Bijlage 4.
Programma van Eisen

Geel gearceerde teksten zijn wijzigingen ten opzichte van de initieel gepubliceerde versie (1e Nota van Inlichtingen, 30 oktober 2026).

Namens gemeente Goeree-Overflakkee:

gemeente Goeree-Overflakkee

Begeleid door InnoviQ B.V.:

InnoviQ
INFORMATIEPARTNER LOKALE OVERHEID

Onderwerp	: Bijlage 4. Programma van Eisen
Kenmerk	: TN616800
Datum	: 9 oktober 2026
Status	: Definitief
Versie	: v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ B.V. 2026
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. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door InnoviQ B.V. verleend aan Gemeente Goeree-Overflakkee.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **3**

Inleiding **5**

1 Algemene eisen **6**

1.1 Geen voorbehouden *6*

1.2 Inschrijvingsvereisten *6*

1.3 Kerncompetentie *7*

1.4 Certificeringen *7*

2 Functionele Eisen **7**

2.1 Wet- en regelgeving *7*

2.2 Hoofdfunctionaliteiten *8*

2.3 Inwonerregistratie *10*

2.4 Procesondersteuning en werkvoorraad *12*

2.5 Webportalen en self-service *13*

2.6 Documenten *14*

2.7 Bulkdocumenten *14*

2.8 Algemene administratie en uitkeringsadministratie *15*

2.9 Debiteurenadministratie *16*

2.10 Management- en stuurinformatie *17*

3 Technische Eisen **19**

3.1 Architectuur & standaarden *19*

3.2 Functioneel beheer *20*

3.3 Autorisaties *20*

3.4 Koppelingen en integraties *21*

3.5 Bericht- en bestandsuitwisselingen *22*

3.6 Beveiliging en privacy *23*

4 Implementatie en migratie **24**

4.1 Implementatie *24*

4.2 Conversie/migratie *25*

4.3 Documentatie *26*

5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus **27**

5.1 Beschikbaarheid *27*

5.2 Performance *27*

5.3 Onderhoud *27*

5.4 Support *29*

5.5 Verantwoordingsrapportages / Service Level Reporting *30*

6 Overig/diversen 31

6.1 Dienstverlening 31

6.2 Exitovereenkomst 31

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: De Aanbestedingsdocumenten hanteren veelal, vooral in de formulering van Eisen, de termen ‘Opdrachtgever’ en ‘Inschrijver’. De Opdrachtgever betreft specifiek Gemeente Goeree-Overflakkee, tevens in de hoedanigheid van Aanbestedende Dienst. Een Inschrijver betreft de Onderneming - dan wel een Samenwerkingsverband van Ondernemingen - die de ICT-oplossing aanbiedt. Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de ICT-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de termen ‘Opdrachtgever’ en ‘Inschrijver’ maar verwijst tevens naar deze mogelijke andere toekomstige hoedanigheden en rollen.

Let op: de onderstaande Eisen zijn weloverwogen en in de context van deze afwegingen zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Opdrachtgever aanvaardt op geen enkele wijze pogingen van Inschrijver tot opname van nieuwe Eisen dan wel verzwaring van bestaande Eisen in het onderstaande Programma van Eisen gebruikmakend van de inlichtingenronden. De subgunningscriteria G2 Kwaliteit geeft voldoende mogelijkheid aan Inschrijver om op deze aspecten alsnog onderscheidend te kunnen zijn in de gunningscriteria van deze aanbesteding. Echter: indien Eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijver hieraan niet dreigt te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de Eis(en) - dan vraagt Opdrachtgever nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en/of een opmerking in de inlichtingenronden.

Deze verzoeken dienen concreet en bepaalbaar te zijn voor wat betreft hun inhoudelijke aspecten en de eventuele impact hiervan op de Overeenkomst en/of de Opdracht om deze correct in behandeling te kunnen nemen. Functionele varianten worden alleen op basis van de inlichtingenronden schriftelijk toegestaan. Opdrachtgever zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Opdrachtgever kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van deze 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 in dit Programma van Eisen gesteld.

1 Algemene eisen

1.1 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden.
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 en het van toepassing zijn van de GIBIT 2025 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.

1.2 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 Opdrachtgever, 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. (inclusief het voldoen aan alle gestelde Eisen, de uitwerkingen ten aanzien van de sub-subgunningscriteria en al het gedemonstreerde in de presentatie/demonstratie, ongeacht of dit een reeds bestaand of een toekomstig karakter heeft) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Gesloten kansendossier en Open kansendossier.
9. Alle in de Inschrijving ingewilligde de sub-subgunningscriteria, uitgezonderd de uitwerkingen van het Gunningscriterium Gesloten kansendossier en Open kansendossier, 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 die benodigd zijn om compliant te zijn aan de Eisen zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij nadrukkelijk door Opdrachtgever het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen van de Opdrachtscope en/of Eisen en/of sub-subgunningscriteria, is beschreven en aldaar in andere fatale data en/of termijnen 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 modulen en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in het Inschrijfformulier van de Inschrijving.
13. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving en operationele uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing (inclusief alle koppelingen, uiteraard voor dat deel dat tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver toebehoord).
14. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden ICT-oplossing voor inwoners en niet-inwoners door Opdrachtgever en externe uitvoeringspartners die voor Opdrachtgever taken verrichten. Dit laatste is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan Opdrachtgever (en niet aan andere entiteiten) zijn of worden toegewezen, zoals taken en activiteiten die Opdrachtgever in het licht van een adequate bedrijfsvoering en dienstverlening met betrekking tot de wet- en regelgeving in de Opdrachtscope uitvoert met of uitbesteedt aan uitvoeringspartners, zoals intake, analyse en diagnose en inzet van ondersteuning voor haar inwoners in het Sociaal Domein.

1.3 Kerncompetentie

15. Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie/referenties. Opdrachtgever acht het van belang dat 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, onderhouden en ondersteunen van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen van het Sociaal Domein, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen/integraties. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van maximaal drie (3) referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor één (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 gestelde kerncompetentie(s). De referentie(s) is/zijn niet ouder dan drie (3) jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. De ICT-oplossing is hierbij geleverd, beheerd en onderhouden in (een gedeelte van) de afgelopen drie jaar voor deze referent(en). De implementatie kan hierbij eerder hebben plaatsgevonden. Elke referent heeft de ICT-oplossing volledig geïmplementeerd (gehad) en tenminste zes (6) maanden operationeel in gebruik (gehad). ~~Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan.~~Inschrijver kan voor het aantonen van deze kerncompetentie een beroep doen op de ervaring van een derde, mits die derde de werkzaamheden waarvoor de ervaring wordt ingeroepen bij de uitvoering van de Opdracht daadwerkelijk verricht, Inschrijver dit in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel II, onderdeel C) vermeldt, de derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult en rechtsgeldig ondertekent, en Inschrijver dit op verzoek aantoont (zie paragraaf 1.17.2 van het Beschrijvend document). Een louter formeel beroep op een derde, zonder dat die derde de werkzaamheden daadwerkelijk uitvoert, is niet toegestaan. De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in Bijlage 1. Referentieformulier en kan/kunnen gecontroleerd worden door Opdrachtgever.

1.4 Certificeringen

16. De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig, inclusief een verklaring van toepasselijkheid. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. 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. Inschrijver levert bewijs als onderdeel van de Inschrijving voor de Opdracht.
NB: Indien de Inschrijver aanbiedt in de hoedanigheid van een combinatie, dan wel gebruik maakt van andere(n) partij(en) die voorzien in een substantieel deel van de aangeboden ICT-oplossing ter ondersteuning van de hoofdfunctionaliteiten (ten minste Jeugdwet, Participatiewet, Wet inburgering of Wet maatschappelijke ondersteuning), dient elke betrokken partij aan het bovenstaande te voldoen en in het bovenstaande te voorzien.
17. Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht of wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001:2022 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig, inclusief een verklaring van toepasselijkheid. 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 namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

2 Functionele Eisen

2.1 Wet- en regelgeving

18. 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 Participatiewet (inclusief Participatiewet in Balans), IOAW, IOAZ, Bbz, Wet inburgering, Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet.

19. 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 privacyvereisten in relatie tot de Opdrachtscope. Dit geldt tevens voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat of gaat bestaan op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door Inschrijver aangeboden prijs. Opdrachtgever 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de geformuleerde Opdrachtscope en het Overeengekomen Gebruik.
20. De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO2) 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. Opdrachtgever verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.

2.2 Hoofdfunctionaliteiten

21. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van Participatiewet (inclusief Participatiewet in Balans), IOAW, IOAZ, bijzondere bijstand (belast en onbelast) en minimaregelingen; ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van uitkeringen. Hierbij worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantiegeldreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt.
22. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van studietoeslag op grond van de Participatiewet; ter juiste registratie, beoordeling, berekening en betaalbaar stellen van studietoeslag. Hierbij worden geregistreerde voorwaarden, bedragen, inkomsten, verrekeningen, vorderingen en eventuele herzieningen correct verwerkt.
23. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van Participatiewet, specifiek Bbz; ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van Bbz-uitkeringen. Hierbij worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantiegeldreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. De vorderingen kunnen naar soort worden geclassificeerd. Renteberekeningen worden correct ondersteund, bij voorkeur met de periodiciteit 'dag'.
24. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van de TOZO; vanzelfsprekend worden er geen nieuwe aanvragen in behandeling genomen, echter zijn er bestaande TOZO-dossiers. Om de conversie van deze dossiers mogelijk te maken, moet de ICT-oplossing geconfigureerd zijn en dit ondersteunen. Let op: Bij diverse TOZO-dossiers wordt nog terugbetaald op de verstrekkingen die hebben plaatsgevonden op basis van een gerelateerd debiteurendossier.
25. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van re-integratie; ter juiste registratie van inwonerprofielen, re-integratietrajecten, -activiteiten en -uitstroom en vergoeding van voorzieningen, verstrekkingen, facturen, premies en loonkostensubsidie en het correct betaalbaar stellen hiervan, inclusief journalisering. Ten aanzien van het vastleggen van vergoedingen en/of vastleggen van facturen kan het BTW-percentage en het BTW-bedrag apart worden geregistreerd/gespecificeerd. Volwaardige procesondersteuning/documentcreatie is beschikbaar voor re-integratie, inclusief loonkostensubsidie en de correcte berekening en eventuele indexatie hiervan. Specifiek voor jongeren is het vastleggen van de startkwalificatie en de leerverplichting (met start- en einddata) mogelijk. Tevens worden vergoedingen kinderopvang nu als re-integratievoorziening vastgelegd. De ICT-oplossing faciliteert eveneens de registratie inclusief het betaalbaar stellen van kinderopvang aan inwoner en/of crediteur.
26. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen met betrekking tot de leefgeldregeling Oekraïne ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van deze vergoedingen aan de doelgroep. Ook kunnen hieraan gerelateerde eigen bijdragen – waarvoor door de ICT-oplossing een periodieke vordering maandelijks automatisch op boekt als debiteurenvordering - worden gevorderd en geïnd.
27. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen met betrekking tot regelingen energietoeslagen (eventueel gebruikmakend van bijzondere bijstand of minimabeleid) ter juiste registratie, berekening en betaalbaar stellen van deze vergoedingen aan de doelgroepen. Let op: deze regeling wordt momenteel niet

meer uitgevoerd maar wordt mogelijk weer actueel. Tevens dient de conversie/migratie van historische dossiers van deze regeling naar de ICT-oplossing plaats te vinden.

28. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen Wet inburgering voor het registreren en afhandelen van aanvragen, mutaties en beëindigingen inburgering, inclusief de voortgangsbewaking hierop.
29. De ICT-oplossing ondersteunt met generieke functionaliteit van dit Programma van Eisen (zoals inwonerregistratie, procesondersteuning en documenten) het regisseren van huisvestingsverzoeken van statushouders. Ook kan de ICT-oplossing met de vereiste debiteurenadministratie hieraan gerelateerde leningen, vorderingen en eenmalige of periodieke aflossingen hierop registreren en afwikkelen.
30. 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-verstrekkingen (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie en met het berichtenverkeer iJW. De producten- en dienstencatalogus Jeugdwet kan bestaan uit landelijke, regionale en lokale maatwerkvoorzieningen, voorzien van de bijbehorende tarifering 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.
31. 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-verstrekkingen (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van gerelateerde vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van handmatige verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie en 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 tarifering per eenheid of periodiciteit, die allen voor correcte verwerking in aanmerking komen.
32. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van het proces gehandicaptenparkeerkaarten ter juiste registratie van en afhandeling van aanvragen gehandicaptenparkeerkaarten en het correct verstrekken en bijhouden hiervan.
33. 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. Opdrachtgever 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. Voor kinderopvang op basis van Sociaal Medische Indicatie wordt een eigen bijdrage vastgesteld en geïncasseerd. De ICT-oplossing ondersteunt met de debiteurenadministratie de registratie en afwikkeling van deze vorderingen en de aflossing hierop.
34. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van regeling-overstijgende regieprocessen, zodat binnen de aangeboden ICT-oplossing regie kan worden gevoerd over het gezin en de individuele gezinsleden.
35. De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van hulpverleningsprocessen, zodat binnen de aangeboden ICT-oplossing hulpverlening kan worden geboden aan het gezin en de individuele gezinsleden en ondersteuningsbehoeften, hulpverleningsacties en ontwikkelingen daarin kunnen worden gevolgd en bewaakt.
36. De ICT-oplossing ondersteunt met generieke functionaliteit van dit Programma van Eisen (zoals inwonerregistratie, procesondersteuning, documenten en de debiteurenadministratie) ook uitvoering van processen met betrekking tot toezicht en handhaving in het Sociaal Domein.
37. De ICT-oplossing ondersteunt met generieke functionaliteit van dit Programma van Eisen (zoals inwonerregistratie, procesondersteuning en documenten) het registreren en inzien van bezwaar- en beroepsprocessen met betrekking tot het Sociaal Domein.
38. De ICT-oplossing biedt een inwonerportaal voor digitale dienstverlening, voorzien van DigiD waarop ten minste het digitaal aanvragen en verwerken van aanvragen Participatiewet, Wet inburgering, Jeugdwet, Wmo, wijzigen van persoons- en contactgegevens, inzien van uitkeringsspecificaties (inclusief jaaropgaves en betalingen aan inwoner), doorgeven van inkomsten, wijzigen bankrekeningnummer (IBAN), toevoegen van en doorgeven van afwezigheid/verlof, doorgeven van mutaties, inzien van lopende vorderingen en uploaden van documenten.

39. De ICT-oplossing ondersteunt het afhandelen van hersteltermijnen. Indien door een medewerker een tekort in de aanvraag wordt geconstateerd, kan het signaal naar de aanvrager en het volledig maken/herstellen van de aanvraag volledig digitaal door de ICT-oplossing worden ondersteund op het geleverde inwonerportaal. Nadat de aanvraag binnen de gestelde hersteltermijn is aangevuld of hersteld, kan de consulent het proces in de ICT-oplossing vervolgen. Dit betreft een uitvoeringseis met een uitgestelde leverdatum op 31-12-2026.
40. De ICT-oplossing biedt een mogelijkheid om externe toegang te verlenen aan inwoners en daartoe door Opdrachtgever 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.
41. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor het genereren van managementinformatie en ondersteuning van kwaliteitscontroles (op basis van te genereren stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk) door het integreren en meeleveren van een oplossing voor het kunnen ontwikkelen en genereren van operationele rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door de Inschrijver worden meegeleverd, als wel het gebruik hiervan door functionele beheerders van Opdrachtgever mogelijk is.
42. De ICT-oplossing koppelt voor de archiefwaardigheid van zaken en/of documenten met het in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem van Opdrachtgever (zie hiervoor paragraaf Koppelingen en integraties) maar bevat eveneens zelf de minimale functionaliteit voor een correct archiefbeheer en de vernietiging van zaken en/of documenten in de aangeboden ICT-oplossing:
    - Het is vereist dat de ICT-oplossing alle registraties, trajecten, processen, dossiers en documenten op een zaakgerichte en archiefwaardige wijze opslaat;
    - De ICT-oplossing 1). bevat functionaliteit voor genereren van vernietigingslijsten, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en/of metagegevens over bewaartermijnen, grondslag voor bewaring en archiefdatum en functionaliteit voor daadwerkelijke vernietiging van informatieobjecten of 2). ondersteunt automatische vernietiging op basis van een automatische koppeling op basis van Zaak- en DocumentServices 1.1. met het in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem van Opdrachtgever of 3). ondersteunt automatische vernietiging op basis van vernietigingslijsten met zaken en documenten die zijn gegenereerd door het in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem van Opdrachtgever of 4). wordt met additionele dienstverlening, inclusief in de Inschrijving, geleverd, waarbij Opdrachtnemer correcte en adequate vernietiging op direct verzoek van Opdrachtgever hiertoe ondersteunt door bijvoorbeeld het inzetten van scripting.

2.3 Inwonerregistratie

43. Bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals Naam-Adres-Woonplaats 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 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.
44. Per regeling kunnen specifieke inwonergegevens worden aangevuld/gewijzigd ten opzichte van deze centrale inwonerregistratie. Voor alle regelingen kunnen specifieke inwonergegevens worden geregistreerd/aangevuld/gewijzigd. Het betreft hier dan ten minste de registratie van ~~roepnamen, meer (soorten) adresseringen~~meer (soorten) adresseringen (post-, brief- en verblijfsadres), tenaamstellingen en IBAN-rekeningnummers.
45. Ondanks dat Opdrachtgever ervan bewust is dat voor de meeste processen binnen het Sociaal Domein een BSN benodigd is, kan registratie van inwoners 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)~~anders dan de externe koppelingen en uitwisselingen waarvoor een BSN vereist is, zoals BRP, GBA-V, VOA, het berichtenverkeer via de landelijke i-standaarden en de aanleveringen aan het DKD (zie koppelingen), ook toekomstige. 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 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.

46. 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.).
47. De ICT-oplossing biedt registratiemogelijkheden voor informele machtigingen, ten minste bedrijfs- en / of persoons- en contactgegevens (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).
48. 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.
49. Op inwonersniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de inwoner.
50. 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.
51. 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.
52. Op inwonerniveau is het vastleggen van een netwerk van betrokkenen, bijvoorbeeld mantelzorgers, externe coaches, werkgevers, budgetbeheerders, scholen- en onderwijsinstituten, begeleidende instellingen, vluchtelingenwerk, etc., met contactgegevens mogelijk.
53. Op inwonersniveau is voor zover daartoe geautoriseerd alle in de ICT-oplossing opgenomen informatie beschikbaar zoals signalen, meldingen, trajecten, gegevens, dossiers, documenten, afspraken, plannen en overige bekende informatie. De aangeboden ICT-oplossing biedt duidelijke overzichtspagina's, ten minste:
    - 1 overzicht van alle lopende en historische processen van een inwoner;
    - 1 overzicht van alle toegekende uitkeringen/indicaties voorzieningen 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.
54. 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 Opdrachtgever gebruik maken van een eigen diagnostisch onderzoeksmodel als wel wordt de zelfredzaamheidmatrix 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.
55. 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.

    Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat diverse regiesystemen nog in ontwikkeling zijn, in het bijzonder waar het de ondersteuning van workflows en werkvoorraad betreft. Opdrachtgever acht het daarom noodzakelijk de hieronder opgenomen Eisen uit de paragraaf 'Procesondersteuning en werkvoorraad' aan te merken als Uitvoeringseisen. De Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat de aangeboden ICT-oplossing uiterlijk op 31-12-2028 aan deze Eisen voldoet. Tot die datum krijgt de Inschrijver ruimte om de ICT-oplossing

verder te ontwikkelen en te optimaliseren. De mate waarin de Inschrijver bij Inschrijving reeds invulling geeft aan een gebruiksvriendelijke, efficiënte en toereikend ondersteunende oplossing, wordt meegewogen binnen de sub-subgunningscriteria, onder het onderdeel Gebruikersvriendelijkheid. Onderstaande Eisen uit deze paragraaf dienen integraal onderdeel te zijn van de Inschrijving en de gerelateerde Inschrijfprijs.

2.4 Procesondersteuning en werkvoorraad

56. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen en processtappen voor alle wettelijke regelingen in de Opdrachtscope.
57. Bovendien is het mogelijk 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 modulen, 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.
58. De geconfigureerde processen in de ICT-oplossing leiden de procesgebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten (zoals collegiaal toetsen), zonder het proces te hoeven verlaten. Activiteiten kunnen naar behoefte van Opdrachtgever verplicht worden gesteld. Deze activiteiten worden bewaard in de ICT-oplossing en zijn nadien raadpleegbaar. Ten minste aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund.
59. 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.
60. Voor ieder afzonderlijk proces kan een termijn door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
61. 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.
62. De ICT-oplossing ondersteunt signalering aan de eindgebruiker voor geplande heronderzoeken, BRP-mutaties (verhuizing en overlijden), CORV-signaleringen, IB-signaleringen en het bereiken van de leeftijden 18 jaar, 21 jaar, 23 jaar, 27 jaar en de AOW-leeftijd.
63. 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 overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen.
64. 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.
65. Vanuit onverdeelde werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdeler in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
66. 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.

2.5 Webportalen en self-service

67. Het leveren van een self-service-webportaal en self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan inwoners (en zo mogelijk ook organisaties en instellingen) dient off-premise (aldus eveneens remote aangeboden en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden.
68. Het self-service-webportaal betreft hierbij, vanwege algemene veiligheidsgronden en specifieke risicoreductie van mogelijke datalekken (door toekomstige software-issues en / of verkeerd gebruik en / of verkeerd beheer), een separaat en gezoneerd component van de ICT-oplossing voorzien van DigiD, niet zijnde die onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing die ook voor de primaire taakuitvoering en hieraan gerelateerde dossiervorming door medewerkers van Opdrachtgever wordt gebruikt. Uiteraard connecteren de onderdelen met elkaar voor een optimaal en integraal gebruik.
69. 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 Opdrachtgever. Eveneens zijn inwoners ten minste in staat om – na het inloggen met DigiD - digitaal akkoord te geven op individuele en/of gezinsplannen.
70. Het self-service-webportaal biedt toegang tot dossiers, gegevens en door Opdrachtgever hiertoe geselecteerde 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.
71. Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners (en zo mogelijk ook 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 (en zo mogelijk ook organisaties en instellingen) moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze self-service voor enige geautomatiseerde verwerking plaatsvindt.
72. De ICT-oplossing voldoet aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hieronder valt ten minste het automatisch versturen van een digitale ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht of het starten van een digitale zaak/digitaal proces. Ook wordt door de ICT-oplossing binnen 48 uur een notificatie/signaal verstuurd (bijvoorbeeld email, SMS, etc.) indien een bericht aan een of meer betrokkene(n) via een webportaal/berichtenbox beschikbaar wordt gesteld. Een notificatie/signaal bevat ten minste 1). een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht op het webportaal/in de berichtenbox heeft geplaatst 2). de aard en rechtsgevolgen van het bericht en 3). de termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren, indien van toepassing. (Pogingen tot) het versturen van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen wordt in de aangeboden ICT-oplossing vastgelegd met verzenddatum en -tijd. Indien de verzending niet in geslaagd maakt de ICT-oplossing dit kenbaar en maakt herverzending van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen mogelijk.
73. De ‘look-and-feel’ van het self-service-webportaal is in overeenstemming te brengen met de huisstijl-richtlijnen van Opdrachtgever. Op de schermen van het self-service-webportaal kan ten minste het logo van Opdrachtgever opgenomen worden en informatie- en instructieteksten worden aangemaakt en/of aangevuld en/of aangepast. 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 Opdrachtgever.
74. 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.
75. 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) kan worden geïntegreerd, in aanvulling op eventueel in gebruik zijnde andere toegangsverleningsmethoden.

76. De Inschrijver dient tevens jaarlijks een Rapportage Service Organisatie (RSO), voorheen 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 RSO voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door Opdrachtgever ingeschakelde auditor.
77. Voor de ICT-oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan inwoners (en zo mogelijk ook organisaties en instellingen) aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
78. De Eisen uit deze paragraaf gelden voor alle webportalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande webportalen, dan wel ontwikkeling van nieuwe webportalen) aan bovengenoemde Eisen moeten voldoen.

2.6 Documenten

79. 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). Het on-premise plaatsen van een documentcreatieprogramma is niet toegestaan. Voor zover voor de documentcreatie een koppeling met de kantoorautomatiseringsoplossing van Opdrachtgever noodzakelijk is: Microsoft Word (Office 365) is bij Opdrachtgever zowel lokaal op de werkplek geïnstalleerd als beschikbaar als clouddienst op de gevirtualiseerde desktops (Citrix). De ICT-oplossing dient met beide varianten te kunnen koppelen.
80. 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 uitkeringen en/of voorzieningen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Ook draagkrachtberekeningen (incl. inkomens- en vermogenscomponenten hiervan) 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. Het is voor de medewerker mogelijk om het documentresultaat in het gegenereerde document te bewerken aan de hand van een voorhanden zijnde tekstverwerkingsoplossing, nadat het document is gegenereerd door de ICT-oplossing. Het uiteindelijk bewerkte documentresultaat wordt correct bewaard in de ICT-oplossing en het daaraan gekoppelde documentmanagementsysteem Join Zaak & Document van Decos;
81. 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.
82. 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.
83. Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing met een omvang tot ten minste 20 MB. 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 webportalen voor inwoners van de ICT-oplossing ondersteund.
84. Documenten van de formaten RTF, DOC, DOCX, 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. Voor specifiek de documentformaten JPG, JPEG en MSG betreft bovengenoemde een uitvoeringseis met een uiterste opleverdatum van 31-12-2027.

2.7 Bulkdocumenten

85. Sommige processen vervaardigen bulkdocumenten. De ICT-oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van statusformulieren (aan te maken per regeling en doelgroep, uiteraard voor de statusformulieren/inkomstenformulieren met de mogelijkheid hiertoe de run tot retournering te blokkeren,

met mogelijkheden om individuen hierop uit te zonderen), uitkeringsspecificaties en jaaropgaven en het aanmaken van (bulk)beschikkingen, nota's, herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen en de jaarlijkse debiteurensaldobiljetten. In het debiteurenproces kunnen deze documenten in bulk worden vervaardigd maar zijn in de ICT-oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de inwoner en/of haar dossier voor de gerelateerde regeling.

2.8 Algemene administratie en uitkeringsadministratie

86. De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van alle mogelijke rekencomponenten ter correcte berekening en verwerking van de verstrekkingen voor alle regelingen, ten minste: normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen, vakantiegeldreservering en zelf ingerichte credit- en debet boekingen in eenmalige en periodieke vorm.
87. Boekingen (individueel en collectief) kunnen worden gestorneerd, waarmee de boeking/betaling/betaalopdracht correct ongedaan wordt gemaakt (inclusief journalisering).
88. Het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen kan naar eigen behoefte met periodiciteiten per dag, per week, per maand, per jaar en ad hoc plaatsvinden. De momenten waarop het verwerken en betaalbaar stellen plaatsvindt is vrij te kiezen. Opdrachtgever betaalt nu inkomensverstrekkingen 'in de maand'.
89. Gedurende het verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, inkomstenvrijlatingen, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantiegeldreservering 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.
90. Een geautomatiseerde normberekening is mogelijk, waarbij voor inkomensverstrekkingen aan de hand van ingevulde inwonergegevens, relatiegegevens, woonrelaties, woonsituatie, etc. De betreffende norm en toeslag/verlaging geautomatiseerd wordt berekend o.b.v. landelijke rekenregels of die van Opdrachtgever.
91. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten voor alle regelingen in de Opdrachtscope en kan een verleend financieel voorschot correct in mindering brengen op de eerstvolgende verstrekking van de regeling waarop deze betrekking heeft. Voorschotten kunnen met bancaire spoedbetaling of per kas worden uitbetaald.
92. Gedurende het proces van verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen wordt vakantiegeldreservering op correcte wijze berekend en gereserveerd. Het is mogelijk het gereserveerde vakantiegeld in bulk uit te keren op een zelf te bepalen moment, individueel en ad hoc uit te keren, aan inwoners of derden, of zonder betaling geheel of gedeeltelijk af te boeken.
93. Gedurende het proces van verwerken en betaalbaar stellen van inkomensverstrekkingen worden belastinginhoudingen op correcte wijze berekend en ingehouden. Het aanmaken van de bestanden voor de loonaangifte op loonbelastingnummer is mogelijk voor alle regelingen waarvoor belastinginhouding van toepassing is. Dit kan worden uitgevoerd op meerdere aangiftenummers. De ICT-oplossing sluit aan op Digipoort om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen.
94. 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 aangeleverd.
95. Voor alle regelingen in scope is het mogelijk per bank of kas betaalbaar te stellen.
96. Voor alle regelingen in scope is het mogelijk aan inwoner of aan crediteur betaalbaar te stellen.
97. 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.
98. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch proef berekenen (gelijk aan de definitieve berekening) van alle verstrekkingen voor alle regelingen.
99. 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.

100. 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.
101. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie. 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.
102. 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 (uitkerings-)specificaties.
103. 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 zowel netto als bruto en over eventueel meerdere jaren voor alle relevante inkomensverstrekkingen van de Opdrachtscope. Dit kan gelden voor de volledige perioden, maar ook over een gedeelte van de periode. Door de herberekening wijzigt ook de historie. Loonheffingen, journaalposten en vakantiegelden moeten dan automatisch, op juiste wijze berekend worden, op het juiste grootboek geboekt worden en daar zichtbaar zijn.
104. Voor alle regelingen in de Opdrachtscope kan het indexeren van financiële tarieven, normen 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.
105. 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.

2.9 Debiteurenadministratie

106. De ICT-oplossing biedt ten minste ten aanzien van natuurlijke personen een debiteurenregistratie, die zowel de typen om niet/leenbijstand/krediethypotheek, en eveneens in voorkomende gevallen gerelateerd aan Jeugdwet en Wmo, correct ondersteunt in registratuur en correcte verwerking.
107. In de debiteurenadministratie kunnen handmatig bankontvangsten worden geregistreerd, welke correct worden verwerkt in het debiteurendossier en de onderliggende administraties.
108. De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch berekenen van debiteurensaldi (initiële registratie van opboekingen, terugvordering en verhaal) voor zover voortkomend uit de inkomensverstrekking. Tevens worden debiteurensaldi die voortvloeien uit herberekeningen correct geregistreerd en komen voor correcte verwerking in aanmerking.
109. De ICT-oplossing maakt automatische doorboeking van te vorderen bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenvorderingen mogelijk (een opboeking van de vordering in de uitkering wordt correct en geautomatiseerd verwerkt als opboeking van de vordering in het debiteurendossier). Automatische doorboeking van gevorderde bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenaflossingen is mogelijk (een inhouding op de uitkering wordt correct en geautomatiseerd verwerkt als aflossing op het debiteurendossier).
110. Het is mogelijk vorderingen in te houden op een inkomensverstrekking, waarbij aangegeven wordt of hierbij het vakantiegeld wel/niet belast dient te worden; ofwel wordt in geval van een inhouding het gereserveerde/dan wel het te reserveren vakantiegeld wel of niet in de berekening van de inhouding meegenomen.
111. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om volgordelijkheid van vorderingen op te geven, zodanig dat hiermee rekening gehouden wordt welke aflossingen voor welke vordering het eerst afgeboekt zullen worden, automatisch opgevolgd door de volgende vorderingen in volgorde op rij.
112. De ICT-oplossing geeft een signaal als tijdens de verwerking sprake is van de laatste aflossing (vordering staat op 0) of geen aflossing plaatsvindt.
113. Er kunnen periodiek nota’s en opdrachten voor Automatische Incasso worden aangemaakt voor de vorderingen waarvan dit in de betaalverplichting is aangegeven.

114. De ICT-oplossing ondersteunt invorderingsprocessen en genereert bijbehorende (bulk-)documenten, te weten herinnering, aanmaning, dwangbevel. Deze invorderingsactiviteiten kunnen door een medewerker op een zelf in te richten tijdsverloop worden uitgevoerd.
115. De ICT-oplossing ondersteunt het genereren van nominatieve overzichten voor de vorderingen per periode.
116. Bruteren van de netto-vorderingen op het einde van het jaar is mogelijk. De ophoging van het saldo door de brutering, is in een boekingsregel zichtbaar. De brutering kan correct gejournaliseerd worden.

2.10 Management- en stuurinformatie

117. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data in bulk aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever 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 inzage in een volledig en up-to-date datamodel voorzien. Het datamodel dat initieel inzichtelijk wordt gemaakt, mag tevens nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.
118. 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, waarbinnen verbijzondering van de doorlooptijd van melding tot aanvraag en van aanvraag tot beslissing per medewerker/team/afdeling
    - Soort aanvragen per medewerker/team/afdeling
    - Caseload/werkvoorraad/workload per medewerker/team/afdeling, inclusief de actieve zaakstap
    - Actieve uitkeringen/indicaties/voorzieningen per medewerker/team/afdeling
    - Alle inwoners per Jeugdwet- en/of Wmo-aanbieder per product(code)
    - Inwoners/dossiers met afwijkende normen en/of componenten (handmatige afwijkingen)
    - Openstaande blokkades op de uitkering (bijvoorbeeld inleveren inkomsten, verblijf buitenland, etc.)
    - Financiële cumulatieven van alle in gebruik zijnde boekingscomponenten per inwoner/crediteur/debiteur 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.
119. De ICT-oplossing biedt standaard beleidsrapportages vanuit de ICT-oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de volgende onderdelen:
    - Verwijzingen naar voorliggende voorzieningen
    - Geregistreerde en afgeronde hulpvragen per medewerker/soort/leefdomein en per periode
    - Ontwikkeling ingezette ondersteuning per regeling door kwartalen heen in aantallen
    - Ontwikkeling ingezette ondersteuning per regeling door kwartalen heen in euro’s
    - Aantal unieke inwoners naar productsoort/productcategorie/verwijzer/zorgaanbieder voor Jeugdwet en Wmo
    - Aantal afgegeven indicaties naar productsoort/productcategorie/verwijzer/zorgaanbieder voor Jeugdwet en Wmo in aantallen
    - Aantal afgegeven indicaties naar productsoort/productcategorie/verwijzer/zorgaanbieder voor Jeugdwet en Wmo in euro’s
    - Gemiddelde afgegeven indicaties naar productsoort/productcategorie/verwijzer/zorgaanbieder voor Jeugdwet en Wmo in euro’s
    - Aantal uitkeringen naar regeling en soort voor inkomensregelingen in aantallen
    - Aantal uitkeringen naar regeling en soort voor inkomensregelingen 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.
120. Het is voor functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever, 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.

121. 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. Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat.

3 Technische Eisen

3.1 Architectuur & standaarden

122. 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 Opdrachtgever. 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 Opdrachtgever.
123. 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 Opdrachtgever, 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 Opdrachtgever. 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 als het onderdeel Concept-implementatieplan (zie de sub-subgunningscriteria).
124. 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 Apple Safari enkel voor webportalen). 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.
125. De ICT-oplossing dient in zijn geheel uiterlijk op 31-12-2028 volledig in SaaS geleverd te kunnen worden en hiermee volledig web-based beschikbaar te zijn voor alle gebruikers. De ICT-oplossing is per deze datum volledig web-based/web-native voor alle onderdelen van de gehele ICT-oplossing. Een plug-in voor de integratie met de kantoorautomatisering van Opdrachtgever, zoals toegestaan in Eis 124, is hiervan uitgezonderd. Indien door Inschrijver moderniseringsacties plaatsvinden om dit te realiseren (inclusief alle acties om een eventuele scheiding tussen backoffice en frontoffice te integreren, optimaliseren, herstructureren en moderniseren), maken deze acties en de gerelateerde resultaten die hiermee worden behaald integraal onderdeel uit van de Inschrijving en de gerelateerde Inschrijfprijs. Hierbij wordt uiteindelijk ondersteund dat consulenten voor alle (combinaties van) regelingen al hun werkzaamheden in één frontoffice-oplossing kunnen uitvoeren.
126. Alle onderdelen die zich presenteren naar de inwoner voldoen 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~~en ontwikkelen mee met aanpassingen in die eisen. Deze onderdelen moeten (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA).
127. Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een ‘fully qualified domainname’ van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.goeree-overflakkee.nl of goeree-overflakkee.<domeinnaam>.nl.
128. 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 levert deze omgevingen (inclusief licenties en/of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen die worden geleverd aan de Opdrachtgever zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar en de omgevingen van andere opdrachtgevers voor ten minste alle configuratie en data van deze omgevingen.
129. De ICT-oplossing is niet enkel toegankelijk vanuit de omgeving van Opdrachtgever, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken. Ook is toegang voor mobiele medewerkers, met eventuele uitzondering van functioneel beheerders (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 authentification of identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.
130. Vanuit de techniek ondersteunt de ICT-oplossing een Microsoft Entra ID-koppeling. De ICT-oplossing ondersteunt identificatie en authenticatie voor de toegang en single-sign-on met deze koppeling via OpenId Connect (OIDC). Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing hoeven hiermee slechts eenmalig (Single-Sign-On) te authentiseren om geautoriseerd toegang te krijgen.

131. 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).
132. 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 betreft Windows 11 en hoger voor een installatie op een fysieke desktop of laptop en Windows Server 2022 en hoger voor een eventuele installatie op een applicatieserver.
133. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de ICT-oplossing op locatie van Opdrachtgever, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Opdrachtgever. Hieruit blijkt hoe de ICT-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de ICT-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuren van Opdrachtgever. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
134. 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 Inschrijfformulier of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
135. De ICT-oplossing beschikt over mailfunctionaliteit voor het versturen van e-mails. De ICT-oplossing voldoet hierbij aan de standaarden DKIM, DMARC en SPF.
136. Verbindingen tussen twee of meerdere e-mailservers binnen de ICT-oplossing voldoen eveneens aan de standaarden STARTTLS en DANE.
137. 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, inclusief het gebruik van security-headers.
138. 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.

3.2 Functioneel beheer

139. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na opnieuw aanmelden).
140. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
141. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
142. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
143. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.
144. 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.
145. Functioneel beheer kan de juiste functionele werking van de koppelingen monitoren, functionele uitval zien en deze zo nodig functioneel oplossen zonder tussenkomst van de Inschrijver.

3.3 Autorisaties

146. 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.
147. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/of documenten te ondersteunen.
148. 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 Opdrachtgever) of de WAT informatie (de DAT informatie plus de inhoudelijke details) voor ten minste inwonerdossiers.

149. 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.).
150. 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.
151. 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 authentification (gerelateerd aan en in te regelen op basis van de eerder vereiste Microsoft Entra ID-koppeling) of algemeen maatschappelijk geaccepteerde identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning.

3.4 Koppelingen en integraties

152. 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 Opdrachtgever 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.).
153. 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
154. De Inschrijver is op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van Opdrachtgever, 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, Mijn Services en de relevante HaalCentraal-API’s voor basis- en brongegevens.
155. Opdrachtgever hanteert in haar architectuur en infrastructuur het uitgangspunt dat alle koppelingen en integraties gaan via de Enterprise ServiceBus indien zij persoons, bedrijfs- en/of gebouwgegevens uitwisselen. Inschrijver dient voor de koppelingen en integraties rondom de aangeboden ICT-oplossing eveneens te koppelen met deze Enterprise ServiceBus, tenzij expliciet door Opdrachtgever wordt geaccordeerd dat hiervan in voorkomende gevallen afgeweken kan worden. Indien Inschrijver voor één of meer koppelingen of integraties van dit uitgangspunt wenst af te wijken, maakt zij dit per koppeling of integratie concreet en onderbouwd kenbaar in de inlichtingenronde(s). Opdrachtgever beoordeelt deze verzoeken en legt een eventueel akkoord vast in de Nota van Inlichtingen. Op dit moment loopt er een aanbesteding voor de (her)verwerving van de Enterprise ServiceBus.
156. Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van StUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via de in gebruik zijnde Enterprise ServiceBus met het gegevensmagazijn (inclusief BRP-V en VOA), dit alles zodanig dat binnen- en buitengemeentelijke persoons- en adresgegevens 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.

157. De ICT-oplossing ondersteunt de meest actuele versie van Zaak- en DocumentServices (StUF-Zaken/CMIS), dat Inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport. Bij voorkeur wordt de koppeling gerealiseerd op basis van de API's voor Zaakgericht Werken (ZGW-API's). Op basis van deze standaarden koppelt Inschrijver via de in gebruik zijnde Enterprise ServiceBus met het zaak- en documentmanagementsysteem Join Zaak & Document van Decos. De koppeling faciliteert ten minste 1-richtingsverkeer: de ICT-oplossing kan aan de hand van deze koppeling alle documenten zaakgericht en archiefwaardig opslaan in genoemd zaak- en document-managementsysteem.
158. De ICT-oplossing wordt minimaal gebruik makend van de hiervoor beschikbare webservices gekoppeld aan het Bureau InformatieDiensten Nederland/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.
159. 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.
160. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan het Nationaal ParkeerRegister van de RijksDienst Wegverkeer voor het automatisch doorgeven/registreren van verleningen, mutaties en beëindigingen gehandicaptenparkeerkaarten vanuit de ICT-oplossing aan het RDW.
161. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen voor het vereenvoudigen van registratie van inwonergegevens en gerelateerde gegevens uit de Suwi-keten in de ICT-oplossing. Daarnaast ondersteunt de ICT-oplossing de whitelist-functionaliteit van Suwinet; een filtermechanisme om het raadplegen van inwoners via Suwinet-Inkijk te beperken tot de inwoners waar Opdrachtgever een dienstverleningsrelatie mee heeft. Het bestaat uit een wekelijkse upload van de BSN's waarmee een recente of actuele relatie bestaat. Er wordt hiervoor geautomatiseerd aangesloten op het hiervoor beschikbaar gestelde koppelvlak van het Inlichtingenbureau.
162. De ICT-oplossing sluit aan op Digipoort om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen aan de hand van een webservices of een API-uitwisseling.
163. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de Verwijs Index Risicojongeren MULTIsignaal om vroegtijdige melding en signalering van jeugdigen in de keten te faciliteren. Let op dat de koppeling pas in werking mag treden als handmatig voor de inwoner(s) is aangegeven dat deze uitwisseling plaats dient te vinden.
164. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Microsoft Entra ID. De ICT-oplossing ondersteunt identificatie en authenticatie voor de toegang en single-sign-on met deze koppeling via OpenId Connect (OIDC).
165. 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. Het verzenden van e-mails vanuit de ICT-oplossing mag ook via een andere mailserver dan die van Opdrachtgever plaatsvinden, mits de e-mail wordt verzonden vanaf een e-mailadres binnen het domein van Opdrachtgever en ook voor deze mailserver het gestelde in eisen 135 en 136 van toepassing is. De ICT-oplossing ondersteunt het verzenden vanaf een noreply-adres. Een installatie van Office365 Microsoft Word en Office365 Microsoft Outlook is lokaal en als clouddienst op de Citrix-gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Met beiden (lokale installaties en clouddiensten van genoemde kantoorapplicaties) dient gekoppeld te kunnen worden.

3.5 Bericht- en bestandsuitwisselingen

166. De ICT-oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek (BUS, BDBS, SRG, Gemeente Monitor Sociaal Domein en SWI).
167. De ICT-oplossing ondersteunt de aanlevering van gegevens, conform het door hen vereiste formaat, aan Divosa ten behoeve van de Benchmark Sociaal Domein.
168. De ICT-oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Bureau InformatieDiensten Nederland (nu: DigitaalKlantDossier).
169. De ICT-oplossing ondersteunt de ontvangst en verwerking van de gegevensaanleveringen van het Bureau InformatieDiensten Nederland rondom IB-signalen.

170. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal SEPA-betaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de gewenste financiële en bancaire systemen.
171. Na het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie. 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.
172. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever. De aanlevering kan of via een directe verbinding tussen databases of via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen.

3.6 Beveiliging en privacy

173. De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy aan wet- en regelgeving (o.a. BIO2 en AVG), de vereiste ISO 27001-certificering, de toepassing van GIBIT 2025 en de toepassing van een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkers-overeenkomst VNG' van VNG Realisatie / InformatieBeveiligingsDienst zonder aanpassingen, behoudens: in tegenstelling tot het gestelde in de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt verwerking buiten de Europese Economische Ruimte niet toegestaan. Verwerker mag persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken; ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Inschrijver legt deze verplichting haarzelf en haar partners (onderaannemers) op. Inschrijver toont op verzoek van Opdrachtgever aan waar de gegevens staan opgeslagen.
174. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Rapportage Service Organisatie (RSO) 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 Opdrachtgever haar auditrecht uitoefenen.
175. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DKD-inlezen, dient Inschrijver een Rapportage Service Organisatie (RSO), te overleggen, die voldoet aan de GeVS richtlijnen. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn.
176. De Inschrijver verricht 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 jaarlijks wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage (eventueel als onderdeel van een andere audit- of verantwoordingsrapportage en/of -verklaring mits hierin expliciet benoemd) aan Opdrachtgever.
177. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Opdrachtgever) 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 Opdrachtgever 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.
178. 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. Ook mag het samenstellen van een extract ondersteund worden door rapportagefunctionaliteit. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht. De ICT-oplossing kan deze verzoeken ondersteunen, eventueel gebruikmakend van inclusieve dienstverlening door Opdrachtnemer.
179. 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.

4 Implementatie en migratie

4.1 Implementatie

180. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen. Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van de Inschrijver en betrokkenen van Opdrachtgever. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel de Inschrijver als Opdrachtgever, worden door de Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens de sub-subgunningscriteria). De initiële implementatie is uiterlijk 27-01-2028 voor de gehele scope (exclusief eventuele kansen en opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
181. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Opdrachtgever, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en de sub-subgunningscriteria, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
182. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Opdrachtgever, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
183. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Opdrachtgever 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.
184. Indien Opdrachtgever 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.
185. Opdrachtgever 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.
186. Voor het verzorgen van de opleidingen door Inschrijver wordt ten minste onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen consulenten Inkomen, re-integratiecoaches en jobcoaches, consulenten Jeugdwet & Wmo, consulenten Inburgering, Administratief medewerker PWI/WMO/Jeugd, Uitkeringsadministratie, Functioneel beheer en een overige groep voornamelijk raadplegende gebruikers (onder andere teamleider, projectondersteuner en kwaliteitsmedewerkers). 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 Opdrachtgever verwijst Opdrachtgever naar paragraaf 1.2 in het Beschrijvend document.
187. Acceptatie door Opdrachtgever 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 Opdrachtgever wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
188. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. Opdrachtgever zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met deze projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Opdrachtgever tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

4.2 Conversie/migratie

189. De Inschrijver levert conversie-/migratieprogrammatuur voor het converteren/migreren van alle actuele gegevens en historische gegevens met betrekking tot de Opdrachtscope, inclusief alle documenten, vanuit de bestaande ICT-oplossingen Sociale Regie en Suite4Sociaal Domein van Centric Digitale Overheid naar de aangeboden ICT-oplossing. Opdrachtgever wenst alle gegevens uit deze applicaties te converteren. Dit is in ieder geval vereist voor alle administraties van alle regelingen, zodanig dat de thans in gebruik zijnde applicaties volledig kunnen worden uitgefaseerd en de administraties en de daaraan gerelateerde verwerkingen ongehinderd doorgang kunnen vinden binnen de aangeboden ICT-oplossing.

I. Sociale Regie van Centric Digitale Overheid
Dit betreft het regiesysteem voor Jeugd en Wmo. Het betreft geen administratieve backoffice, maar bevat onder meer gegevens over inwoners, dossiers, situatieschets, hulpvragen, analyses/diagnoses, gespreksverslag/keukentafelgesprek en rapportages. De Inschrijver converteert/migreert ten minste alle historische en actuele dossiers, met daarbij ten minste de startdatum en einddatum. Actuele dossiers mogen, indien noodzakelijk, op de eerste stap van de nieuw geconfigureerde workflow van de aangeboden ICT-oplossing worden geplaatst. Voor Wmo dienen tevens alle bestaande documenten vanaf 2024 te worden geconverteerd/gemigreerd. Voor Jeugd dienen tevens alle bestaande documenten te worden geconverteerd/gemigreerd.
Let op: de gegevens met betrekking tot het berichtenverkeer, de declaraties en de financiële afwikkeling binnen de Wmo en de Jeugdwet zijn belegd in Suite4Sociaal Domein en zijn beschreven onder II.

II. Suite4Sociaal Domein van Centric Digitale Overheid
Dit betreft de ICT-oplossing voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wet inburgering en aanpalende regelingen, alsmede de backoffice voor Jeugd en Wmo, waaronder het berichtenverkeer. De Inschrijver converteert/migreert ten minste: 1) voor de Participatiewet en de Wet inburgering en aanpalende regelingen: alle historische en actuele dossiers, alle indicaties, alle realisaties, waaronder verstrekkingen en voorzieningen, alsmede de volledige financiële afwikkeling, inclusief alle documenten en alle historische en actuele procesgegevens, zowel lopend als afgerond; 2) voor de Wmo en Jeugdwet: alle indicaties, alle realisaties, waaronder verstrekkingen en voorzieningen, het PDC, inclusief alle tarieven~~,~~ alle declaraties, inclusief alle documenten voor Jeugd en voor Wmo alleen de documenten vanaf 2024, alsmede de volledige financiële afwikkeling van de dienstverleningsverstrekkingen via het berichtenverkeer. Tot de te converteren/migreren gegevens uit Suite4SociaalDomein behoren tevens gegevens met betrekking tot PGB en Eigen Bijdrage (CAK). Historische gegevens ten aanzien van PGB en Eigen Bijdrage staan in Suite4SociaalDomein en beiden lopen via deze weg en dus niet via het berichtenverkeer; 4) alle hieraan gerelateerde historische en actuele inkomensverstrekkingen, waaronder uitkeringen op grond van de Participatiewet, minimaregelingen en re-integratiebetalingen.

Let op: Er zijn ook betalingen die buiten het berichtenverkeer worden afgewikkeld, die worden momenteel los betaald via de financiële applicatie Key2Financien. Deze betalingen hoeven nadrukkelijk niet geconverteerd worden. Het is wel de bedoeling dat deze financiële verstrekkingen uit de aangeboden ICT-oplossing worden afgehandeld.

Actuele processen mogen, indien noodzakelijk, op de eerste stap van de nieuw geconfigureerde workflow van de aangeboden ICT-oplossing worden geplaatst. Onder de dossiers worden eveneens alle bestaande documenten geconverteerd/gemigreerd.

190. De Inschrijver levert conversie-/migratieprogrammatuur om alle actuele gegevens en historie met betrekking tot de Opdrachtscope (inclusief alle documenten) te converteren/migreren vanuit de bestaande ICT-oplossing Suite4SociaalDomein en Sociale Regie van Centric Digitale Overheid naar de aangeboden ICT-oplossing. Opdrachtgever wenst alle gegevens uit deze applicaties te converteren/migreren.
191. De huidige documenten van de ICT-oplossing staan veelal in het gekoppelde zaak- en documentmanagementsysteem Join Zaak & Document van Decos. De link tussen de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein en het zaak- en documentmanagementsysteem Join Zaak & Document dient te blijven bestaan/hersteld te worden, zodat documenten uit het zaak- en documentmanagementsysteem in de aangeboden ICT-oplossing via Zaak- en DocumentServices raadpleegbaar zijn. Let op: er zijn ook ongekoppelde documenten die (nog) niet in het zaak- en documentmanagementsysteem staan, maar wel onderdeel uitmaken van de conversie/migratie van de oude naar de nieuwe ICT-oplossing.

192. Navolgend de voorkeursvolgorde van Opdrachtgever ten aanzien van de conversie-/migratiemethoden: 1) alles volledig mee converteren/migreren, 2) als gecomprimeerde detailinformatie zichtbaar in de ICT-oplossing, 3) detailinformatie gevat in een document dat wordt mee geconverteerd/gemigreerd. Voor alle actuele dossiers, waaronder lopende uitkeringen, indicaties en realisaties, inclusief de daarbij behorende financiële afwikkeling, is uitsluitend conversie-/migratiemethode 1 toegestaan. Inschrijver dient afwijkingen ten opzichte van conversie-/migratiemethode 1 dan wel voorgestelde beperkingen op de conversiescope in haar Inschrijving aan te geven in het onderdeel Concept-implementatieplan (zie de sub-subgunningscriteria). Indien dit niet geschiedt is de Inschrijver verantwoordelijk voor een totaalconversie/-migratie naar de nieuwe ICT-oplossing op basis van conversie-/migratiemethode 1.
193. De Inschrijver stelt een conversie-/migratieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversie-/migratiemethoden worden ter beoordeling aan Opdrachtgever verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van Opdrachtgever.
194. De Inschrijver toont met ten minste twee proefconversies/-migraties aan dat de kwaliteit van de conversie/migratie voldoende is om met een definitieve conversie/migratie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie-, migratie- en correctiewerkzaamheden voor Opdrachtgever worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.
195. De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie/migratie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie/migratie.
196. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie/migratie actief door de Inschrijver ondersteund. De Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversie-/migratieactiviteiten met ketenpartners en instanties (ten minste de eigen accountant) waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.

4.3 Documentatie

197. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
198. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing kent zijn eigen handleiding/werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
199. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden ten aanzien van de volledige ICT-oplossing.
200. Opdrachtgever krijgt inzage in 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. Inzage in het datamodel wordt tijdens de implementatie initieel beschikbaar gesteld en mag nadien met wijzigingen in releasenotes worden onderhouden.

5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus

5.1 Beschikbaarheid

201. 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 Opdrachtgever 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.
202. 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 Opdrachtgever.
203. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Opdrachtgever. De Inschrijver rapporteert over, en geeft real-time inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.

5.2 Performance

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

5.3 Onderhoud

205. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Opdrachtgever. 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 het Beschrijvend document). De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

206. 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 (inclusief het benodigde certificatenbeheer) t.b.v. het borgen 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).
207. 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.
208. Inschrijver is in beginsel verantwoordelijk voor (bepaling van) het versiebeheer van alle technische ICT-componenten met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing. Echter, om de gehele ICT-oplossing in relatie tot en in combinatie met de technische omgevingen van de Opdrachtgever op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, worden de hiervoor relevante onderdelen van 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 Opdrachtgever aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
209. 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 Opdrachtgever en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
210. 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 Opdrachtgever op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
211. 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 de sub-subgunningscriteria.
212. Indien door toedoen en initiatief van Inschrijver de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en/of updates wordt uitgefaseerd en/of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit of wel het Overeengekomen Gebruik van de Opdracht en/of Overeenkomst 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 of wel het Overeengekomen Gebruik te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

213. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Opdrachtgever. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
214. 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 Opdrachtgever 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 op de testomgeving wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.

5.4 Support

215. 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 voorgenoemde is inclusief onderdeel van de aanbieding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 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.
216. 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 zo spoedig mogelijk per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
217. 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 prioriteit-stellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
    - Top: Er is sprake van een incident als de dienstverlening van Opdrachtgever (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 uitkeringen, 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.
218. 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 Opdrachtgever dit 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 uitkerings- en betaalruns in de ICT-oplossing.

219. Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Opdrachtgever hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
220. 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.
221. 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

222. De Inschrijver kan Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Inschrijver Opdrachtgever binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen.
223. 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.

5.5 Verantwoordingsrapportages / Service Level Reporting

224. Inschrijver stelt eens per kwartaal 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.
225. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

6 Overig/diversen

6.1 Dienstverlening

226. Het jaarwerk wordt - voor alle boekjaren dat de ICT-oplossing gedeeltelijk of geheel in gebruik is – ondersteund als onderdeel van de Inschrijving. Eén en ander zodanig dat - in samenwerking met medewerkers van de Opdrachtgever - de volledige interne en externe verantwoordingen volledig zijn uitgevoerd en geaccepteerd, er aansluiting is tussen de ICT-oplossing en de financiële administratie en de ICT-oplossing volledig productie gereed en vrijgegeven is aan gebruikers voor de boekingen van een nieuw kalenderjaar. Tevens zijn alle verplichte bestandsuitwisselingen met derden volledig afgerond en geaccepteerd. Eventuele verschillen / fouten / vragen / opmerkingen met betrekking tot dit jaarwerk in de breedste zin kunnen worden gereproduceerd. Reproductie valt onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en dient eveneens onderdeel te zijn van de Inschrijving en haar prijs. Opdrachtgever zal zelf - na eventuele uitleg hiervoor door de Inschrijver gedurende de implementatie van de ICT-oplossing - tijdig zorgdragen voor het correct en tijdig uitvoeren van het maandwerk.

6.2 Exitovereenkomst

227. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2025. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-oplossing blijft immers in eigendom van Opdrachtgever) terug beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever 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 deze (concept-)exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving.
228. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Opdrachtgever wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.