



Leids Universitair  
Medisch Centrum

# Programma van Eisen en Wensen

## *“Assessment en tooling”*

Ontwikkelinstrument voor (potentiele) leidinggevende  
functies en rollen

Versie: 1.2 (dd. 20171011)



### **Inleiding**

Dit Programma van Eisen en Wensen (hierna te noemen: PvE en W) beschrijft de eisen en wensen die het LUMC stelt aan het Assessment en tooling.

De eisen zijn functioneel in secties opgedeeld. Iedere sectie bevat zowel een algemeen deel (deel I) met eisen die het LUMC van toepassing verklaart op alle implantaten en aanverwante producten en diensten, en een specifiek deel (deel II) met eisen die het LUMC van toepassing verklaart op de aanbesteding van deze diensten.

### **Eisen:**

Een Inschrijver (hierna te noemen “de inschrijver”) dient aan de gestelde eisen te voldoen die in het kader van het betreffende criterium zijn gesteld. Bij de beoordeling van de Inschrijving zal worden vastgesteld of de inschrijver voldoet aan de van toepassing zijnde eis(en). Indien niet aan één (of meerdere) eis(en) wordt voldaan, komt de inschrijver niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

### **Wensen:**

Het LUMC hecht veel waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening. Het opnemen van wensen biedt ruimte voor de inschrijver om haar toegevoegde waarde op haar dienstverlening kenbaar maken. Anders dan de eisen die als knock-out criterium gelden, worden de wensen beoordeeld door het beoordelingsteam en krijgt elke wens een score.

1. Algemeen

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
1.1.	Inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de norm NEN-EN-ISO 9001-2015, een gelijkwaardig certificaat, of andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van managementsysteem voor kwaliteitssysteem van ondernemers.	
1.2.	Inschrijver beschikt over een managementsysteem voor informatiebeveiliging dat voldoet aan de norm NEN7510-EN/of-ISO 27001:2013, een gelijkwaardig certificaat, of andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van managementsysteem voor informatiebeveiliging van ondernemers. LUMC krijgt inzage in het Statement of Applicability (dit laatste is van toepassing bij de daadwerkelijke uitvraag).	
1.3.	Inschrijver gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden van het LUMC, versie 1 september 2016 (bijlage 3).	
1.4.	In de aanbestedingswet is opgenomen dat de aansprakelijkheid proportioneel dient te zijn ten opzichte van de Opdracht. In verband met proportionaliteit is de aansprakelijkheid beperkt tot een hoogte van € 1.000.000 per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000 per jaar.	
1.5.	Inschrijver gaat akkoord met de bewerkersovereenkomst LUMC (bijlage 4).	
1.6.	De Opdrachtnemer dient een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te kunnen aantonen van de medewerkers die worden ingezet voor de onderhavige opdracht.	
1.7.	Opdrachtnemer is verplicht om na het beëindigen van de overeenkomst actief haar kennis en ervaring te delen met het LUMC en de eventueel nieuwe contractpartner.	
Nr.	Beschrijving van de wens	Voldoet U aan deze wens? (Ja of Nee)
1.10	Opdrachtnemer heeft beschikking over een wereldwijde normgroep door alle industrieën heen (geografisch, geslacht, functie, branche).	

## 2. Online meetinstrument

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
2.1.	Opdrachtnemer levert een online 180 graden feedback tool waarbij leiders feedback vragen aan de medewerkers die zij rechtstreeks aansturen.	
2.2.	De 180 graden feedbacktool meet zes leiderschapsstijlen (visionair, directief, maatgevend, relatiegericht, participatief, coachend) en de impact daarvan op organisatieklimaat dimensies (gebaseerd op het nieuwe leiderschap van Daniël Goleman, Richard Boyatzis en Annie McKee )  <i>Leverancier dient in bijlage 2 "Vragenformulier" toe te lichten welk effect de stijl op het werkklimaat heeft.</i>	
2.3.	Opdrachtnemer levert een instrument dat gevalideerd en betrouwbaar is, met aantoonbare statistische onderbouwing.	

## 3. Vragenlijst

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
3.1	De online vragenlijst is auto responsive voor PC beeldscherm, laptop, tablet en telefoon.	
3.2	Bij het invullen van de vragenlijst kan de respondent tussentijds opslaan en gebruik maken van de mogelijkheid om de vragenlijst met eigen antwoorden uit te kunnen printen.	
Nr.	Beschrijving van de wens	Voldoet U aan deze wens? (Ja of Nee)
3.3	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de vragenlijst vanuit de Opdrachtnemer te verzenden.	
3.4	Het invullen van de vragenlijst beslaat niet langer dan 30 minuten per vragenlijst.	

#### 4. Begeleiding en coaching

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
4.1	Opdrachtnemer accrediteert medewerkers van het LUMC zodat de uitkomsten van het feedbackrapport goed worden toegelicht.	
4.2	Opdrachtnemer biedt verschillende vormen aan interventies om de leiders te begeleiden conform de 70-20-10 regel met online hulpmiddelen tijdens een programma.	
4.3	De medewerkers die worden ingezet voor begeleiding en coaching worden ingezet door Opdrachtnemer dienen te beschikken over minimaal een HBO diploma.	

#### 5. Communicatie en (management)rapportage

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
5.1	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt voor vragen en problemen en is bereikbaar tijdens kantoortijden.	
5.2	De individuele rapportages die Opdrachtnemer oplevert kan in zowel Engels als Nederlands gegenereerd worden.	
5.3	LUMC heeft inspraak in de tekst van uitgaande correspondentie (uitnodiging, reminder, instructie) die Opdrachtnemer verstuurt.	
Nr.	Beschrijving van de wens	Voldoet U aan deze wens? (Ja of Nee)
5.4	Opdrachtnemer stuurt in overleg met LUMC reminders aan de respondenten.	
5.5	Opdrachtnemer is in staat om geaggregeerde rapportage aan te leveren en binnen kaders van privacy dwarsdoorsnedes te realiseren binnen het LUMC. Op basis hiervan kan het LUMC organisatie brede bevindingen vormen rondom de leiderschapstijlen en organisatieklimaat van haar leiders.	

### 6. Contractmanagement

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
6.1.	Het LUMC past Contractmanagement toe op deze Opdracht. Om de doelstellingen van het contract te behalen wordt gestuurd op Service Level Agreements (SLA) en bijbehorende rapportages. Daarbij gelden overeen te komen Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze worden na gunning met Opdrachtnemer vastgesteld.	

### 7. Eisen Service en Security

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
7.1.	<p>De beschikbaarheid van het digitale assessment is 24x7x365 uur. Inschrijver garandeert een beschikbaarheidsgarantie van minimaal 95%. Dit wordt over een periode van 12 maanden gemeten.</p> <p>Beschikbaarheidsdefinitie:</p> $\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{\text{normale productietijd} - \text{downtime tijdens normale productietijd}}{\text{normale productietijd}}$ <p>Normale productietijd De normale productietijd is vastgesteld op de uren waarop het digitale assessment beschikbaar moet zijn.</p> <p>Downtime De periode dat het digitale assessment niet voldoet aan de technische en functionele specificaties als gevolg van een storing of systeemafwijking waardoor de tool niet beschikbaar is voor een normaal gebruik. De downtime gaat in op het moment van storingsmelding door LUMC bij Opdrachtnemer van een downtime veroorzakende storing en eindigt op het moment dat de tool weer beschikbaar is voor gebruik door LUMC ter beoordeling door LUMC.</p> <p>Niet als downtime wordt gerekend de tijd verbonden aan het opsporen en/of opheffen van storingen, die het gevolg zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- op de installatie van buiten inwerkende oorzaken, welke niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen;</li> <li>- de benodigde tijd voor het uitvoeren van periodiek onderhoud, kwaliteitsmeting, veiligheidsinspectie, revisie, stroomuitval alsmede het implementeren van updates en upgrades;</li> <li>- de tijd gedurende welke het systeem voor Opdrachtnemer niet beschikbaar is om met de reparatie aan te vangen;</li> <li>- het indringen van programmavreemde elementen zoals, maar niet uitsluitend, virussen, wormen en Trojaanse paarden.</li> </ul> <p>Garantie Indien gedurende de overeengekomen periode de situatie ontstaat dat de genoemde uptime dreigt te worden overschreden zal, indien gewenst en indien effectief, ook buiten de normale</p>	

	werktijden worden doorgewerkt. De hierdoor ontstane extra kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.	
7.2.	De hosting van (onderdelen van) de ICT-voorzieningen vindt bij voorkeur plaats in Nederland, maar in ieder geval in een land dat valt onder de EU Directive 95/46/EC betreffende privacy.	
7.3.	Pogingen voor het verkrijgen van toegang tot de ICT-voorzieningen worden gelogd. De logfile wordt voor analysedoeleinden bewaard en is voor een beperkte groep mensen toegankelijk.	
7.4.	De ICT-voorzieningen hebben middelen voor de logging van activiteiten (raadplegen van gegevens, invoer van gegevens, opslag van gegevens, verwerking van gegevens, verzending en ontvangst van berichten, autorisatiebeheer, etc.).	
7.5.	De ICT-voorzieningen maken gebruik van https en is voorzien van een officieel certificaat.	
7.6.	De inhoudelijke gegevens worden extern getransporteerd met gebruik van encryptie (minimaal 4.096 bit) en gebruik van een sterk algoritme.	
7.7.	De ICT-voorzieningen zijn ontwikkeld met gebruik van veilig programmeren (zie <a href="http://www.ncsc.nl">www.ncsc.nl</a> en <a href="http://www.owasp.org">www.owasp.org</a> ).	
7.8.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat afvoer van apparatuur, waarop zich gegevens van gebruikers van de ICT-voorzieningen bevinden of hebben bevonden, op een veilige en gecertificeerde manier wordt uitgevoerd.	
7.9.	De inschrijver controleert de beveiliging van de ICT-voorzieningen op periodieke basis door het (laten) uitvoeren van een penetratietest.	
7.10.	Een leidinggevende van het LUMC heeft alleen toegang heeft tot de informatie van zijn/haar eigen medewerkers.	
7.11.	De gegevens van medewerkers van het LUMC worden op hun verzoek uit het systeem verwijderd.	
7.12.	De medewerkers van het LUMC moet inzicht kunnen krijgen in welke gegevens er van hem/haar opgeslagen is.	
<b>Nr.</b>	<b>Beschrijving van de wens</b>	<b>Voldoet U aan deze wens? (Ja of Nee)</b>
7.13.	Het heeft de voorkeur van het LUMC dat het digitale assessment, die potentieel ook vanuit het internet toegankelijk is, gebruik wordt gemaakt van 2 factor authenticatie. Dat betekent naast gebruikersnaam en wachtwoord een extra iets, dat kan bijvoorbeeld een SMS zijn.  <i>Leverancier dient in bijlage 2 "Vragenformulier" toe te lichten hoe hier invulling aan wordt gegeven.</i>	

**8. Financieel en factureren**

Nr.	Beschrijving van de eis	Voldoet U aan deze eis? (Ja of Nee)
8.1.	De kostenopbouw van Inschrijver dient inzichtelijk te zijn volgens een open calculatie.	
8.2.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitaal order- en facturatiesysteem. Dit geldt ook voor het mutatiebeheer.	
8.3.	<p>Opdrachtnemer factureert per inkooporder (dus niet meerdere orders per factuur) met minimaal de volgende vermeldingen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inkoopordernummer van het LUMC;</li> <li>• eindbedrag per orderregel;</li> <li>• totaalbedrag per inkooporder;</li> <li>• orderregelvolgorde;</li> <li>• leverdatum;</li> <li>• debiteurennummer;</li> <li>• extern artikelnummer;</li> <li>• netto prijsvoering;</li> <li>• BTW percentage.</li> </ul> <p>Met de orderregelvolgorde wordt de volgorde van de artikelen in de bestelling van het LUMC bedoeld.</p>	
8.4.	Opdrachtnemer dient creditnota's onder vermelding van het oorspronkelijke inkoopordernummer van het LUMC in te dienen. Er wordt geen totalisering en of verrekeningen van orders en of producten gedaan.	
8.5.	Opdrachtnemer dient eventuele kortingen, bonussen en dergelijke direct te verrekenen op de factuur (indien van toepassing wordt het ordernummer vermeld).	

### Ondertekening van dit document

Ondergetekende verklaart alle eisen en wensen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en met de werkelijkheid overeenstemmen, en dus juist en volledig zijn.

Ondergetekende is ermee bekend en stemt daarmee in dat het LUMC dit document eventueel verifieert of zal laten verifiëren. Ondergetekende zal, indien het LUMC tot verificatie van gegevens wenst over te gaan, daaraan zijn medewerking verlenen.

Aldus, naar waarheid opgemaakt op

Datum :  
*[dag-maand-jaar]*  
Te :  
*[plaats]*  
door :  
*[naam-voorletters-functie]*  
rechtsgeldige vertegenwoordiger van :  
*[onderneming]*  
  
Handtekening :