 2.0 voor provisioning.
E178.	De oplossing betreft een standaard toepassing waarvan de functionaliteiten vaststaan. De geboden functionaliteit is gelijk aan die van andere klanten (op basis van best practices). Er worden geen Zwolle-specifieke functionaliteiten ontwikkeld. Inschrijver geeft een kader mee over de configuratiemogelijkheden waar Opdrachtgever gebruik van kan maken zonder risico's op uitval te lopen bij updates.

E179.	De oplossing heeft geen installatie op werkplekken.
E180.	De toegang tot systemen is altijd persoonsgebonden. Hierdoor is het gebruik van functionele accounts niet toegestaan. Inschrijver borgt dat functionele accounts niet gebruikt worden. Serviceaccounts ten behoeve van integratie zijn wel toegestaan mits ook voldaan wordt aan alle andere eisen van logging, autorisatie en het 'least-privilege' principe.
E181.	Inschrijver is in staat om integratie met achterliggende systemen te realiseren door aan te sluiten op de integratielaag van gemeente Zwolle. Meer informatie over de integratielaag is te lezen in de applicatie architectuur.
E182.	Indien de oplossing van Inschrijver een (geautomatiseerd) algoritme bevat, dient deze na gunning transparant en uitlegbaar te zijn, mogelijk ter beoordeling aan te melden in het algoritmeregister.

2.2 Applicatiearchitectuur

In onderstaand overzicht is de positionering van gevraagde oplossing binnen de applicatiearchitectuur weergegeven.



In onderstaand overzicht zijn de koppelingen weergegeven waarin de gevraagde oplossing moet voorzien. Dit betreft zowel in- als uitgaande koppelingen. De details van iedere koppeling zijn onder het overzicht in tabelvorm opgenomen.

E183.	Integratie met het achterliggende applicatielandschap vindt plaats via de integratielaag van de gemeente Zwolle. Deze is gebaseerd op EnableU, Zorchestrate en 2secure. De oplossing realiseert een integratie met deze integratielaag.
E184.	Het iStandaarden /iWMO berichtenverkeer mag omwille van het voorkomen van onnodige complexiteit direct vanuit Inschrijver aangeboden worden. In het ontwerp wordt deze integratie duidelijk aangegeven en beschreven.
E185.	Binnen de oplossing worden minimaal de volgende standaarden gehanteerd waar gekoppeld moeten worden met gestandaardiseerde integraties: • API-standaarden conform standaarden zoals gedefinieerd binnen Common Ground. • De berichtenstandaard StUF-BG 3.10.

- De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1, Zaak- en Documentservices 1.2 of vergelijkbare CMIS standaard.
Integratie middels standaard API's (bv HaalCentraal) geniet daarbij de voorkeur, zie par. Common Ground.

Naam	
KP id	A
Applicatie bron	Aanbieder
Applicatie doel	GGK/ Vecozo
Onderdeel van proces	iStandaarden berichtenverkeer
Doel	Ten behoeve van berichtenverkeer tussen zorgleveranciers en de gemeente, betreft het iWMO verkeer. Directe koppeling in plaats van via de integratielaag om onnodige complexiteit op dit niveau te beperken.
Gewenste uitwisseling	API based
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	1
Applicatie bron	Aanbieder
Applicatie doel	EnableU 2Secure
Onderdeel van proces	Integratie vanuit het achterliggend applicatielandschap
Doel	Door middel van deze robuuste integratie is het mogelijk om data van de aangeboden oplossing te gebruiken in het achterliggende applicatielandschap en ook event based integration te realiseren zodat handelingen in de oplossing leiden tot triggers in andere applicaties.
Gewenste uitwisseling	API based
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	2
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	CORV
Onderdeel van proces	Jeugd
Doel	Door integratie met CORV is de gemeente in staat om te reageren op CORV meldingen, belangrijk voor de processen van het SWT.
Gewenste uitwisseling	
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	3
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	PodiumD
Onderdeel van proces	Zaaksturing
Doel	De kernambitie van de koppeling tussen het nieuwe casusregiesysteem en PodiumD is het vergroten van de regie en transparantie voor de inwoner. De inwoner kan de zaakstatus en documenten vinden in het Portaal (MijnZwolle) Het zaakstelsel is een belangrijke bron en doelapplicatie voor de sociaal wijk team processen. Met PodiumD laten we meldingen, zaken etc. zien in het portaal voor de inwoner. Lopende zaken binnen het Sociaal wijkteam moeten op deze manier in Portaal ook zichtbaar zijn. En er moet databeschikbaarheid behaald worden.
Gewenste uitwisseling	API based, via integratielaag van Dimpact
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	4
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	(Nieuw) OOV casusregiesysteem
Onderdeel van proces	Jeugdwet
Doel	Het Sociaal wijkteam en Openbare orde en veiligheid hebben inzake de Jeugdwet veel met elkaar te maken. OOV is op dit moment ook bezig met een aanbesteding voor een nieuw casusregiesysteem. Het is noodzakelijk om integratie tussen beide systemen te realiseren zodat we databeschikbaarheid en event driven architectuur kunnen realiseren zodat gegevens beschikbaar, eenmalig opgeslagen en meermaals in gebruik zijn.
Gewenste uitwisseling	API based Triggers
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	5
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	Haal Centraal landelijke voorziening BRP
Onderdeel van proces	Aanmelding SWT
Doel	Voor het ophalen van natuurlijke personen wordt de BRP gebruikt, met de HaalCentraal koppeling zijn deze gegevens voor het Sociaal wijkteam beschikbaar. Let op: er is ook een wens meegenomen om gebruik te kunnen maken van reeds bekende inwoners via het OpenKlant register als onderdeel van PodiumD. Deze moeten bij voorkeur daar ook opgehaald kunnen worden zodat het Sociaal wijkteam geen dubbele registratie van inwoners hoeft te doen.
Gewenste uitwisseling	API based
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	6
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	ERPx
Onderdeel van proces	Financiële afhandeling
Doel	Ten behoeve van financiële afhandeling is een integratie met onze financiële applicatie noodzakelijk.
Gewenste uitwisseling	API based
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	7
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	Dataplatform (Fabric)
Onderdeel van proces	Datagedreven werken
Doel	De dataset in gevraagde oplossing is van belang voor datagedreven werken, wat wij doen in ons dataplatform gebaseerd op Microsoft Azure - Fabric. Hiervoor moet de data uit de oplossing beschikbaar zijn.
Gewenste uitwisseling	API
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	8
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	Savyint IAM & EntraID
Onderdeel van proces	Autorisatie en authenticatie
Doel	Zoals gesteld in de eisen, Savyint IAM en EntraID worden gebruikt voor authenticatie en autorisatie.
Gewenste uitwisseling	API based
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	9
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	iPGB
Onderdeel van proces	Vergoedingen
Doel	Benodigd om het iPGB verkeer met de SVB af te handelen
Gewenste uitwisseling	API based
Huidige uitwisseling	

Naam	
KP id	10
Applicatie bron	EnableU 2secure
Applicatie doel	iEb
Onderdeel van proces	
Doel	Benodigd om het berichtenverkeer met het CAK tot stand te brengen.
Gewenste uitwisseling	API based
Huidige uitwisseling	

2.3 Informatiebeveiliging en privacy

E186.	GIBIT 2025 artikel 28 (Controlerecht en audits), artikel 31 (Verwerkersrelatie), artikel 32 (Informatiebeveiliging) en artikel 38 (Periodieke derdenverklaring) zijn onverkort van toepassing. Aanvullend geldt: • Inschrijver borgt dat de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de Cyberbeveiligingswet (Cbw/NIS2). • Inschrijver beschikt gedurende de contractperiode over een actuele assuranceverklaring met betrekking tot de oplossing (SOC 2 Type II of gelijkwaardig).
-------	---

E187.	GIBIT 2025 artikel 12 (Garanties ten aanzien van personeel) en artikel 19 (Geheimhouding) zijn onverkort van toepassing. Aanvullend geldt: • Medewerkers van Inschrijver of door de Inschrijver ingeschakelde derden die werkzaamheden in opdracht van Inschrijver verrichten aan de oplossing of toegang hebben tot de oplossing en/of (persoons-)gegevens beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). • De Inschrijver borgt dat deze medewerkers en derden minimaal jaarlijks een training volgen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy (AVG) en het herkennen en melden van beveiligingsincidenten.
E188.	GIBIT 2025 artikel 22 (Toegang tot Data en autorisaties) en artikel 32 (Informatiebeveiliging) zijn onverkort van toepassing. Aanvullend geldt: De oplossing implementeert sterke toegangsbeveiliging conform de principes ‘least-privilege’ en ‘need-to-know’. Hiervoor gelden de volgende specifieke eisen: • Multi-Factor Authenticatie (MFA): ○ Verplicht voor alle gebruikers en beheerders. ○ Ondersteunt minimaal twee factoren. • Role-Based Access Control (RBAC): ○ Toegang wordt verleend op basis van rollen en verantwoordelijkheden. ○ Gebruikers krijgen uitsluitend toegang tot gegevens die noodzakelijk zijn voor hun functie. ○ Autorisatie op dossier-, cliënt- of zaakniveau moet mogelijk zijn. • Integratie met Identity and Access Management (IAM): ○ De oplossing integreert met de IAM-voorziening van de Opdrachtgever voor: ▪ Centrale authenticatie. ▪ Autorisatiebeheer. ▪ Lifecyclebeheer van accounts. • Periodieke herziening: ○ Autorisaties worden periodiek (minimaal kwartaal) herzien en aangepast bij: ▪ Functiewijziging ▪ Uitdiensttreding. • Federatieve authenticatie: ○ De oplossing ondersteunt DigiD voor cliënten. ○ De oplossing ondersteunt Single Sign-On (SSO) voor interne gebruikers via de Identity Provider van de Opdrachtgever. ○ De oplossing ondersteunt minimaal OpenID Connect (OIDC) en/of SAML 2.0 en is compatibel met Ms Entra ID. • Wachtwoordbeheer: ○ Waar wachtwoorden binnen de oplossing nog worden toegepast wordt steeds voldaan aan de meest actuele NCSC-richtlijnen voor wachtwoorden. • Bevoorrechte toegang (privileged/admin): ○ Het verlenen, wijzigen en intrekken van privileged/admin-rechten wordt: ▪ Apart geregistreerd in een log. ▪ Periodiek beoordeeld (minimaal maandelijks).
E189.	GIBIT artikel 8 (Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden) en GIBIT artikel 22 (Data-uitwisseling) blijven onverkort van toepassing. Aanvullend geldt: De oplossing garandeert veilige en betrouwbare communicatie met interne en externe partijen, met de volgende specifieke eisen: • Digikoppeling

	○ Voor berichtenuitwisseling met overheidsvoorzieningen wordt Digikoppeling gebruikt conform de geldende Logius-standaarden. • Beveiligde verbindingen: ○ Alle communicatie verloopt via beveiligde verbindingen conform de laatste geldende NCSC-richtlijnen voor TLS: TLS 1.3 (minimaal), Sterke cipher suites (bv. AES-256-GCM) en Certificaatvalidatie (geen self-signed certificaten). • PKI-overheid-certificaten: ○ Gebruik van PKI-overheid-certificaten waar vereist voor communicatie met overheidsdiensten. • API's: ○ De oplossing ondersteunt gestandaardiseerde API's gebaseerd op: RESTful principes, JSON als dataformat, OpenAPI-specificaties. ○ API-toegang wordt beveiligd met: OAuth 2.0 en OpenID Connect (met PKCE voor public clients), Rate limiting (om DoS-aanvallen te voorkomen) en IP-whitelisting (waar toepasselijk). • Interoperabiliteit: ○ De oplossing integreert met: gemeentelijke voorzieningen (bv. BRP) en landelijke voorzieningen (bv. Logius, Digikoppeling). • E-mailbeveiliging: ○ Indien de oplossing het sturen en ontvangen van e-mails ondersteunt, worden alle verplichte beveiligingsstandaarden toegepast conform Forum Standaardisatie ('pas toe of leg uit'-lijst).
E190.	De oplossing implementeert solide netwerkbeveiliging om ongeautoriseerde toegang en netwerkdreigingen te voorkomen, met de volgende specifieke eisen: • Netwerkscheiding en segmentatie: ○ Duidelijke logische (en fysieke) scheiding tussen productie-, test- en ontwikkelomgevingen. ○ Verschillende applicatiecomponenten en Micro-segmentatie (Zero Trust-principe). • Firewalls en IDS/IPS: ○ Firewalls beschermen het netwerk tegen ongeautoriseerde toegang, Intrusion Detection Systems (IDS) en Intrusion Prevention Systems (IPS) detecteren en blokkeren dreigingen. • Zero Trust-principes: ○ Continue authenticatie en autorisatie (geen vertrouwen op basis van netwerklocatie), Minimale toegang (least privilege) op netwerkniveau.
E191.	De Inschrijver borgt dat alle systemen en componenten beschermd zijn tegen malware, met de volgende specifieke eisen: • Antivirus/Anti-malware: ○ Op alle relevante systemen (servers, workstations) is malwareprotectie geïnstalleerd en Detectiehandtekeningen worden dagelijks bijgewerkt. • EDR/XDR: ○ Endpoint Detection and Response (EDR) of Extended Detection and Response (XDR) is geïmplementeerd voor servers en workstations en Meldingen worden actief gemonitord en binnen 24 uur opgevolgd. • Preventieve maatregelen: ○ Blokkering van schadelijke bijlagen en Sandboxing voor verdachte bestanden.
E192.	De Inschrijver hanteert een cryptografiebeleid dat voldoet aan NCSC-richtlijnen en ISO 27001, met de volgende specifieke eisen: • Cryptografiebeleid:

	○ Het gebruik van versleuteling is gedocumenteerd, inclusief: Toepassingsgebieden (bv. gegevens in rust en in transport), Goedgekeurde algoritmen (bv. AES-256, RSA-4096, ECC) en Sleutelbeheerprocedures. • Gegevens in rust: ○ Alle persoonsgegevens (inclusief back-ups en databases) worden versleuteld conform: NCSC-richtlijnen (bv. AES-256-GCM) of een gelijkwaardige norm (bv. FIPS 140-2). • Gegevens in transport: ○ Alle communicatie wordt versleuteld conform de laatst geldende NCSC-richtlijnen voor TLS, waarbij minimaal TLS 1.3 wordt toegepast. • Sleutelbeheer: ○ Cryptografische sleutels worden: Veilig gegenereerd (bv. met een Hardware Security Module (HSM)), Veilig opgeslagen (bv. in een key management system), Veilig gedistribueerd (bv. via PKI) en Ingetrokken bij compromittering of beëindiging toegang.
E193.	De oplossing borgt de integriteit van alle gegevens, met de volgende specifieke eisen: • Invoervalidatie: ○ De oplossing valideert alle invoer om onjuiste gegevens te detecteren. • Technische maatregelen: ○ Integriteitscontroles (bv. checksums, hashes) om ongeautoriseerde wijzigingen te detecteren. ○ Transactionele consistentie (ACID-principes voor databases). ○ Referentiële integriteit (bv. foreign keys in databases). • Audit Trail: ○ Alle wijzigingen aan persoons- en dossiergegevens worden herleidbaar vastgelegd in een audit trail: Wie heeft de wijziging uitgevoerd? Wat is gewijzigd? Wanneer is de wijziging uitgevoerd? Welke waarde gold voor de wijziging? • Berichtenintegriteit: ○ Gegevensuitwisseling met ketenpartners en overheidsvoorzieningen wordt voorzien uitgeoefende handtekeningen (bv. PKI-overheid) en Message Authentication Codes (MAC). • Back-up integriteit: ○ Back-ups worden voorzien van integriteitscontroles (bv. hashes) om te verifiëren dat herstelde back-ups niet zijn gewijzigd of beschadigd. • Software-integriteit: ○ De Inschrijver borgt de integriteit van software en broncode tijdens de ontwikkel- en releaseketen via: Versiebeheer (bv. Git) en Code signing (bv. met GPG of PKI).
E194.	De oplossing legt relevante beveiligingsgebeurtenissen vast in onveranderlijke loggegevens, met de volgende specifieke eisen: • Loggegevens bevatten minimaal ○ Gebruiker (herleidbaar), Gebeurtenis (bv. inlogpoging, gegevenswijziging), Object (bv. dossier-ID), Resultaat (succes/faal, reden bij falen) en Tijdstip. • Logging bij persoonsgegevens: ○ Bij verwerking van persoonsgegevens bevat logging aanvullende context, zoals Bron van de gegevens, Bewerking (bv. lezen, schrijven, verwijderen), en Verwerkingsactie. • Bescherming loggegevens: ○ Loggegevens zijn beschermd tegen wijziging en manipulatie via: Write-Once-Read-Many (WORM) opslag en Digitale handtekeningen of hashes. • Bewaartermijn:

	○ Loggegevens worden minimaal 1 jaar bewaard (langer indien wettelijke vereist) en de bewaartermijn is configureerbaar per logcategorie. ○ Bij vermoeden van een incident worden de relevante loggegevens 3 jaar bewaard. • Kloksynchronisatie: ○ Alle systemen die loggegevens genereren, gebruiken gesynchroniseerde tijdsbronnen voor betrouwbare correlatie.
E195.	De oplossing integreert met centrale monitoringvoorzieningen voor tijdige detectie van incidenten, met de volgende specifieke eisen: • SIEM/SOC-integratie: ○ Loggegevens worden geïntegreerd met een Security Information and Event Management (SIEM) en Security Operations Center (SOC). • Actieve monitoring: ○ Loggegevens worden actief gemonitord op: Afwijkingen (bv. ongebruikelijke inlogpogingen) en Beveiligingsincidenten (bv. brute force-aanvallen). • Opvolging meldingen: ○ Beveiligingsmeldingen worden: Binnen 1 uur geanalyseerd en Binnen 24 uur opgevolgd (afhankelijk van ernst).
E196.	GIBIT 2025 artikel 32.2, 32.6 en 32.7 (Informatiebeveiligingsincidenten) zijn onverkort van toepassing. Aanvullend geldt: De Inschrijver beschikt over gedocumenteerde processen voor de detectie, analyse en afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten, met de volgende specifieke eisen: • Incidentclassificatie: ○ Incidenten worden geclassificeerd op basis van ernst (bv. laag/middel/hoog/kritiek) en Maatregelen ter voorkoming van herhaling worden gedocumenteerd en uitgevoerd. • Meldtermijnen (Cbw/NIS2): ○ De Inschrijver meldt een mogelijk significant beveiligingsincident onverwijld, maar in ieder geval binnen een termijn, zodat Opdrachtgever aan de in de Meldplicht Cbw opgelegde termijnen kan voldoen: ▪ Een initiële melding uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, met aard, omvang en voorlopige impactinschatting. ▪ Een nadere melding uiterlijk binnen 72 uur, met aanvullende analyse van ernst, impact en getroffen maatregelen. ▪ Periodieke updates gedurende het incident. ▪ Een eindrapportage binnen een redelijke termijn na afhandeling van het incident, met oorzaak, impact, getroffen maatregelen en verbeteracties. • Datalek (AVG): ○ Bij een vermoedelijk datalek of privacy-incident wordt de Opdrachtgever: Onverwijld (binnen 24 uur na ontdekking) geïnformeerd en De melding bevat minimaal: ▪ Aard van het incident. ▪ Oorzaak (voor zover bekend). ▪ Categorieën van gegevens en betrokkenen. ▪ Impact en omvang. ▪ Genomen en voorgenomen maatregelen. • Gezamenlijk actieplan: ○ Bij ernstige incidenten stelt de Inschrijver samen met de Opdrachtgever een gezamenlijk actieplan op. • Incident Response Oefeningen:

	○ De Inschrijver voert minimaal jaarlijks een incident response oefening uit (bv. tabletop exercise) en rapporteert hierover. • Forensisch onderzoek: ○ De Inschrijver beschikt over forensische onderzoeksmogelijkheden voor diepgaande analyse van incidenten. Dit betekent in ieder geval technische diepgang (bit-niveau/ontleden van kwaadaardige code) en procedurele diepgang met behoud van chain of custody. De Inschrijver mag hiervoor een extern specialistisch bureau voor inschakelen.
E197.	GIBIT 2025 artikel 10.14, 10.15 en 10.16 en GIBIT artikel 44 (Beheer en Onderhoud) zijn onverkort van toepassing. Aanvullend geldt: De Inschrijver borgt professioneel IT-beheer voor de oplossing, met de volgende specifieke eisen: • Patch- en Updatebeheer: ○ De Inschrijver installeert kritieke beveiligingsupdates binnen 7 dagen en overige updates binnen 30 dagen. • Kwetsbaarhedenbeheer: ○ De Inschrijver identificeert, classificeert en volgt kwetsbaarheden maandelijks op, waarbij Kritieke/Hoog-kwetsbaarheden (Bv. CVSS>7.0) binnen 14 dagen worden opgelost. • Software Lifecycle: ○ De oplossing maakt uitsluitend gebruik van ondersteunde software (met actieve beveiligingsupdates). ○ End-of-Life (EOL) software wordt voorafgaand aan EOL vervangen. • Hardeningsrichtlijnen: ○ De Inschrijver configureert de systemen en componenten conform actuele NCSC-hardeningsguides of CIS benchmarks, waarbij afwijkingen maandelijks worden getoetst, hersteld of verklaard. • Configuratiebeheer: ○ De Inschrijver borgt dat configuraties consistent, gecontroleerd en aantoonbaar conform beveiligingsrichtlijnen zijn. • Capaciteitsbeheer: ○ De Inschrijver borgt dat de beschikbaarheid en performance bij piekbelasting geborgd blijft. • Remote Management: ○ De Inschrijver borgt dat beheer op afstand verloopt via beveiligde verbindingen, met geauthenticeerde toegang en gelogde sessies. • Dataverwijdering: ○ De Inschrijver borgt dat bij verwijdering of hergebruik van apparatuur (servers, opslagmedia) data aantoonbaar en onherstelbaar wordt verwijderd (secure data wiping/destructie).
E198.	De Inschrijver past formele change management procedures toe voor alle wijzigingen, met de volgende specifieke eisen: • Wijzigingsproces: ○ De Inschrijver borgt dat wijzigingen worden gedocumenteerd in een changelog, voorafgegaan door risicoanalyse en een testplan, en worden goedgekeurd door de Opdrachtgever (indien van toepassing). • Rollback-scenario: ○ De Inschrijver borgt dat voor elke wijziging een rollback-scenario beschikbaar is en de rollback wordt getest voorafgaand aan de implementatie.

E199.	De oplossing borgt hoge beschikbaarheid en herstelcapaciteit bij calamiteiten binnen de gestelde RPO en RTO, met de volgende specifieke eisen als aanvulling op de GIBIT artikel 32.5: • Back-up en Herstel: ○ De Inschrijver waarborgt een Recovery Point Objective (RPO) van maximaal 1 werkdag door middel van frequente back-ups en/of continue datarePLICatie. ○ De Inschrijver maakt minimaal dagelijks volledige back-ups en aanvullend incrementeel met een frequentie passend bij de RPO. ○ De Inschrijver borgt dat back-ups bestand zijn tegen cyberaanvallen, waaronder ransomware, door toepassing van de 3-2-1-1-0 back-upstrategie: ▪ Minimaal 3 kopieën van data (productie + back-ups); ▪ Opslag op minimaal 2 verschillende media of opslagtechnologieën; ▪ Minimaal 1 kopie wordt offsite opgeslagen op een fysiek gescheiden locatie; ▪ Minimaal 1 kopie is immutabel en beschermd tegen wijziging of verwijdering (bijv. air-gapped of write-once storage); ▪ Back-ups worden regelmatig gecontroleerd en getest, zodat herstel zonder fouten (0 errors) aantoonbaar is. ○ De Inschrijver slaat back-ups op in ten minste twee fysiek gescheiden datacenters binnen de EU/EER. ○ De Inschrijver borgt dat herstelprocedures minimaal jaarlijks technisch worden getest en aantoonbaar gevalideerd. ○ De Inschrijver borgt een bewaartermijn van de back-up van 2 à 3 maanden. • Hersteltijd: ○ De Inschrijver waarborgt een Recovery Time Objective (RTO) van maximaal 24 uur, waarbij het herstel de volledige beschikbaarheid van functionaliteit en data omvat. • Business Continuity Management: ○ De Inschrijver beschikt over een Business Continuity Plan (BCP) conform ISO 22301, welke minimaal jaarlijks wordt getest, onder andere via tabletop- en scenario-oefeningen. • Disaster Recovery: ○ De Inschrijver beschikt over een Disaster Recovery Plan (DRP) dat aansluit op het BCP, welke minimaal jaarlijks wordt getest, inclusief een technische failovertest (waar mogelijk), en de resultaten worden gedocumenteerd.
E200.	GIBIT 2025 artikel 34 (Dienstverlening op afstand-algemeen) en GIBIT artikel 39 (Waarborgen continuïteit) zijn onverkort van toepassing. Aanvullend geldt: De Inschrijver borgt veilige hosting van de oplossing, met de volgende specifieke eisen: • Cloud- en Hostingleveranciers: ○ De Inschrijver toont aan hoe informatiebeveiligings- en privacyeisen die ten minste gelijkwaardig zijn aan de voor de Inschrijver geldende eisen contractueel worden opgelegd aan alle betrokken onderaannemers en leveranciers en hoe toezicht wordt gehouden op de naleving daarvan. Indien cloudoplossingen worden ingezet, omvatten deze eisen tevens de relevante beheersmaatregelen conform ISO 27017 en ISO 27018. • Hostinglocatie: ○ De Inschrijver borgt dat oplossing wordt gehost binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en verwerking van gegevens vindt uitsluitend binnen de EER plaats. ○ De Inschrijver borgt dat data niet toegankelijk is voor onbevoegde derden (inclusief autoriteiten buiten de EER) zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.

	• Transparantie: ◦ De Inschrijver is transparant over de gebruikte hostinglocaties en geeft op verzoek inzicht in de locaties. • Redundantie en spreiding: ◦ De Inschrijver borgt dat de infrastructuur redundant en gespreid is om beschikbaarheid en continuïteit te borgen. • Beschikbaarheidsniveau: ◦ De Inschrijver host de oplossing in een omgeving die voldoet aan minimaal Tier3 van het van Uptime Institute (of aantoonbaar vergelijkbaar). • Logische en fysieke scheiding: ◦ De Inschrijver borgt dat de oplossing logisch en waar nodig fysiek is gescheiden van andere klanten, waarbij de gegevens van verschillende klanten niet toegankelijk zijn voor elkaar.
E201.	De oplossing voldoet aan actuele beveiligingsstandaarden voor webapplicaties en softwareontwikkeling, met de volgende specifieke eisen: • Secure Coding: ◦ De Inschrijver borgt dat de software wordt ontwikkeld volgens de NCSC-richtlijnen voor secure coding, ISO 27034 (Application Security) of vergelijkbaar en aantoonbaar vrij is van kwetsbaarheden uit de OWASP Top 10. • Security by Design: ◦ De Inschrijver borgt dat beveiliging structureel onderdeel is van het ontwikkelproces, waaronder ontwerp (bv. threat modeling), ontwikkeling en testen (inclusief code reviews en beveiligingstesten). • Beveiligingstesten: ◦ De Inschrijver voert minimaal 1 keer per jaar beveiligingstesten uit, waaronder: penetratietesten door een onafhankelijke partij, Static Application Security Testing (SAST), en Dynamic Application Security Testing (DAST). ◦ De Inschrijver mitigeert de bevindingen binnen 30 dagen (afhankelijk van risicoclassificatie).
E202.	GIBIT artikel 25 (Software Bill of materials) is onverkort van kracht De Inschrijver borgt veilig leveranciersmanagement en ketenbeveiliging, waarbij periodiek de leveranciersbeoordeling van Inschrijver wordt besproken in het jaarlijks overleg conform EA8.2. Onderwerpen zijn in ieder geval de compliance met de informatiebeveiligingseisen, financiële stabiliteit en kwaliteit van dienstverlening van de leveranciers van Inschrijver.
E203.	GIBIT artikel 10.17 en 10.18 en GIBIT artikel 32.6 zijn onverkort van kracht. Aanvullend geldt: De Inschrijver levert regelmatig rapportages en neemt deel aan periodiek overleg, met de volgende specifieke eisen: • Rapportagefrequentie: ◦ De Inschrijver levert minimaal per kwartaal een beveiligingsrapportage op. • Inhoud rapportages ◦ De rapportage bevat ten minste: ▪ kwetsbaarheden en opvolging (inclusief resultaten van beveiligingstesten) ▪ patchmanagementstatus ▪ afwijkingen van hardeningsrichtlijnen ▪ beveiligingsincidenten en opvolging ▪ testresultaten van continuïteitstesten • Periodiek overleg: ◦ Rapportages worden besproken in een kwartaaloverleg met Opdrachtgever. • Proactieve Meldingen:

	○ De Inschrijver meldt proactief wijzigingen en ontwikkelingen die impact hebben op beveiliging of privacy.
E204.	Basisvereiste GIBIT artikel 31 (Verwerkersrelatie) en GIBIT artikel 21.2 en 22.5 zijn onverkort van kracht. Aanvullend geldt: De oplossing verwerkt persoonsgegevens conform de AVG, met de volgende specifieke eisen: • Privacy by design en privacy by default: ○ De oplossing ondersteunt privacy by design en privacy by default. • Verwerkersovereenkomst: ○ De Inschrijver sluit een verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever. De daarin opgenomen afspraken ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, gegevensdoorgifte, subverwerkers, data-eigendom, verwerking binnen de EER en ondersteuning bij AVG-verplichtingen zijn onverkort van toepassing. • Dataclassificatie: ○ De oplossing stelt de Opdrachtgever in staat persoonsgegevens te classificeren en te beheren conform minimaal de volgende categorieën bijzondere persoonsgegevens, persoonsgegevens en gepseudonimiseerde gegevens. ○ De oplossing ondersteunt het afdwingen en toepassen van deze classificaties binnen verwerking en autorisaties. • DPIA: ○ De Inschrijver levert op verzoek tijdig alle relevante informatie ten behoeve van een DPIA en ondersteunt actief bij het identificeren en mitigeren van privacyrisico's.
E205.	De oplossing ondersteunt privacybeschermende verwerking van persoonsgegevens. • Rechten van betrokkenen: ○ De oplossing en dienstverlening ondersteunen de Opdrachtgever bij het voldoen aan de rechten van betrokkenen conform de AVG. ○ De oplossing biedt functionaliteiten voor inzage (dossierexport), correctie, verwijdering (voor zover toegestaan), beperking van verwerking en dataportabiliteit. • Verwijdering en anonimisering: ○ De oplossing ondersteunt verwijdering van persoonsgegevens conform bewaartermijnen en anonimisering of pseudonimisering. Anonimisering is aantoonbaar onomkeerbaar. • Gegevensstromen: ○ De oplossing biedt inzicht in herkomst, verwerking, verstrekking en opslaglocaties van gegevens. • Traceerbaarheid: ○ De oplossing maakt verwerking van persoonsgegevens traceerbaar via logging van raadpleging, wijziging, verstrekking en verwijdering. • Dataminimalisatie: ○ De oplossing past waar mogelijk dataminimalisatie toe door gebruik van brongegevens en beperking van gegevensopslag. • Productiegegevens in testomgevingen ○ Productiegegevens (waaronder persoonsgegevens) worden niet gebruikt in test- of ontwikkelomgevingen. Er wordt gebruik gemaakt van gesynthetiseerde of geanonimiseerde data.

2.4 Rapportages	
Rapportages met betrekking tot de gevraagde oplossing komen op de volgende wijzen tot stand: 1. Via standaard (operationeel-tactische) rapportages beschikbaar in de nieuwe oplossing. 2. Via het eigen gemeente Zwolle dataplatform gebaseerd op Microsoft Azure Fabric Buiten scope zijn a. PowerBI op het systeem zelf. b. Andere applicaties op het systeem zelf. c. Rapportage builder op het systeem zelf.	
E206.	De oplossing moet alle data kunnen aanbieden aan het dataplatform van de gemeente Zwolle, gerealiseerd met Microsoft Fabric.
E207.	Data wordt op basis van een vastgestelde frequentie (minimaal dagelijks, maar bij voorkeur op ieder moment) geleverd, ofwel: er is een mogelijkheid tot toegang tot gegevens van de Opdrachtgever t.b.v. managementinformatie (ter gebruik voor het Zwolse dataplatform).
E208.	Inzicht in de metadata wordt meegeleverd/is inzichtelijk (definities van tabellen, kolommen, velden en de relaties tussen die velden m.b.v. één of meerdere databasediagram(men)).
E209.	In de nieuwe zorgregie- en declaratieoplossing kan de bestaande metadatering op dusdanige wijze worden opgenomen, dat hierop rapportages kunnen worden gebouwd.
E210.	Op alle metadata velden moet kunnen worden gerapporteerd.
E211.	De koppeling tussen de nieuwe zorgregie- en declaratieoplossing en het gemeente Zwolle Dataplatform moet geaudit kunnen worden.
E212.	Als de oplossing zelf stuur- en managementinformatie kan genereren, dan is het mogelijk deze te exporteren naar tenminste .XLSX en .CSV.

2.5 Recordmanagement functionaliteiten	
E213.	Informatie moet kunnen worden voorzien van een uniek identificatiekenmerk op elk aggregatieniveau.
E214.	Informatie moet kunnen worden opgenomen en handmatig en geautomatiseerd worden voorzien van metadata, zoals bijvoorbeeld een onderwerpsomschrijving of een documenttype (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R1.1.1; R1.2)
E215.	Metadata voor informatiebeheer moeten gedurende de hele levenscyclus gewijzigd kunnen worden. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R.1.2.1)
E216.	De relaties tussen informatieobjecten moeten in stand blijven gedurende de levenscyclus van de informatie. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R2.2.3)
E217.	Definitief vastgestelde informatie moet aantoonbaar betrouwbaar/integer blijven. Bijv. door het intrekken van wijzigingsautorisaties. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R2.2.4; R3.1.1; R3.1.2; R3.1.3)
E218.	Alle informatie (dossiers, data en documenten) moet voorzien kunnen worden van een eigen bewaartermijn. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R2.1.1)
E219.	Op samenhangende informatieobjecten kunnen archiveringsacties (zoals migratie, vernietiging of wijziging bewaartermijnen) uitgevoerd worden.
E220.	Informatie moet in bulk en volledig en onomkeerbaar kunnen worden vernietigd uit de oplossing. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 h; R2)
E221.	Daadwerkelijke vernietiging van informatie in de oplossing of opgeslagen via de oplossing moet kunnen plaatsvinden vanuit daarvoor geschikte functionaliteit binnen de oplossing of via een externe functionaliteit.

E222.	Van informatie waarvan de bewaartermijn is verstreken, moet een overzicht gemaakt kunnen worden. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R3.2.2)
E223.	Bewaartermijnen moeten aangepast kunnen worden. Toelichting: De termijnen moeten verkort of verlengd kunnen worden. Herstelacties kunnen worden uitgevoerd, op enkelvoudige gevallen en ook in bulk. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R2.1.1; R2.2.2)
E224.	Archiefstukken met langdurige waarde moeten in geval van uitplaatsing, samen met de bijbehorende metagegevens, overgebracht kunnen worden naar een door gemeente Zwolle te bepalen locatie voor langdurige bewaring. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R2.1.7)
E225.	Informatie moet uit de oplossing kunnen worden overgezet naar een andere applicatie (migraties), waarbij het aantoonbaar moet zijn dat de authenticiteit en integriteit van de informatie gewaarborgd is (checksums). (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R2.2.1)
E226.	Migratie is met behoud van inhoud, relaties, metadata en integriteitskenmerken. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R2.2.23; R2.2.4)
E227.	Als er sprake is van uitvoering van taken voor verschillende (externe) partners (entiteiten), dan moet in de oplossing duidelijk aangegeven worden voor welke partner de zaak/het dossier wordt uitgevoerd. Toelichting: Als wij ondersteuning uitvoeren voor een andere organisatie, dan willen we dit niet vermengen met onze eigen bedrijfsvoering. Dit betekent ook dat per organisatie vernietigingslijsten gemaakt moeten kunnen worden en dat teruglevering van informatie aan die organisaties mogelijk moet zijn in context en met de juiste metadata.
E228.	De oplossing moet mogelijkheden bieden voor het zoeken en vinden van informatie en kan ook full-tekst zoeken in verschillende bestandsformaten. (eis gebaseerd op NEN-ISO 16175:2020 R4.1.1)
E229.	De aangeboden oplossing dient het gebruik van diakritische tekens te kunnen ondersteunen.
E230.	Zwolle kan zelf het archiefbeheer uitvoeren in de oplossing. Toelichting: We willen zelf vernietigings- en migratieacties kunnen uitvoeren zonder tussenkomst van de leverancier.
E231.	Wanneer voor zoeken en vinden gebruik wordt gemaakt van indexerings, dient de index na een vernietigingsactie te worden geactualiseerd zodat vernietigde informatie niet meer gevonden kan worden.
E232.	De bewaartermijnen moeten op een hoger aggregatieniveau kunnen worden toegekend en dan naar keuze gelden voor alle onderliggende informatie of niet.
E233.	Leverancier dient zorg te dragen voor, conserveringsmaatregelen en bijbehorende controles. Toelichting: denk hierbij aan het voldoen aan de DUTO-eisen . (eis gebaseerd op Gibit 2025, art. 33.1)

2.6 Beheer en doorontwikkeling

E234.	Inschrijver levert een beschrijving welke beheertaken volgens Inschrijver tot de Opdrachtgever behoren.
E235.	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Inschrijver dat de oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en in te spelen op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.

E236.	Inschrijver voorziet in voorzieningen zodat gemeente Zwolle inspraak heeft bij gewenste nieuwe functionaliteiten beschikbaar voor alle klanten.
-------	---

2.7 Service level agreement (SLA)

E237.	De Inschrijver levert maandelijks een rapportage aan bij gemeente Zwolle over de volgende onderwerpen: - Incidenten en de afhandeling daarvan - Beschikbaarheid van de oplossing - Onderhoudsrapportages / releaseplanning - Beveiligingscontroles - Wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan - Klachtenrapportages Daarnaast wordt jaarlijks de voortgang van (eventuele) verbeterrapportages (bv toegankelijkheidsverklaring WCAG 2.2) besproken.
E238.	Voor een goede organisatie van het beheer en onderhoud van de oplossing is een eenduidige en efficiënte overlegstructuur noodzakelijk. De overlegstructuur is zodanig opgezet dat communicatie zo simpel en efficiënt mogelijk verloopt. Op strategisch (richten), tactisch (inrichten) en operationeel (verrichten) niveau is er communicatie tussen aanbestedende dienst en Inschrijver. De periodiciteit van de overleggen is als volgt: • Strategisch 1 x per 12 maanden; • Tactisch 1 x per 6 maanden; • Operationeel 1 x per kwartaal.
E239.	De oplossing is op de volgende wijze beschikbaar: • Beschikbaarheid tijdens werktijd, ma t/m vr van 07:00-21:00: 99% (min.) • Beschikbaarheid buiten werktijd: 96% (min.) • MTBF (Mean time between failure): 100 dagen (min.) • MTTR (Mean time to repair): Voor storingen langer dan 3 minuten: 4 uur (max.) • Maximaal dataverlies 24 uur • Maximale hersteltijd in geval van incidenten is binnen 16 werkuren (2 dagen van 8 uur).
E240.	De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Inschrijver inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/noodnummer beschikbaar.
E241.	De IV-organisatie van de gemeente Zwolle heeft contact met de helpdesk van de Inschrijver. De helpdesk van de Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de SLA. De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

Categorie	Omschrijving
1	De oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem).
2	De oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem). Dit gaat om bijvoorbeeld om foutmeldingen zonder verdere consequenties.
4	Gebruikers/ beheedersvraag.

De helpdesk draagt ook zorg voor relateren van incidenten aan al bekende problemen m.b.t. de oplossing. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is.

De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur.
2	1 uur (op werkdagen)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
3	24 uur (op werkdagen)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie maar uiterlijk binnen 1 maand.
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00)	Antwoord binnen 1 week.

Inschrijver dient bij iedere categorie een minimale KPI aan te geven.

De SLA wordt bij aanvang van de overeenkomst in onderling overleg specifiek en definitief gemaakt.

E242. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de oplossing. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van al geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De Inschrijver hanteert een vooraf afgestemde planning (met o.a. jaarplan van de releases) voor het uitbrengen van nieuwe releases.

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, dan wel een bezwaar in te dienen, als dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad hoc crash releases worden ingepland.