



Vervangingsfonds Participatiefonds

Bijlage A Programma van Eisen	
Bijlage bij	Aanbestedingsdocument Ontwikkeling en Beheer van Webapplicaties
Datum	4 maart 2021
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoud

1	Inleiding.....	4
1.1	Beschrijving VfPf en Bestuursbureau	4
1.2	Huidige situatie en wens	5
1.3	Belangrijke doelen Overeenkomst:	5
2	Beschrijving van de Opdracht	7
3	Beschrijving Webapplicaties	8
3.1	Vervangingsfonds / Participatiefonds (generiek)	8
3.2	Mijn-omgevingen.....	8
3.2.1	Mijn VF (Vf).....	8
3.2.2	Werkgeversportaal (Pf)	8
3.2.3	Medewerkersportaal.....	9
3.2.4	Participatieplein	9
3.3	Websites.....	9
3.3.1	Arbomeester	9
3.3.2	Arbomeester Beheer	9
3.3.3	Arbocatalogus Primair Onderwijs	10
3.3.4	Participatiefonds Academie	10
3.3.5	Onderwijsvacaturebank	10
3.3.6	Subsidie Sluitende Aanpak (SSA).....	11
3.4	Integraties.....	11
3.4.1	Primair Werkplezier	11
3.4.2	Spotler, Mailplus	11
3.4.3	Sollicitatieformulier VfPf	11
3.4.4	Social Media	11
3.5	Koppelingen.....	12
3.5.1	DigiD en eHerkenning	12
3.5.2	DMS.....	12
3.5.3	DAM.....	12
3.5.4	CRM	12
3.5.5	Back-end.....	13
4	Eisen en Vragen.....	14
4.1	Algemeen.....	14
4.2	Samenwerking.....	15

5	Governance	17
5.1	Governancemodel	17
5.2	Agile werkwijze.....	18
5.2.1	Definitie & Specificeren.....	19
5.2.2	Bouw & Implementatie	20
5.3	Changemanagement en nieuwe Projecten	21
5.4	Beheer, Support en Wijzigingen	21
5.5	Informatiehuishouding & Architectuur	24
5.5.1	De Enterprise-architectuur en de rol van Opdrachtnemer hierin.....	25
5.5.2	De diverse koppelvlakken	25
5.5.2.1	Mijn omgevingen van VfPf	26
5.5.2.2	Case Management.....	27
5.5.2.3	Document Management Systeem.....	27
5.5.2.4	Online Identification Platform.....	27
5.5.2.5	Google Analytics	27
5.5.2.6	Data ontsluiting en techniek	28
5.6	Hosting diensten van Netcompany	30
5.7	Privacy en Security.....	31
5.8	Kwaliteitsborging.....	34
6	Begrippenlijst	36

Bijlagen:

A1 - Architectuurprincipes VfPf

A2 - BIV classificatie Webapplicaties

A3 - Verwerkersovereenkomst VfPf

A4 – Informatiebeveiligingsbeleid VfPf

1 Inleiding

1.1 Beschrijving VfPf en Bestuursbureau

Het Vervangingsfonds en het Participatiefonds (hierna genoemd VfPf) zijn twee zelfstandige bestuursorganen (ZBO's). De besturen van beide fondsen worden ondersteund door een gemeenschappelijk Bestuursbureau in Rotterdam van circa 100 medewerkers.

Stichting Vervangingsfonds (Vf)

De Stichting Vervangingsfonds en Bedrijfsgezondheidszorg voor het Onderwijs is in 1992 opgericht door de sociale partners in het onderwijs en heeft de status van een Zelfstandig BestuursOrgaan (ZBO). Het Vervangingsfonds adviseert en ondersteunt besturen in het Primair Onderwijs (PO) om te komen tot een prettige en veilige werkomgeving op school, zodat alle medewerkers (directeuren, leerkrachten en anderen) op een gezonde manier en met plezier kunnen werken.

Het Vervangingsfonds vergoedt onder andere onder voorwaarden kosten van vervanging. Hiermee voorkomt het Vervangingsfonds dat financiële overwegingen voor schoolbesturen een drempel vormen om in de noodzakelijke vervanging te voorzien.

Stichting Participatiefonds (Pf)

Het Participatiefonds is in 1995 opgericht door de sociale partners in het onderwijs en heeft ook de status van een ZBO. Het Participatiefonds is verantwoordelijk voor het beheren en terugdringen van de werkloosheidsuitgaven in het Primair Onderwijs. Het Participatiefonds adviseert schoolbesturen in het Primair Onderwijs over het personeelsbeleid en helpt werkzoekend onderwijspersoneel bij het vinden van een nieuwe baan.

Het Participatiefonds zorgt voor de verdeling van het financiële risico dat schoolbesturen in het Primair Onderwijs lopen als ze een dienstverband beëindigen. Het fonds betaalt de uitkeringskosten van werkzoekend onderwijspersoneel als een schoolbestuur heeft voldaan aan de reglementaire voorwaarden.

Bestuursbureau

Beide fondsen werken nauw samen. De regierol van de administratie wordt gevoerd bij het Bestuursbureau. Het Bestuursbureau is gevestigd aan de Boompjes 40 in Rotterdam. Er werken momenteel circa 100 personen.

Nadere informatie

Op de website www.vfpf.nl is verdere informatie te raadplegen over beide fondsen. Beide fondsen zijn Opdrachtgever voor deze opdracht en worden hierna gezamenlijk genoemd als VfPf.

1.2 Huidige situatie en wens

Binnen de huidige door VfPf aangeboden Webapplicaties zijn er in 2020 stappen gemaakt om een grote diversiteit aan oplossingen, leveranciers en tools te saneren. Dit om bij aanpassingen en/of nieuwe Webapplicaties het eenvoudiger te maken om snel te schakelen (vergroten wendbaarheid).

Bij de voorgaande aanbesteding is onvoldoende ruimte gecreëerd om alle Webapplicaties bij de huidige leverancier onder te brengen. Wel zijn er stappen gemaakt in de rationalisering van de hosting van de Webapplicaties, deze dienstverlening zal bij de huidige leverancier gecontinueerd blijven.

Let op: In veel van de eisen en vragen is het belangrijk te beseffen dat de applicatie samen met de infrastructuur het systeem vormen, maar dat de vragen en eisen voor de opdracht alleen betrekking hebben op de applicatieontwikkeling (en niet over de hosting).

De wens is om alle ontwikkeling en beheer van Webapplicaties te consolideren en als een enkelvoudig kavel aan te besteden, middels deze aanbesteding. De voorwaarden die daarbij horen zijn terug te vinden in de guiding en architectuur principes (zie Bijlage A1).

Met deze aanbesteding beogen wij:

- Onze dienstverlening aan schoolbesturen in het Primair Onderwijs beter aan te laten sluiten op de wensen van onze klanten en op slagvaardige wijze te verbeteren en uit te breiden, zowel binnen het Primair Onderwijs als daarbuiten in het gehele onderwijsveld;
- Een strategisch partnership aan te gaan met een kennisdeskundige partij;
- De (her-/door-) ontwikkeling en het beheer van alle Webapplicaties te consolideren en op een uniforme manier te laten plaatsvinden. Denk hierbij onder meer aan:
 - Het gebruik van ontwikkeltools/standaarden
 - Privacy en security maatregelen
 - User interface design

Het resultaat van deze aanbesteding is het sluiten van een raamovereenkomst voor:

Het (verder en her-) ontwikkelen, in de vorm van nadere overeenkomsten en het operationeel beheren van de VfPf Webapplicaties.

1.3 Belangrijke doelen Overeenkomst:

De volgende doelen lopen als rode draad door dit Programma van Eisen:

- Aangaan van een partnership met deskundige partij op gebied van het ontwikkelen en beheren van webapplicaties.
- Verbetering van de klantervaring die VfPf aanbiedt aan haar doelgroepen (d.m.v. klantreizen).
- Eén creatieve en ontwikkel partij voor de doorontwikkeling en beheer van bestaande webapplicaties en ontwikkeling van nieuwe initiatieven.
- De opgeleverde applicaties/diensten zijn en blijven optimaal overdraagbaar.
- Mogelijkheid om per onderdeel relevante aanvullende opdrachtafspraken te maken.
- Het voeren van de regie op te leveren producten en de Enterprise architectuur van VfPf.
- Met de hoogste prioriteit projecten starten, te weten het afmaken van de 'Mijn-omgevingen' (Mijn Vf en Mijn Pf) voor VfPf, waarbij Mijn Pf afhankelijk is van goedkeuring wetgeving.
- Vereenvoudiging van de jaarlijkse ISO27001-toetsing door het toepassen van Privacy & Security by design.

Vraag 1 Geef in maximaal 2 pagina's A4 aan welke aanpak u voorstelt om samen met VfPf de hiervoor genoemde doelen gezamenlijk te realiseren; (over de samenwerking worden in paragraaf 4.3 aanvullend specifieke vragen gesteld)

2 Beschrijving van de Opdracht

Hieronder leest u de beschrijving van de Opdracht. Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven, zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

De diensten die zullen worden afgenomen en welke gaan vallen onder de af te sluiten raamovereenkomst zijn de volgende:

1. Het verder ontwikkelen en inrichten van een leidend Open Source content managementsysteem (Drupal CMS);
2. Het afmaken (design, analyse en bouw van gewenste functionaliteit en implementatie volgens reeds beschreven backlog) van de herbouw en doorontwikkeling van de 'Mijn Omgevingen' van VfPf in 2021/2022. Specifiek de modernisering van Mijn Vf portaal en nieuw ontwikkelen van de Mijn Pf portaal (nu werkgeversportaal);
3. Het migreren en verbeteren van de hiervoor genoemde portalen/websites naar de ontwikkel- en beheeromgeving van de Opdrachtnemer;
4. Het adviseren over en implementeren en beheren van portalen/websites genoemd in hoofdstuk 3 en nader te bepalen toekomstige initiatieven;
5. Het realiseren en functioneel beheren van koppelingen met verschillende backoffice omgevingen en externe dienstverleners en leveranciers;
6. Het op afroep realiseren van functionele aanpassingen van de Webapplicaties tijdens de beheerfase;
7. 3e lijn support op de ontwikkelde/ beheerde Webapplicaties;
8. Het uitvoeren van functioneel beheer van de ontwikkel-, test-/acceptatie- en productie-omgeving bij de hosting partij.

Wij stellen onze klant centraal en willen dit in onze Webapplicaties tot uiting laten komen. Wij vragen van u dat u in staat bent deze visie te vertalen naar klantreizen en passende gebruikerservaringen voor onze doelgroep, waarbij u de richtlijnen van [Digitoegankelijk](#) en [Forum Standaardisatie](#) in de regel toepast.

U denkt en ontwikkelt de komende jaren met ons mee in onze ambitie om ons productportfolio te laten groeien en optimaal aan te bieden aan onze klanten. U adviseert VfPf gevraagd en ongevraagd over de manier waarop onze doelgroep digitaal ondersteund kan worden. De strategie die VfPf hanteert voorziet in het ondersteunen van een brede bedrijfsvoering in het Primair Onderwijs. In de projecten die wij gedurende de contractuele periode uitvoeren vragen wij uw expertise in de juiste klantbenadering voor elke van de webapplicaties.

Vraag 2 Beschrijf in maximaal 2 A4 pagina's op welke wijze u vorm zult geven aan de vertaling van onze wensen naar klantreizen/ gebruikerservaringen.

3 Beschrijving Webapplicaties

In de volgende paragrafen worden de portalen, websites, integraties en koppelingen genoemd die, naast de toekomstige ontwikkelingen, voor deze aanbesteding in scope zijn. Deze zijn de afgelopen jaren los van elkaar ontwikkeld en worden onderhouden door meerdere partijen.

3.1 Vervangingsfonds/ Participatiefonds (generiek)

De website www.vfpf.nl is de gezamenlijke website van Vervangingsfonds/Participatiefonds en verschaft alle relevante informatie over en links naar ondersteunende documenten en applicaties. Hiermee wordt informatie over genoemde middelen, producten en diensten toegankelijk gemaakt.

Via inloggen verkrijgt men de ingang naar het werkgeversportaal Pf en Mijn Vf, de portalen van VfPf. In het kader van toekomstige ontwikkelingen is aannemelijk dat VfPf diverse tools op het vlak van (re-) integratie gaat aanschaffen en wensen deze te integreren als gedefinieerde dienst.

Status: De generieke website van VfPf is redelijk recent opgeleverd en ontwikkeld volgens de meest recente huisstijl en architectuur (met name Drupal en React). Op deze website is in geringe mate doorontwikkeling gewenst.

URL: www.vfpf.nl

3.2 Mijn-omgevingen

3.2.1 Mijn VF (Vf)

'Mijn Vf' is het digitale loket van het Vervangingsfonds. Hier kan onder andere de financiële positie bij het Vervangingsfonds worden ingezien, kunnen declaraties worden ingediend en kan de poolverantwoording worden opgevoerd. Toegang is door middel van eHerkenning en Azure Active Directory (AAD) geregeld.

Status herbouw: in 2020/2021 zijn er grote stappen gemaakt met de herbouw van Mijn Vf op basis van een uitgevoerde klantreis. Alle benodigde functionaliteit is beschreven in een backlog, waarbij circa 60% gerealiseerd is (tot aan oplevering FAT). Alleen de inlog middels eHerkenning en AAD en gebruikersbeheer zijn momenteel in productie (in combinatie met oudere software).

URL: www.mijnvf.vfpf.nl

3.2.2 Werkgeversportaal (Pf)

In het werkgeversportaal kunnen digitaal vergoedingsverzoeken worden ingediend voor medewerkers waarvan het (tijdelijk) dienstverband wordt beëindigd of niet wordt voortgezet. Hiervoor is een gebruikersaccount nodig. In het kader van toekomstige ontwikkelingen kan worden vermeld dat VfPf voornemens is haar processen met betrekking tot 1. Bezwaar en beroep 2. Inzicht geven in re-integratie en 3. Delen van kennis en informatie vanuit het datawarehouse aan te bieden vanuit de in ontwikkeling zijnde, gemoderniseerde portalen.

Status herbouw: in 2020/2021 is er gewerkt aan de implementatie van een nieuwe Mijn Pf op basis van een nieuw reglement. Hiervoor wordt naast de Mijn Pf front-end ook een nieuwe Pf back-end ontwikkeld (bij een andere leverancier). Deze ontwikkelingen zijn zoveel mogelijk gezamenlijk. Alle user-stories voor de ontwikkeling van Mijn Pf zijn beschreven en analyse en development is op circa 60% (eerste MVP is opgeleverd en FAT is uitgevoerd). De invoering van het nieuwe reglement kent een afhankelijkheid van de wetswijziging WPO, welke op dit moment verder is uitgesteld.

URL <https://www.participatiefonds.nl/mijnpf/werkgevers>

3.2.3 Medewerkersportaal

Medewerkersportaal is de userinterface voor medewerkers van VfPf en medewerkers uitvoeringsorganisatie, voor het beheren van de contactmomenten.

Status: het medewerkersportaal is per 4-1-2021 in productie gegaan, bevat minimale functionaliteit en is ontwikkeld volgens de meeste recente huisstijl en de VfPf architectuur (met name Drupal en React).

3.2.4 Participatieplein

Het Participatieplein is een communicatieplatform waarop cliënten, casemanagement en re-integratiebureaus beveiligd kunnen communiceren en bestanden kunnen uitwisselen. Cliënten verkrijgen toegang tot dit platform door in te loggen middels DigiD. Re-integratiebureaus verkrijgen toegang tot dit platform via eHerkenning. Voor casemanagement betreft dit een inlog middels gebruikersnaam en wachtwoord vanuit de beveiligde werkplekomgeving.

Status: Het Participatieplein is recentelijk in productie gegaan (2^e helft 2020) en is ontwikkeld volgens de meeste recente huisstijl en de VfPf architectuur (met name Drupal en Laravel).

3.3 Websites

3.3.1 Arbomeester

Arbomeester, is hét branche-erkende risico-inventarisatie en evaluatie-instrument voor het Primair Onderwijs. Met behulp van Arbomeester kan men zelfstandig aan de slag met de inventarisatie en analyse van de Arbo risico's. Het eigen arbobeleid van schoolbesturen kan daarop worden afgestemd en uitgevoerd. Hiervoor is een gebruikersaccount nodig.

Status: De Arbomeester is een wat oudere website die nog niet volgens de VfPf huisstijl en architectuur is ontwikkeld. De Arbomeester kent een koppeling met de ArbocatalogusPO, deze koppeling maakt ook onderdeel uit van de opdracht. De website Arbomeester moet gemoderniseerd worden. Wij zijn voornemens om het beheer van de Arbomeester in 2021 over te brengen i.v.m. contracteinde met huidige leverancier.

URL: www.arbomeester.nl

3.3.2 Arbomeester Beheer

Deze website wordt gebruikt door de VfPf Regiocoördinatoren voor inzage in gegevens van schoolbesturen en administratiekantoren, en voor rapportages (RI&E etc.).

Status: is onderdeel van Arbomeester, is wat ouder en niet in VfPf huisstijl en architectuur. Bij modernisering van de Arbomeester zal dit onderdeel uitmaken van de ontwikkeling.

URL: <https://adviseur.arbomeester.nl/>

3.3.3 Arbocatalogus Primair Onderwijs

De Arbocatalogus Primair Onderwijs draagt bij aan een gezond werkklimaat voor alle medewerkers op school. Het is een praktisch en toegankelijk hulpmiddel met: wetgeving, oplossingen en praktijkvoorbeelden. De Arbocatalogus Primair Onderwijs is bestemd voor alle medewerkers in het Primair Onderwijs. Specifiek voor: schoolbesturen, directeuren, HRM-medewerkers, (G)MR-leden en medewerkers met Arbo-taken.

Status: De ArbocatalogusPO is zeer recentelijk opnieuw ontwikkeld volgens de VfPf huisstijl en architectuur (met name Drupal en React). Verwachte inproductiename is 1^e kwartaal 2021. Hierna moet, indien nodig, de site nog responsive gemaakt worden (afhankelijk klantgebruik).

URL: <https://www.arbocataloguspo.nl/WebContent/Home.aspx>

3.3.4 Participatiefonds Academie

Op de Participatiefonds Academie website kunnen werkzoekenden terecht voor e-learning cursussen. Middels dit portaal worden nu al bijna 100 praktijkgerichte cursussen aangeboden. Dit is een dienst die het Participatiefonds aanbiedt en ook als zodanig is 'gebrand', en dus onderdeel uitmaakt van de architectuur. Elke maand komen daar nieuwe cursussen bij.

Status: deze site is een samenwerking met E-learning Wizard BV en is voorzien van de huisstijl van VfPf.

URL: www.participatiefonds-academie.nl

3.3.5 Onderwijsvacaturebank

De Onderwijsvacaturebank is een online instrument om vacatures en werkzoekenden in het Primair Onderwijs bij elkaar te brengen. Werkzoekenden kunnen via de site hun cv uploaden en vacatures zoeken op functie en regio. Werkgevers (schoolbesturen) kunnen een vacature uploaden en kandidaten zoeken. Op basis van criteria kunnen werkgever en werkzoekende op zoek naar de beste match.

Status: De Onderwijsvacaturebank is een wat oudere site die wel in de VfPf huisstijl is, maar niet voldoet aan de architectuur van VfPf. We zijn voornemens om het beheer van de Onderwijsvacaturebank in 2021 over te brengen i.v.m. contracteinde met huidige leverancier.

URL: <https://www.onderwijsvacaturebank.nl/>

3.3.6 Subsidie Sluitende Aanpak (SSA)

SSA (Subsidie Sluitende Aanpak) is een onderdeel van het Vervangingsfonds. De arbeidsdeskundige vult het digitale formulier 'Resultaat pre-advies' in en verzendt het aan het Vervangingsfonds. Om het formulier 'Resultaat pre-advies' te kunnen invullen, dient men zich eerst te registreren en een account aan te maken.

Status: Het formulier SSA is onderdeel van vfpf.nl (ssa.vfpf.nl), maar is een aparte functionaliteit met eigen broncode. Deze broncode is uitgebreid, maar wordt in de huidige opzet maar minimaal gebruikt. Herbouw staat op de planning. De huisstijl is wel actueel, maar architectuur in het geheel niet.

URL: <https://ssa.vfpf.nl>

3.4 Integraties

3.4.1 Primair Werkplezier

Primair Werkplezier is een internetapplicatie voor het uitvoeren van vragenlijstonderzoeken bij scholen op het gebied van werkdruk.

URL: <https://www.primairwerkplezier.nl/login>

3.4.2 Spotler, Mailplus

Het gaat hier om integraties en formulieren voor:

- Aanmelden nieuwsbrief Vf;
- Aanmelden nieuwsbrief Pf;
- Aanvraag inlogcode welzijnscheck.

(vervangingsfonds.m3.mailplus.nl, participatiefonds.m3.mailplus.nl, m3.mailplus.nl)

3.4.3 Sollicitatieformulier VfPf

Het gaat hier om een sollicitatieformulier voor vacatures binnen VfPf (fd10.formdesk.com/vfpf/sollicitatieformulier-vfpf).

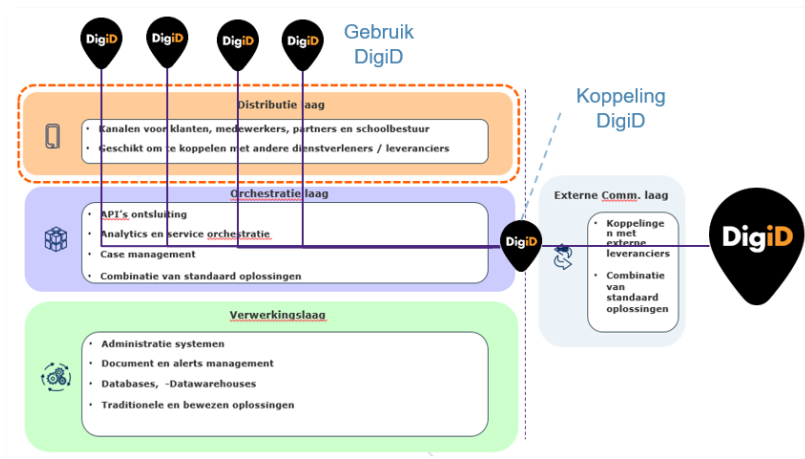
3.4.4 Social Media

Vanuit de diverse Webapplicaties kan gepubliceerd worden naar bijv. Facebook, Twitter, etc.

3.5 Koppelingen

3.5.1 DigiD en eHerkenning

Op dit moment wordt bij VfPf gebruik gemaakt van DigiD en eHerkenning voor het inloggen van cliënten en re-integratiebureaus (Participatieplein) en de externe gebruikers van Mijn Vf. Inloggen en authenticatie vindt plaats via een DigiD koppeling (voor personen) en eHerkenning (voor bedrijven). De partij die deze authenticatie oplossing levert is [Signicat](#). Voor alle omgevingen waarbij ingelogd moet worden zal deze methodiek worden gehanteerd.



Eis 1 De te ontwikkelen software maakt wat betreft de authenticatie gebruik van de reeds ontwikkelde DigiD koppeling en/of eHerkenning functionaliteit.

3.5.2 DMS

VfPf gebruikt het Document Management System Xtendis (van leverancier [Expansion](#)) en blijft dit gebruiken.

Eis 2 De webapplicaties dienen, waar nodig, te kunnen koppelen met het Xtendis DMS. Deze koppeling vindt plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0).

3.5.3 DAM

VfPf gebruikt het Digital Asset Management systeem van [Cocoon](#) en blijft dit gebruiken.

Eis 3 De webapplicaties dienen, waar nodig, te kunnen koppelen met het Cocoon DAM-systeem. Deze koppeling vindt plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0).

3.5.4 CRM

VfPf maakt gebruik van een Customer Relation Management systeem op basis van MS Dynamics. Alle klantdata wordt ontvangen in het CRM en vanuit daar ter beschikking gesteld aan andere applicaties en systemen die hier gebruik van moeten maken. Het CRM is de enige locatie voor klantdata.

Eis 4 Alle klantdata dient door de front-end applicaties te worden gebruikt vanuit het CRM.

3.5.5 Back-end

De front-end applicaties dient te koppelen naar de back-end applicatie en dus aansluiten op het systeem van de bestaande leverancier (WWplus) van de maatwerk administratiediensten.

Eis 5 De webapplicaties dienen te kunnen koppelen met de back-end. Deze koppeling vindt plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0).

Opmerking: Met maatwerk administraties bedoelt Vfpf die applicaties die zorgdragen voor de administratieve afhandeling van beide reglementen, zowel Participatiefonds als Vervangingsfonds. Deze applicaties worden momenteel ontwikkeld en beheerd door WWplus. Voor de genoemde Mijn-omgevingen ligt hier een grote afhankelijkheid. In de aanbesteding van de maatwerk administratiediensten is wel expliciet opgenomen dat alle functionaliteit benaderbaar moet zijn via gestandaardiseerde API's. De Mijn-omgevingen zullen voor de gewenste functionaliteit dan ook een hoge mate van integratie vereisen met de genoemde maatwerk administratiediensten.

4 Eisen en Vragen

4.1 Algemeen

VfPf stelt de klant centraal en wil dit reflecteren in de Webapplicaties. Beoogde Opdrachtnemer kan deze visie vertalen naar klantreizen en een ervaring die past bij de doelgroep van VfPf. De Opdrachtnemer heeft bij voorkeur veel ervaring met de doelgroepen van VfPf en ontwikkeling volgens de richtlijnen van digitoegankelijkheid.nl. Omdat VfPf zich midden in een groot moderniseringstraject bevindt met veel (externe) afhankelijkheden, wordt van de Opdrachtnemer verwacht flexibel om te gaan met het leveren van capaciteit. Prioritering en urgentie kan veranderen onder invloed van externe factoren als wet- en regelgeving.

Het gaat hier om de reeds genoemde 'Mijn-omgevingen' die alle drie in een vernieuwingstraject zitten. Voor de omgeving van het Vervangingsfonds is het uitgangspunt dat deze zo spoedig mogelijk aan klanten aangeboden moet worden in vernieuwde vorm. Voor het Participatiefonds gaat het om de modernisering van het reglement. Hiervoor wordt naast de nieuwe Mijn-omgeving ook een geheel nieuwe back-end ontwikkeld. De combinatie van de twee systemen moet VfPf in staat stellen om uitvoering te geven aan het nieuwe reglement. Omdat de introductie van het nieuwe reglement afhankelijk is van goedkeuring van een nieuw wetsvoorstel, is het momenteel niet duidelijk wat de introductie datum wordt.

Hiernaast zijn er nog een aantal opdrachten om websites die op de roadmap staan in de komende jaren te vernieuwen of te vervangen.

VfPf gaat een samenwerking aan met een partij die deze dienstverlening op zich kan nemen. Het is belangrijk dat de Overeenkomst toekomstbestendig is. Voor de komende periode van ongeveer twee jaar is naast de genoemde urgente opdrachten een aantal portalen en websites geselecteerd welke als indicatie dienen voor de te verwachten deelopdrachten.

Voor de overige portalen en websites wordt gezamenlijk een roadmap opgesteld. Onderstaande concept roadmap is indicatief en kan hiervoor gebruikt worden, echter kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.



Eis 6 De Opdrachtnemer garandeert in elk geval voldoende capaciteit (resources) voor de realisatie en in productie name van de Mijn-omgevingen.

Eis 7 De Opdrachtnemer garandeert dat alle werknemers die door of namens hem worden ingezet aantoonbare kennis en ervaring hebben op het gebied van genoemde ontwikkelplatformen Drupal, React en Laravel. Tevens dienen de werknemers kennis te hebben van portaal- en websiteontwikkeling en integraties met andere (back-end) applicaties.

- Eis 8 De opdrachtnemer garandeert voldoende capaciteit om de genoemde ambities van VfPf zoals weergegeven in de roadmap te realiseren.
- Vraag 3 Beschrijf in maximaal 2 A4 pagina's hoe u VfPf helpt om de roadmap te realiseren. Geef aan welke mogelijkheden u biedt om, gezien de onzekerheden en afhankelijkheden, flexibel te schakelen wanneer er een verandering in capaciteit noodzakelijk is. Geef met name aandacht aan het leveren van de juiste capaciteit om opdrachten in 2021 te realiseren binnen de gestelde deadlines.
- Vraag 4 Geef in maximaal 1 A4 pagina aan hoe u de kwaliteit en kennis van de door u ingezette medewerkers garandeert en hoe u VfPf in staat stelt deze kwaliteit en kennis te beoordelen.

4.2 Samenwerking

Gezien het belang van de webdiensten voor totale dienstverlening aan de klanten van VfPf is het essentieel dat de samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gebaseerd is op een hecht strategisch partnership. Hierdoor kan VfPf, vanuit de publieke functie, samen met haar partner het scholenveld op de meest klantvriendelijke en effectieve manier bedienen met oog voor de belangen van het Primair Onderwijs. Dit wordt vertaald naar een aantal uitgangspunten die VfPf wenst terug te zien in het partnership:



- Binnen het partnership blijft de autonomie van de betrokken organisaties overeind, er wordt invulling gegeven aan een respectvolle benadering, gebaseerd op gelijkwaardigheid en met oog voor ieders belangen (en die van de sector; het scholenveld). Er wordt uitgegaan van eenieders expertise en de verantwoording die daarbij hoort. VfPf levert de materiedeskundigheid ten aanzien van de betrokken processen en de Opdrachtgever brengt de deskundigheid betreffende de gevraagde dienst in.
- Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken aan en committeren zich aan een gemeenschappelijke visie en aan lange termijn doelstellingen. Onderling begrip en een goede verstandhouding zijn aspecten die als eerste worden opgepakt bij de start van de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij wordt verwoord en vastgelegd wat de gemeenschappelijke doelen zijn die Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben. Wat maakt ons "samen"? In één of meerdere sessies wordt het bovenliggende doel in kaart gebracht, verwachtingen expliciet gemaakt en de bijbehorende doelstellingen gekwantificeerd die vervolgens gemeten worden gedurende de samenwerkingsperiode. In de Governance worden evaluatiemomenten ingebouwd om te meten of de gewenste synergie inderdaad aanwezig is. Dit is een belangrijke parameter omdat hier de intentie om voor een langere termijn met elkaar intensief op te trekken gemonitord wordt. Het bovenstaande geeft richting en houvast en is dus voor alle betrokkenen een belangrijke basis voor de operationele invulling.

- VfPf vindt het belangrijk dat afspraken duidelijk zijn vastgelegd. Onze intentie is voor een langere periode commitment naar elkaar uit te spreken en dan moeten de afspraken ook helder zijn, ook op het gebied van risico's en resultaten. Voor VfPf is het van belang een lange termijnvisie en doelstelling op te nemen in de overeenkomst, indien nodig als amendement, zodat de ingangsdatum van de overeenkomst hier niet door vertraagd wordt.
 - Om de ambities die VfPf richting het scholenveld heeft gecommuniceerd waar te maken en te borgen, is het belangrijk in een vroeg stadium de meerwaarde van de samenwerking te realiseren. Hiervoor is het belangrijk dat zo spoedig mogelijk producten opgeleverd worden die waarde voor de klant (scholenveld) opleveren. Een in goed overleg op te stellen roadmap gaat hier houvast aan geven. Het is daarom belangrijk om op korte termijn bij elkaar in de keuken te gaan kijken op zoek naar quick wins. Hierbij moet de focus liggen op de eerste kleine producten die samen gerealiseerd kunnen worden zonder grotere doel uit het oog te verliezen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een uitwerking van de genoemde roadmap in releases/increments met producten die direct waarde voor het scholenveld opleveren. Ter verduidelijking: de kleine producten kunnen tevens deel uitmaken van een groter ontwikkeltraject zoals de Mijn omgevingen.
 - Continu leren en verbeteren binnen het partnership is cruciaal om de relatie op kwalitatief hoog niveau te houden en de meeste synergie eruit te halen. VfPf verwacht dat de Opdrachtnemer een proactieve bijdrage levert aan het verbeteren van het partnership tijdens de looptijd van de overeenkomst. VfPf gebruikt methodieken als Plan-Do-Check-Act of retrospectieve op regelmatige basis om het partnership continu te verbeteren. Dit zowel op strategisch, tactisch en operationeel niveau binnen beide organisaties.
- Vraag 5 Geef in maximaal 2 A4 pagina's aan hoe u het strategisch partnership met VfPf wilt vormgeven en continu verbeteren met in achtname van de uitgangspunten zoals deze hierboven zijn beschreven. Wat maakt ons "samen"? Geef aan welke KPI's u van belang vindt om het partnership te meten en evalueren.

5 Governance

5.1 Governancemodel

VfPf hanteert het volgende Governancemodel:



Het team van VfPf bestaat uit verschillende rollen welke acteren op strategisch, tactisch en operationeel vlak.

Het MT is verantwoordelijk voor het richtinggevend beleid en strategie. De verantwoordelijkheid voor de implementatie daarvan ligt bij de procesverantwoordelijken en strategisch adviseur/architect.

Op tactisch niveau vindt de aansturing plaats door de functioneel coördinator en servicemanager die beiden tevens de rol van product owner vervullen en nauw betrokken zijn bij de ontwikkelingen. De service en contractmanager richt zich op de contractuele afspraken, wederzijdse verplichtingen en op operationeel vlak de SLA en DAP.

Op operationeel vlak wordt het beheer door RUN gecoördineerd en wordt elke wijziging getest.

Interne deskundigen en vertegenwoordiging namens de klant zullen desgewenst gericht worden toegevoegd aan onderdelen van het voortbrengingsproces.

Vraag 6 Beschrijf in maximaal 2 A4 pagina's hoe het door u ingezette team aansluit bij het hierboven geschetste governancemodel. Geef aan welke rollen door u worden vervuld en waar en hoe de aansluiting plaatsvindt.

Eis 9 Er wordt in het Nederlands gecommuniceerd, zowel in spraak als in schrift.

Eis 10 De Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA, rapporteert en stuurt op de afhandeling van incidenten/wijzigingen/problemen.

- Eis 11 De Opdrachtnemer richt de overlegvormen in op operationeel, sturend en richtinggevend niveau voor de beheerfase. In de ontwikkelfase wordt gebruik gemaakt van de overlegstructuren die passen binnen de werkwijzen van VfPf.
- Eis 12 VfPf stelt de volgende eisen aan de overlegstructuur:
1. ieder overleg vindt minimaal plaats in de bij de overlegvorm genoemde frequentie, waarbij de frequentie aangepast kan worden indien dit door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht;
 2. Opdrachtgever vervult in de overleggen de rol van voorzitter;
 3. Opdrachtnemer neemt deel aan de overleggen met medewerkers van gelijkwaardig niveau als de deelnemers vanuit Opdrachtgever;
 4. Opdrachtnemer maakt bij de start van de overeenkomst aan Opdrachtgever kenbaar wie deze deelnemers zijn (in de vorm van profielen);
 5. Opdrachtnemer garandeert stabiliteit en continuïteit in de inzet van de deelnemers.
- Eis 13 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken, het beheren en beschikbaar maken van Documentatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, waarbij geldt dat de Opdrachtnemer:
1. Actief de noodzakelijke documentatie tijdig aanbiedt met betrekking tot de verleende en te verlenen dienstverlening, verzamelt en opbouwt. Met tijdig wordt bedoeld dat de relevante documentatie als onderdeel van een in productie name wordt opgeleverd (en niet naderhand);
 2. deze documentatie actief aanvult met relevante algemene kennis op het gebied van technieken en technologieën, best-practices die gangbaar zijn in de markt en de ontwikkelingen die hierin plaatsvinden, en die relevant kunnen zijn voor dienstverlening aan Opdrachtgever in algemene zin (nu en in de toekomst);
 3. deze documentatie gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt;
 4. de aldus ontstane documentatie op effectieve en efficiënte digitale wijze ontsluit, zowel voor haar eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever (zonder dat een verzoek aan de Opdrachtnemer of tussenkomst van de Opdrachtnemer daartoe nodig is).

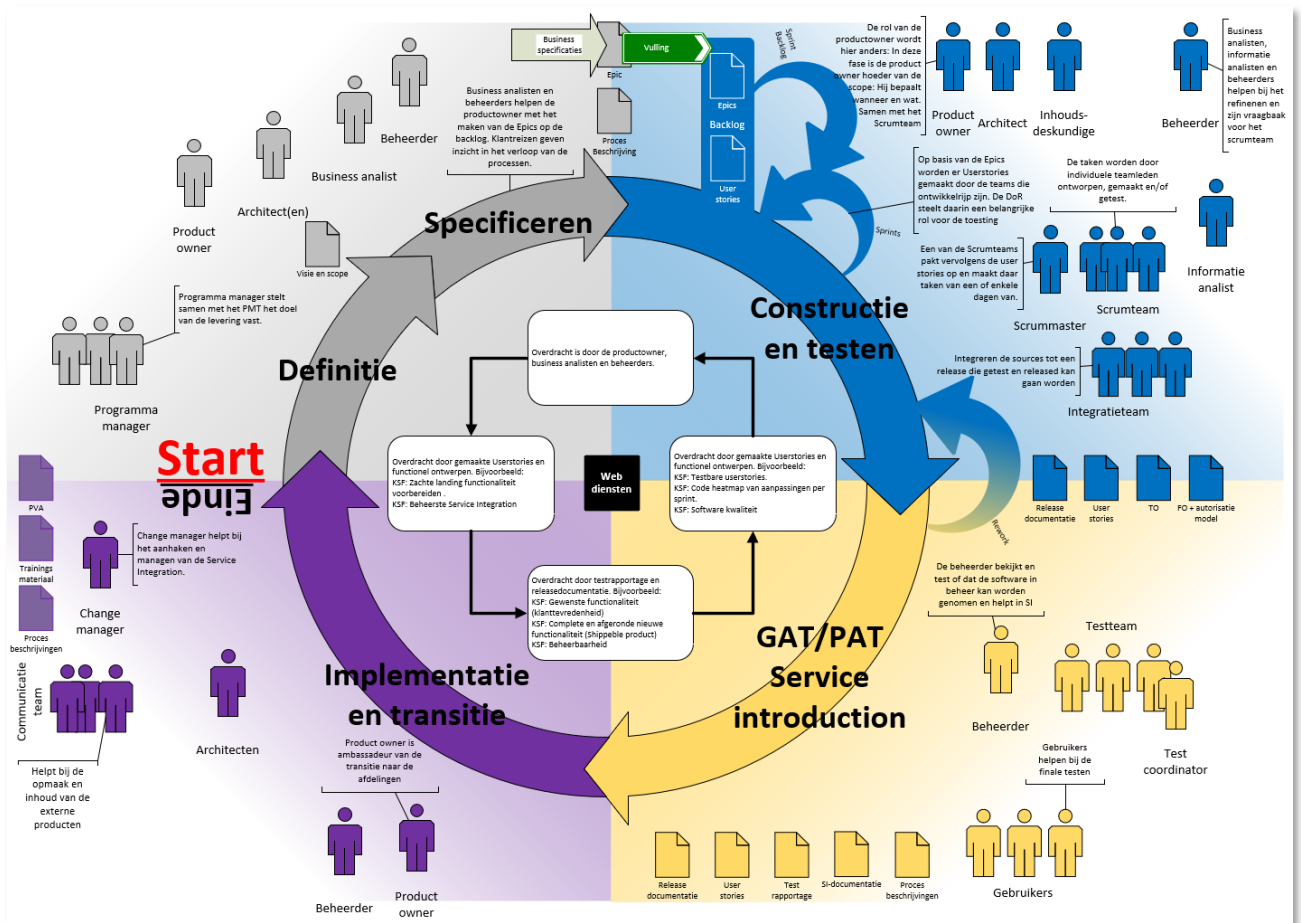
5.2 Agile werkwijze

VfPf heeft de Agile manier van werken geïmplementeerd en verwacht van u dat u hier ervaring mee heeft en ook op deze manier gaat werken.

Eis 14 U heeft ruime ervaring met en werkt volgens de Agile werkwijze.

Vraag 7 Beschrijf in maximaal 1 A4 pagina hoe u de Agile manier van werken gaat toepassen in de samenwerking met VfPf.

Daarbij gaat onze voorkeur uit naar de Scrum-methodiek. Medewerkers van Opdrachtnemer gaan deel uitmaken van de teams. De samenwerking en de borging tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient volstrekt transparant te zijn. Alle relevante documentatie en informatie wordt in voor beide partijen beschikbare samenwerkingsomgeving tijdig opgeslagen.



Het voortbrengingsproces

5.2.1 Definitie & Specificeren

De Opdrachtgever draagt zorg voor het definiëren en specificeren van de gewenste functionaliteit en maakt deze aan de Opdrachtnemer in de vorm van business specificaties en procesbeschrijvingen kenbaar.

In de afbeelding van het voortbrengingsproces worden rollen en producten genoemd. De rollen die nodig zijn in het voortbrengingsproces worden in samenspraak zowel door de Opdrachtgever als Opdrachtnemer geleverd.

De eerdergenoemde rollen die door de Opdrachtgever worden ingevuld, zijn:

- Vertegenwoordiging van de klant
- Stakeholders – MT en procesverantwoordelijken
- Strategisch adviseur, architect
- Functioneel coördinator/ Product Owner
- Servicemanager/ Product Owner
- Service en Contractmanager
- Test Coördinator
- RUN – Delivery Coördinator en Service Coördinatoren

In het voortbrengingsproces worden ook andere producten dan software opgeleverd. Te denken valt aan een samenwerkingsomgeving en documentatie op allerlei gebied.

Eis 15 Binnen een maand na datum van definitieve gunning wordt door de Opdrachtnemer een autorisatiematrix opgesteld, zodat het voor eenieder in het project duidelijk is welke rollen ingericht worden en welke verantwoordelijkheden bij elke rol horen.

5.2.2 *Bouw & Implementatie*

De bouw en implementatie/oplevering valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Van de op te leveren software wordt verwacht dat deze door de toepassing van 'Privacy & Security by Design' zal voldoen aan de ISO27001 standaard en ook voldoet aan de AVG. Hiermee wordt bereikt dat het compliant houden van de IT-systemen goed geborgd is. In de paragraaf 'Privacy & Security' wordt hier dieper op ingegaan.

Eis 16 Er wordt naast een ontwikkel- en een productieomgeving ook een acceptatie- en een testomgeving functioneel opgeleverd (OTAP), zodat doorontwikkelingen, training, patches en nieuw toegevoegde functionaliteit niet de werking van de productieomgeving in gevaar brengt.

Eis 17 De backlog en de sprintbacklog zijn inzichtelijk en realtime toegankelijk voor de Opdrachtgever.

Eis 18 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de acceptatie- en productieomgeving functioneel gelijkwaardig worden gehouden, zodat deze omgevingen functioneel identiek aan elkaar zijn.

Eis 19 De Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op, zodat beoordeeld kan worden hoe de ingebruikname van de op te leveren applicaties plaatsvindt en gecontroleerd kan worden op haalbaarheid.

Eis 20 Alle releases volgen het voortbrengingsproces en worden formeel vrijgegeven voordat deze naar een volgende omgeving doorgezet mogen worden.

Eis 21 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat noodzakelijke updates en werkzaamheden ten behoeve van de webapplicaties afgestemd worden met de Functioneel Coördinatoren voorafgaand aan de uitvoering, zodat onze omgevingen altijd functioneel up-to-date zijn.

Eis 22 De Opdrachtnemer zorgt voor bijgewerkte en aangepaste functionele documentatie voor elke release indien aan de orde.

Eis 23 Nieuwe releases worden geautomatiseerd middels scripts/installatiepakketten naar de test-, acceptatie- en productieomgeving uitgerold, zodat geen handmatige acties uitgevoerd dienen te worden om een nieuwe release naar een omgeving te brengen.

Vraag 8 Beschrijf in maximaal 1 A4 pagina, aan de hand van een bestaand voorbeeld, op welke wijze een release geautomatiseerd wordt uitgerold.

5.3 Changemanagement en nieuwe Projecten

Het proces van changemanagement volgt de stappen in het voortbrengingsproces. Voor alle wijzigingen en nieuwe initiatieven werkt VFPf met één aanspreekpunt, zijnde de functioneel coördinator. De functioneel coördinator verzamelt de aanvragen vanuit de organisatie en zal deze voorzien van prioritering. Alle wijzigingen worden verzameld voor implementatie per kwartaal, in zogenaamde Q-Releases. Nieuwe initiatieven worden tijdig gecommuniceerd en dienen vooraf voorzien te worden van een kostenraming. De functioneel coördinator heeft toegang tot een gezamenlijk systeem waarin zowel wijzigingen als nieuwe initiatieven gemeld en gemonitord worden. Van de Opdrachtnemer verwachten wij één aanspreekpunt voor het indienen van wijzigingen en nieuwe initiatieven.

- Eis 24 De Opdrachtnemer committeert zich aan de genoemde werkwijze voor wijzigingen en nieuwe initiatieven.
- Eis 25 De vastlegging van changes wordt in een systeem gedaan en is zichtbaar en toegankelijk voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

5.4 Beheer, Support en Wijzigingen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen de vereisten voor het functioneel beheer vast in een Service Level Overeenkomst (SLA). In ieder geval worden de volgende punten beschreven in deze SLA:

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is de mate waarin de software-oplossing(en) van Opdrachtnemer operationeel en toegankelijk is wanneer men deze wil gebruiken. Klanten zijn in staat om via een portaal resultaten en informatie in te zien, afkomstig uit de software-oplossing(en) van Opdrachtnemer. Software-oplossingen welke gekoppeld zijn aan het portaal dienen een hoge beschikbaarheid (99,5%) te hebben op werkdagen. Buiten de werkdagen periode is een minimale beschikbaarheid van 99% afdoende. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten door het aantal minuten dat de software-oplossing niet beschikbaar was te delen door de totale tijd in het betreffende service window.

- Eis 26 Beschikbaarheid van software-oplossing(en) bedraagt minimaal 99,5% op kantoordagen tussen 7.00 uur en 19.00 uur. Buiten deze periode is de beschikbaarheid minimaal 99%.

Herstelbaarheid

Herstelbaarheid is de mate waarin de software-oplossing(en), in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens herstelt en het systeem in de gewenste staat terugbrengt.

- Eis 27 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een spoedig herstelde beschikbaarheid bij calamiteiten en andere onvoorziene gebeurtenissen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat Business Continuity Plan en een Disaster Recovery Plan, waarin Opdrachtnemer afdoende maatregelen neemt teneinde de continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever te borgen in geval van verstoringen en/of calamiteiten. Minimaal éénmaal per jaar controleert Opdrachtnemer of dit Business Continuity Plan nog steeds adequaat is, past dit zo nodig aan en bespreekt het resultaat met Opdrachtgever.

Eis 28 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate back-up procedure voor de applicatie oplossing(en). Opdrachtnemer test periodiek de kwaliteit van de back-ups, de draaiboeken en procedures en de tijd die het kost om een back-up terug te zetten. Opdrachtnemer rapporteert hierover naar Opdrachtgever en indien de testuitslag hiertoe aanleiding geeft, neemt Opdrachtnemer actie om de back-up procedure te verbeteren.

Vraag 9 Beschrijf in maximaal 2 A4 pagina's hoe de continuïteit van de software gewaarborgd is. Beschrijf de aanpak bij incidenten en calamiteiten en neem daar de procedure voor back-up en recovery in mee. Voeg als bijlage een Disaster Recovery Plan voor de ontwikkelomgeving en broncode toe, welke wordt gebruikt bij andere klanten.

Schaalbaarheid

Indien bij groeiende volumes en transacties de prestaties afnemen, dan moet het systeem (combinatie applicatie en infrastructuur) kunnen worden opgeschaald.

Eis 29 Opdrachtnemer monitort op eigen initiatief de overall performance van de webapplicaties en neemt adequate acties, zodra de situatie daarom vraagt. Indien noodzakelijk samen met de hosting partij.

Incidentbeheer

Incidentbeheer is de wijze waarop gehandeld wordt en omvat het tijdsbestek waarin het incident verholpen wordt. VfPf gebruikt drie prioriteiten bij incidenten met daarbij een behorende maximale oplostijd:

Prioriteit	Impact	Oplostijd
1	Hoge impact: de dienst is niet beschikbaar. Veel klanten of medewerkers worden geraakt door het incident.	≤ 4 werkuren
2	Gemiddelde impact: de dienst is beperkt beschikbaar. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.	≤ 1 werkdag = 8 werkuren
3	Kleine impact: de dienst is beschikbaar, maar niet alle functionaliteit is beschikbaar of er is sprake van een acceptabele work around. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.	≤ 2 werkdagen = 16 werkuren

Eis 30 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een incidentbeheerproces met minimaal de bovenstaande prioriteiten en oplostijden.

Wijzigingsbeheer en Onderhoud

Opdrachtnemer richt een effectief en efficiënt proces in voor wijzigingsbeheer en onderhoud.

Opdrachtnemer houdt zich daarbij minimaal aan de volgende eisen:

- Eis 31 Opdrachtnemer zorgt voor een werkende applicatieve testomgeving en test nieuwe software adequaat. Het gaat hierbij niet alleen over technische tests, maar ook indien nodig om functionele tests en regressietests. In overleg stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een testplan af.
- Eis 32 Functionele wijzigingen of wijzigingen met een groot risico worden vooraf met Opdrachtnemer besproken. De Product owner van Opdrachtgever is (mede-)besluitvormer bij de acceptatie van de wijziging(en) en schakelt met de betreffende stakeholders binnen de eigen organisatie (servicemanager en procesverantwoordelijke).
- Eis 33 Opdrachtnemer levert voor elke wijziging in de software-oplossing(en), in samenspraak met het IV-regieteam van Opdrachtgever, documentatie op. Deze documentatie bevat minimaal de volgende onderdelen:
- Functionele beschrijving van alle onderdelen;
 - (Gebruikers)handleiding (en) en eventuele aangepaste architectuur documentatie.

Onderhoud

Bij onderhoud onderscheidt VfPf drie (3) categorieën, welke hieronder worden toegelicht:

- **Standaard onderhoud**
Standaard onderhoud bestaat uit vaste periodieke onderhoudsvensters voor regulier (kort) onderhoud aan de applicaties (fixes en small changes). Onderhoudsvensters worden vooraf aangekondigd en alleen uitgevoerd tijdens kantooruren als er geen impact is op de dienstverlening. Uitzonderingen hierop (indien van toepassing) moeten nader worden afgestemd.
- **Preventief groot onderhoud**
Wordt ingezet voor het aanbrengen van wijzigingen en/of installeren van nieuwe versies van applicaties. Deze vorm van onderhoud wordt minimaal 10 werkdagen van tevoren aangekondigd en na toestemming van de Opdrachtgever ingepland.
- **Correctief spoed onderhoud**
Correctief spoed onderhoud betreft het oplossen van geconstateerde incidenten en problemen. Hiervan wordt zo snel mogelijk en indien mogelijk vooraf melding gedaan. De communicatielijnen volgen hierbij de gegeven richtlijn in het Governance model.

Eerste- en tweedelijns support wordt uitgevoerd door VfPf. Eerste lijn support bestaat uit de mogelijkheid dat de gebruiker van de webapplicatie zijn vraag telefonisch of via e-mail stelt aan het Klant Contact Center van VfPf. Eventueel zet de eerste lijn de vraag door naar de service coördinatie van VfPf, de tweede lijn. Wanneer de tweede lijn de vraag of het probleem niet kan oplossen wordt de derde lijn support ingeschakeld. De derde lijn support wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer.

Meldingen worden op dit moment geregistreerd in Topdesk. Dit is een omgeving waartoe alleen VfPf toegang heeft. Het huidige proces is als volgt: VfPf maakt incidenten en wijzigingsverzoeken aan in Topdesk. Als deze uitgezet moeten worden bij de Opdrachtnemer, wordt het incident of de wijziging ook door VfPf in het registratiesysteem van de Opdrachtnemer opgevoerd. In het systeem van VfPf komt dan een verwijzing te staan naar de melding in het systeem van de Opdrachtnemer.

- Eis 34 Alle meldingen (incidenten, wijzigingen, problemen etc.) worden vastgelegd in een gedeeld servicemanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben toegang tot dit systeem waarbij de issues ook aangepast kunnen worden, zodat alle meldingen centraal geregistreerd zijn en hierover gerapporteerd wordt.
- Eis 35 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een roll back uitgevoerd kan worden als een nieuwe release teruggedraaid moet worden, zodat altijd een goed functionerende website beschikbaar is.
- Eis 36 De Opdrachtnemer controleert wekelijks logs van het systeem op onregelmatigheden, zodat problemen (vanuit applicatie perspectief) die een juist functioneren van de website en CMS-systeem verstoren, snel onderkend en verholpen worden.
- Eis 37 De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever maandelijks te voorzien van een rapportage met de volgende metrieken ten aanzien van beheer, welke zijn afgesproken in de overeen te komen SLA. Bijvoorbeeld:
- Aantal Incidenten: Aangemeld, openstaand en afgerond, doorlooptijd;
 - Aantal Problemen: Aangemeld, openstaand en afgerond, doorlooptijd;
 - Aantal Wijzigingen: Aangemeld, openstaand en afgerond, doorlooptijd.
- Vraag 10 Geef in maximaal 1 A4 pagina aan hoe en waarop (realtime) wordt gemonitord en hoe er wordt gerapporteerd. Voeg bij uw antwoord een voorbeeldrapportage voor monitoring en beheer toe met toelichting als Bijlage 5 toe. Bij voorkeur zien we daarin de onderdelen terug als genoemd in eis 37, alsmede de gestelde KPI's.

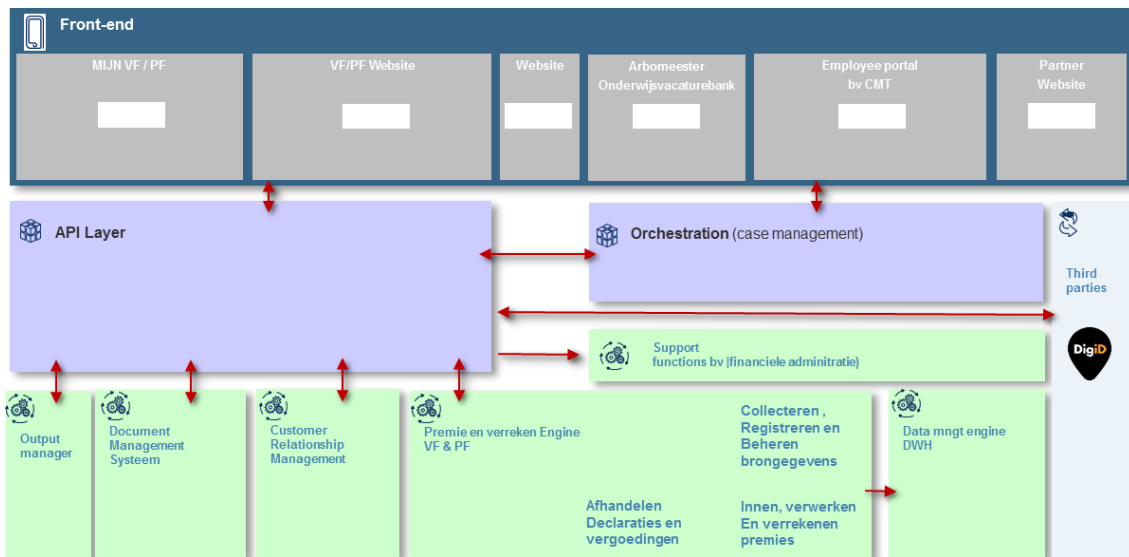
5.5 Informatiehuishouding & Architectuur

VfPf werkt voor haar informatiehuishouding onder architectuur. De dienstverlening beschreven in dit PvE moet passen in de Enterprise-architectuur van VfPf. In dit hoofdstuk zijn de volgende zaken beschreven:

1. De Enterprise-architectuur en de rol van Opdrachtnemer hierin
2. De diverse koppelvlakken:
 - a. Mijn omgevingen van VfPf;
 - b. Case Management;
 - c. Customer Relationship Management systeem;
 - d. Document Management Systeem;
 - e. Online identification platform;
 - f. Google Analytics;
 - g. Data-ontsluiting en techniek.

5.5.1 De Enterprise-architectuur en de rol van Opdrachtnemer hierin

De softwareoplossingen die Opdrachtnemer gebruikt om de dienstverlening van VfPf uit te voeren dienen onderdeel te worden van de Enterprise-architectuur van VfPf. In onderstaand figuur is de VfPf Enterprise-architectuur schematisch weergegeven.



De Enterprise-architectuur van VfPf

De opzet van de Enterprise-architectuur van VfPf richt zich op de strategische uitgangspunten van het Vervangingsfonds en het Participatiefonds, welke zich vertaalt naar een 'loosely coupled' architectuur met duidelijke, afgebakende functies, waarbij de losse onderdelen informatie met elkaar uitwisselen via API's (Application Programming Interfaces). Hiermee verwacht VfPf een zekere mate van wendbaarheid te creëren en te houden om haar ambities te realiseren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij zich conformeert aan deze Enterprise-architectuur en dat de door haar gekozen ICT-oplossing 'past' in de Enterprise-architectuur van VfPf.

Eis 38 Opdrachtnemer gebruikt ICT-oplossingen die passen binnen de Enterprise-architectuur van VfPf.

5.5.2 De diverse koppelvlakken

De informatie-uitwisseling tussen verschillende onderdelen verloopt op een gestandaardiseerde manier via API's. Opdrachtnemer moet alle beschikbare functionaliteit via het gebruik van in de onderliggende systemen aanwezige API's ontsluiten. Om onafhankelijk te blijven van een bepaalde leverancier gebruikt VfPf de open API-beschrijving van Forum standaardisatie als eis ter ontwikkeling van API's (OAS 3.0, www.forumstandaardisatie.nl/standaard/openapi-specification).

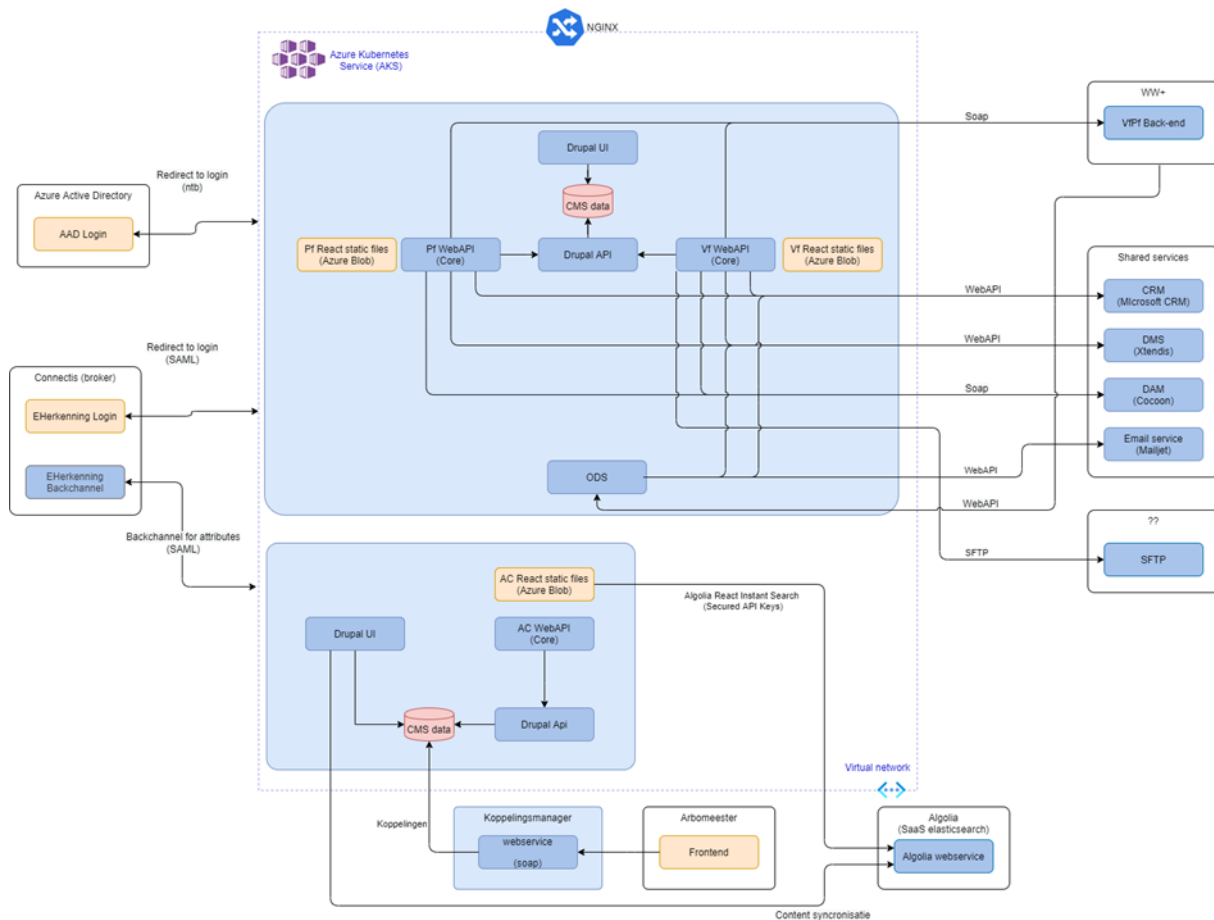
Eis 39 Opdrachtnemer gebruikt voor het maken van de verwachte klantreizen van VfPf de informatie die via API's vanuit de onderliggende applicaties aangeboden wordt.

Eis 40 Aangeboden API's gebruiken de API-layer zoals aangeboden door onderliggende applicaties.

Opmerking: De in de Enterprise-architectuur genoemde API-layer is tot op heden een virtuele laag. VfPf heeft nog geen API-managementoplossing geïmplementeerd. Dit houdt in dat de front-end rechtstreeks de API's van de onderliggende systemen aanroept. Wanneer VfPf besluit om ook Open API's aan te bieden aan derden, zal deze worden ingevuld door een API-managementoplossing. Op dat moment zullen de ontwikkelde API's alleen via deze oplossing worden ontsloten. Wij verwachten dat dit weinig tot geen zal impact hebben voor de te gebruiken API's.

5.5.2.1 Mijn omgevingen van VfPf

De klanten van VfPf zijn de besturen in het Primair Onderwijs. VfPf maakt gebruik van een apart ontwikkelde front-end (website, portaal) om informatie uit te wisselen met de klant. Op het moment dat een klant interacteert via deze front-end oplossing, dient een verzoek te gaan naar onderliggende systemen/applicaties. De Opdrachtnemer moet in staat zijn om het verzoek te verwerken en de juiste API's te gebruiken om de informatie op te vragen en/of op te slaan in de onderliggende systemen/applicaties. Zoals reeds eerder vermeld bevindt VfPf zich midden in de modernisering van de belangrijkste portalen en websites. De nieuwe Mijn Pf en Mijn Vf omgevingen zijn voor ongeveer 60% ontwikkeld en moeten zo spoedig mogelijk afgerond worden. Deze portalen (en ook de ArbocatalogusPO) zijn volgens onderstaande architectuur ontworpen.



Eis 41 In het vervolg van de ontwikkeling van de Mijn omgevingen moet bovenstaande applicatie architectuur gebruikt worden.

5.5.2.2 Case Management

VfPf is voornemens om haar huidige maatwerkoplossing voor casemanagement (zaakgericht werken) te vervangen door een standaard casemanagement oplossing. Binnen de door VfPf opgestelde Enterprise-architectuur heeft het casemanagement een specifieke functie, te weten het uitvoeren van business processen en bijhorende business rules. Net als hierboven vermeld zal de front-end de casemanagement oplossing moeten benaderen via het gebruik van beschikbare API's om te interacteren.

5.5.2.3 Document Management Systeem

Binnen de door VfPf aangeboden diensten en services wordt intensief gebruik gemaakt van (digitale) documenten. Deze documenten zijn integraal onderdeel van het klantdossier. Omdat via allerlei kanalen documentatie ontvangen en verzonden wordt, maakt een centraal Document Management Systeem (DMS) onderdeel uit van de Enterprise-architectuur. Dit onderdeel richt zich specifiek op het zo effectief mogelijk beheren van (digitale) documenten en de bijhorende compliance in het kader van onder meer AVG.

Voor de invulling van het DMS wordt gebruik gemaakt van Xtendis van leverancier Expansion. Het DMS wordt ontsloten door een set van standaard API's (documentatie aanwezig). Xtendis voldoet aan alle, door Opdrachtgever, gestelde eisen ten aanzien van Privacy en Security. Zoals beschreven in Eis 2, sluit Opdrachtnemer alle (digitale) documenten die gebruikt worden binnen de afgesproken klantreizen, aan op Xtendis.

5.5.2.4 Online Identification Platform

VfPf heeft voor de authenticatie en identificatie van gebruikers van de web-applicaties een service afgenomen van een online identification platform, Signicat. Binnen deze service worden de producten DigiD en eHerkenning afgenomen. Zoals beschreven in Eis 1 moet de Opdrachtnemer gebruik maken van het online identification platform Connectis (via API's) voor de authenticatie en identificatie van klanten van de web-applicaties.

5.5.2.5 Google Analytics

Voor het verkrijgen van inzicht in de aantallen site gebruikers en de prestaties van de marketing, content, producten en diensten, maakt VfPf gebruik van Google Analytics.

Eis 42 Opdrachtnemer dient in de ontwikkeling van de webapplicaties rekening te houden met het gebruik van Google Analytics, zodat VfPf de noodzakelijk analyses kunnen uitvoeren betreffende het gebruik van de webapplicaties.

Vraag 11 Beschrijf in maximaal 2 A4 pagina's het ontwikkelplatform waar u gebruikt van gaat maken (indien afwijkend van hetgeen reeds aanwezig is) en de reden waarom dit goed past in de beschreven Enterprise-architectuur van VfPf. Het gaat hierbij zowel om de ontwikkeltools als eventuele CI/CD tools.

5.5.2.6 Data ontsluiting en techniek

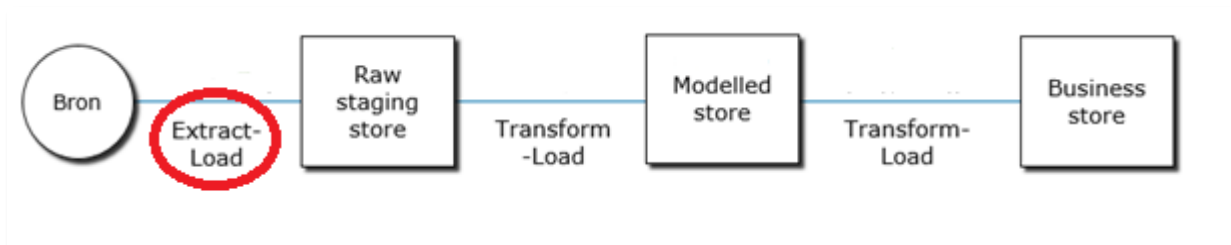
Op grond van artikel 183 en 184 van de Wet op het Primair Onderwijs voert VfPf een wettelijke taak uit. Bij de uitvoering daarvan worden (bijzondere) persoonsgegevens verzameld en verwerkt. VfPf beschikt over een grote hoeveelheid data m.b.t. verzuim, arbeidsmarkt, werkloosheid etc. Deze data is opgeslagen in verschillende systemen. Om deze samen te brengen in één data infrastructuur heeft VfPf een datawarehouse (SaaS oplossing) ingericht, zodat hieruit betrouwbare informatie (o.a. trendanalyses en forecasts) kan worden gegenereerd.

Opdrachtnemer verzamelt en beheert in opdracht van VfPf verschillende brongegevens ten behoeve van analyse van het gebruik van de webapplicaties (met name Google Analytics). Deze data dient door de Opdrachtnemer ontsloten te worden ten behoeve van andere processen, diensten, etc. van VfPf.

Het Vervangingsfonds en het Participatiefonds nemen een datawarehouse dienst af (SaaS) en besluiten in overleg met de betreffende leverancier op welke wijze de datakoppelingen tot stand komen met de databronnen van de Opdrachtnemer.

Procesbeschrijving:

Opdrachtnemer dient de data die zij verzamelt en genereert ten behoeve van VfPf geautomatiseerd ter beschikking te stellen aan het datawarehouse van VfPf. Opdrachtnemer dient zich te houden aan velddefinities, domein bereiken en datatypes van Opdrachtgever.



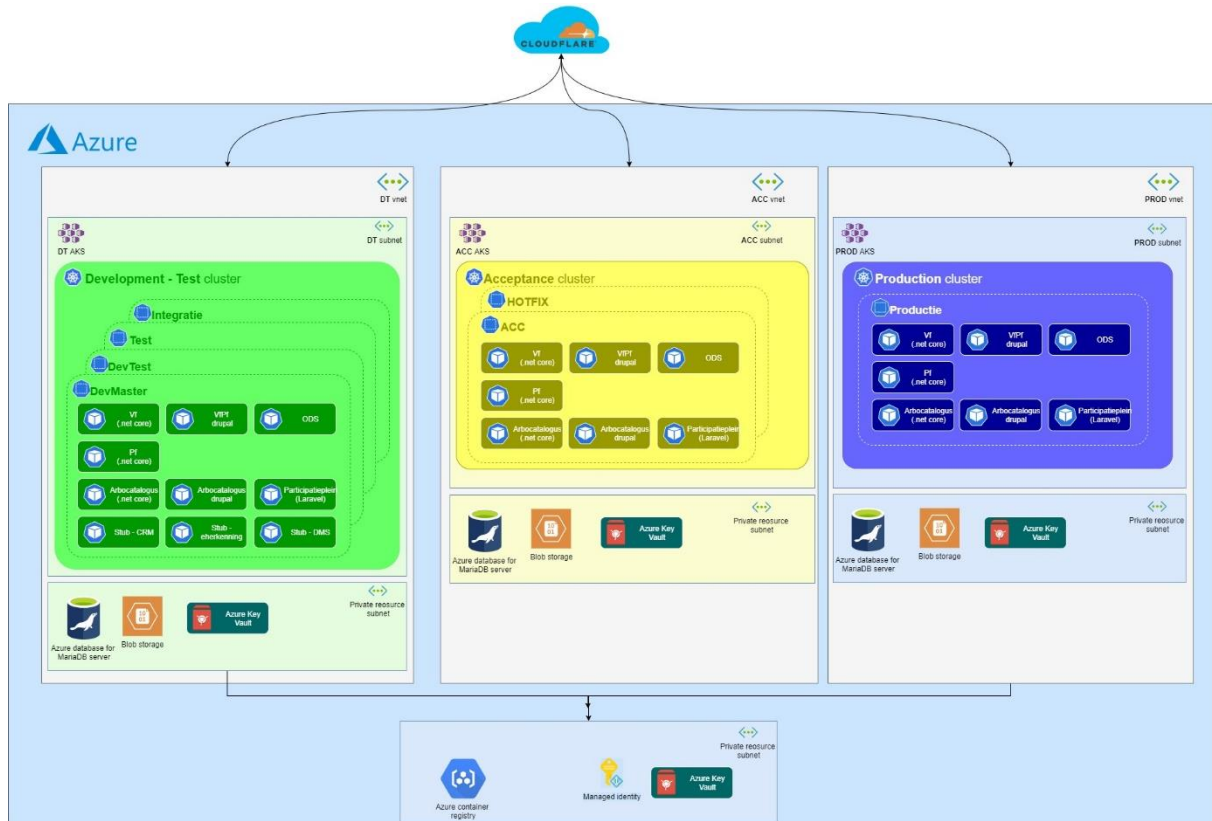
Het ETL-proces

- Eis 43 De data in de voor Opdrachtgever gebruikte systemen worden ontsloten, zodat het Datawarehouse de gegevens uit de bronsystemen kan lezen en de data-analisten van VfPf hiervan informatieproducten kunnen maken. Dit gebeurt via een API-koppeling zoals hierboven beschreven.
- Eis 44 Er wordt door Opdrachtnemer gebruik gemaakt van open standaarden, zodat het eenvoudig is voor andere applicaties om met de website en/of CMS-systeem te integreren.
- Eis 45 De Webapplicaties moeten in staat zijn om informatie te tonen door middel van het gebruik van API's, embeds (van interne en externe systemen zoals YouTube, GeoWeb, etc.).
- Eis 46 De API's die ontwikkeld worden moeten worden opgezet volgens OAS3.0.

- Eis 47 De realisatie van de hiervoor genoemde portalen en websites dient volgens het responsive principe te geschieden, in de door VfPf voorgeschreven vormgeving en huisstijl, op basis van meest actuele Search Engine Optimization (SEO) richtlijnen en toegankelijkheidseisen ([digitoegankelijk](#)).
- Eis 48 De Webapplicaties moeten goed scoren (bij voorkeur 80%) op het gebied van SEO op factoren als url-opbouw, laadtijd, etc. Een score van minimaal 50% volgens [sitechecker](#) is een vereiste.
- Eis 49 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hetgeen wordt opgeleverd dusdanig van opzet is dat het beheer en onderhoud en de verdere ontwikkeling van de Webapplicaties bij beëindigen van het contract door een derde partij kan worden uitgevoerd, zodat de doorontwikkeling van de Webapplicaties nooit in gevaar komt. Dit is onderdeel van het exit-plan.

5.6 Hosting van gerelateerde infrastructuur

In 2019 is na een aanbesteding door Vfpf een overeenkomst gesloten voor de hosting van alle aan Webapplicaties gerelateerde infrastructuur. Dit omvat de infrastructuur als een PaaS (Platform as a service) dienst binnen de in de Enterprise-architectuur. Voor alle fasen van de OTAP zijn platform diensten gedefinieerd binnen Microsoft Azure, volgens onderstaand schema.



Vraag 12 Beschrijf in maximaal 1 A4 pagina of de hierboven beschreven Platform as a Service voor de aangeboden dienst passend is in de dienstverlening van de opdrachtnemer OF hoe en waarom deze aangepast zou moeten worden om te passen in de ontwikkelstandaard van de Opdrachtnemer.

5.7 Privacy en Security

VfPf treft maatregelen om een adequaat beveiligingsniveau en zorgvuldige omgang met (persoons)gegevens ten aanzien van de dienstverlening te verzekeren. Deze maatregelen waarborgen tevens dat betrokkenen hun wettelijke rechten kunnen uitoefenen en VfPf aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen tegemoet kunnen komen.

- Eis 50 Het Participatiefonds is verwerkingsverantwoordelijke en de Opdrachtnemer is verwerker in de zin van de AVG. Gelet daarop wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.
- Eis 51 Opdrachtnemer voldoet aan de voor het Participatiefonds geldende wet- en regelgeving omtrent Privacy en treft daartoe passende technische en organisatorische maatregelen, waarmee in ieder geval voldaan wordt aan de gangbare vormen van data-encryptie en beveiligingsprotocollen. De Beheerde ICT-dienst is aantoonbaar ingericht dat zij Opdrachtgever ondersteunt en in staat stelt om te voldoen aan haar informatiebeveiligingsbeleid (zie bijlage A4) en alle relevante wet- en regelgeving.
- Eis 52 Bij de beveiliging van informatie wordt uitgegaan van de BIV-classificatie, te weten: beschikbaarheid (Continuïteit), integriteit en vertrouwelijkheid. De Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de verwerkingssystemen, diensten en de brongegevens en neemt bij geconstateerde risico's direct contact op met Opdrachtgever met een verbeterplan.
- Eis 53 Opdrachtnemer beschikt over het ISO27001 certificaat en de door Opdrachtnemer te leveren dienst(verlening) en/of product (zoals omschreven in deze opdracht) is in scope van dit certificaat. Daarnaast heeft Opdrachtnemer passende beheersmaatregelen getroffen afkomstig uit de ISO27002, hetgeen blijkt uit de aan het certificaat gekoppelde verklaring van toepasselijkheid.
- Eis 54 Privacy by design en default staan centraal bij de dienstverlening en Opdrachtnemer hanteert deze waar mogelijk bij de verwerking en bescherming van persoonsgegevens encryptie c.q. versleuteling en pseudonimisering. Voor encryptie geldt als standaard de "Handreiking Encryptiebeleid (PKI)Voor privacy by design" versie 2.0 van maart 2019 van de Informatiebeveiligingsdienst. Voor privacy by design geldt als standaard "20170507 Handleiding Privacy by Design v3_0 van het CIP (Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming)".
- Eis 55 Bij de opdracht geldt als uitgangspunt de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) dat toegepast moet worden in het development proces.
- Vraag 13 Beschrijf in maximaal 2 pagina's welke passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen en betrek daarbij privacy en security by design evenals hoe opdrachtnemer de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum toepast in het ontwikkelproces.
- Eis 56 Opdrachtnemer zorgt in ieder geval (blijvend) voor de volgende specifieke beveiligingsmaatregelen:

- Opdrachtgever dient de NCSC-beveiligingsadviezen op te volgen, voor zover deze betrekking hebben op systemen die relevant zijn voor het leveren van de Beheerde ICT-dienst. Ook dient over deze relevante NCSC-adviezen gerapporteerd te worden, waarbij ook de opvolgingsacties naar aanleiding van deze adviezen worden vermeld. Als niet kan worden/wordt gepatched dan dient een exception report aangeleverd te worden.
- Beveiliging van alle voor de ontwikkeling gebruikte apparatuur, licenties en dergelijken zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
- Veiligheidsupdates voor alle (ontwikkel)systemen met persoonsgegevens worden direct uitgevoerd.
- Gebruik van de laatste OWASP Top 10 om webapplicaties te controleren op kwetsbaarheden.

- Eis 57 De beveiliging van informatie is gebaseerd op risicoafwegingen ten aanzien van Privacy en Security die gezamenlijk worden uitgevoerd door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze risicoafweging vindt plaats door onder andere een risicoanalyse voor de operationele werkzaamheden (uitvoering) en een Dpia. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever ondersteunen bij het uitvoeren van die risicoanalyses en zal alle passende maatregelen nu en in de toekomst doorvoeren en handhaven. In beginsel worden risicoanalyses verricht bij grootschalige veranderingen en in ieder geval éénmaal per jaar.
- Eis 58 De afspraken rondom informatiebeveiliging en Privacy worden vastgelegd in de SLA, inclusief prestatie-indicatoren en de bijbehorende verantwoordingsrapportages.
- Eis 59 Verwerker verwerkt alleen persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Let op: Nu Groot-Brittannië uit de EER is getreden ('Brexit') geldt Groot-Brittannië als een 'derde land', met als gevolg dat het in beginsel verboden is om persoonsgegevens op te slaan in of uit te wisselen met een partij in Groot-Brittannië. Dit is slechts anders indien aanvullende maatregelen worden getroffen of indien het land volgens de EU een passend beschermingsniveau heeft. Omdat de totstandkoming van dergelijke beveiliging veel tijd kost, is de kans reëel dat niet binnen afzienbare periode een passende mate van beveiliging gerealiseerd zal worden. Om die reden wordt Groot-Brittannië op voorhand als niet EU-land aangemerkt dan wel wordt verzending van persoonsgegevens naar Groot-Brittannië beschouwd als grensoverschrijdend.
- Eis 60 Met betrekking tot logging geldt als uitgangspunt de Handreiking Aanwijzing Logging versie 2.0 (maart 2019) van de Informatiebeveiligingsdienst. Logbestanden, die een audit trail vastleggen, mogen niet te wijzigen zijn en moeten eenvoudige raadpleegbaar zijn.
- Eis 61 Toegang tot persoonsgegevens en overige gevoelige informatie wordt afgeschermd, zodat alleen personen toegang hebben tot informatie die noodzakelijk is voor hun eigen werkzaamheden. Daarnaast wordt binnen het technisch beheer het volgende afgedwongen:
- Functiescheiding: fraudegevoelige processen liggen niet in de hand van één medewerker;
 - Verificatie: belangrijke administratieve handelingen moeten door een andere medewerker worden beoordeeld en geëffectueerd, het zgn. 4-ogen principe.

- Eis 62 Opdrachtnemer moet een Privacy en Security aanspreekpunt en verantwoordelijke hebben die in overleg met Opdrachtgever testen, beoordelingen en evaluaties van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging reviewt.
- Eis 63 Opdrachtnemer beschikt over een adequaat proces voor het vernietigen van (persoons)gegevens op media bij afvoeren, vernietigen of vervangen van de hardware. VfPf kan aanvullende eisen stellen met betrekking tot het veilig verwijderen van media, transport van media en het beheer van verwijderbare media. De systemen zijn verder zo ingericht dat gegevens op basis van wet- en regelgeving op gezette momenten automatisch verwijderd worden, voor zover dit onder beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer valt. In geval dat bepaalde datadragers overbodig worden, dienen deze vernietigd te worden door een hiervoor gecertificeerde partij conform NIST SP 800-88 Rev. 1.
- Eis 64 Opdrachtgever heeft het recht audits te laten uitvoeren op het gebied van informatiebeveiliging en Privacy. Hieronder valt tevens minimaal éénmaal per jaar de eigen organisatie auditen op de volgende onderwerpen: A) Beveiliging B) Kwaliteitssysteem. De schriftelijke resultaten van de jaarlijkse audit worden overlegd en besproken met Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan Privacy en Security audits, in welke vorm en op welk moment dan ook. De kosten die hiermee gemoeid zijn komen voor rekening van Opdrachtgever.
- Eis 65 Opdrachtnemer beschikt over een informatiebeveiligings- en datalekprotocol en meldt datalekken onverwijld, uiterlijk binnen 24 uur na constatering van dit incident, aan Opdrachtnemer (inclusief onmiddellijke melding aan de Privacy en Security officer van Opdrachtgever) verleent volledige medewerking en deelt alle beschikbare informatie over het informatiebeveiligingsincident. In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de mogelijk nadelige gevolgen te beperken voortkomend uit het incident.
- Vraag 14 Beschrijf in maximaal 2 A4 pagina's welke technische en organisatorische maatregelen u treft om informatiebeveiligingsincidenten en datalekken te managen. Geef daarbij aandacht aan reactietijden, procesafspraken, rollen en functionarissen. Voeg als Bijlage X een (voorbeeld) protocol bij.
- Eis 66 Niet door Opdrachtnemer beheerde devices mogen standaard geen toegang krijgen tot de vaste- en draadloze netwerken, tenzij daartoe een gastnetwerk beschikbaar gesteld is.

- Eis 67 Opdrachtgever biedt voor enkele applicaties DigiD en eHerkenning (laatste alleen door Opdrachtgever) aan. Alle organisaties die DigiD gebruiken moeten jaarlijks voldoen aan de verplichte DigiD-beveiligingsnorm van Logius. De norm is een selectie van richtlijnen met de hoogste impact op de veiligheid van DigiD, uit het document “ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties” van het Nationaal Cyber Security Centrum. Indien nodig verleent Opdrachtnemer zijn volledige medewerking aan de jaarlijkse toetsing van de DigiD-aansluitingen van Opdrachtgever door het beschikbaar stellen van informatie met betrekking tot de ontwikkeling van webapplicaties. Ook wordt van Opdrachtnemer verwacht dat uit de toets voortkomende benodigde aanpassingen in de ontwikkelde webapplicaties van Opdrachtnemer, zonder extra kosten door Opdrachtnemer worden aangebracht.
- Eis 68 Er wordt gebruik gemaakt van een ontwikkel-, test-, acceptatie en productiestraat. In de ontwikkel-, test- en acceptatieomgevingen wordt geen gebruik gemaakt van persoonsgegevens; de data in de ontwikkel-, test- en acceptatieomgevingen is gepseudonimiseerd (masked).

5.8 Kwaliteitsborging

De Opdrachtnemer zal software in opdracht van VfPf gaan ontwikkelen, waarbij eisen aan de kwaliteit van de softwareontwikkeling en beheer worden gesteld. Deze zijn afgeleid van de ISO 25010 norm.

Binnen de ISO 25010 norm worden de volgende categorieën gebruikt om de Productkwaliteit te beschrijven:

1. Functionele geschiktheid;
2. Prestatie-efficiency;
3. Uitwisselbaarheid;
4. Bruikbaarheid;
5. Betrouwbaarheid;
6. Beveiligbaarheid;
7. Onderhoudbaarheid;
8. Overdraagbaarheid.

VfPf stelt de volgende eisen aan de softwareontwikkeling:

- Eis 69 Opdrachtnemer heeft een kwaliteitssysteem om de kwaliteit van de ontwikkelde software te garanderen. Dit kwaliteitssysteem omvat normen op basis van de 8 bovenstaande categorieën.
- Eis 70 Programmatuur is voorzien van (beheers)documentatie, op basis waarvan de programmatuur (en aanpassingen daarop) goed is te doorgronden. Dit geldt ook voor automatisch gegenereerde programmatuur. Als richtlijn geldt NPR 5326.

- Eis 71 Bij de softwareontwikkeling wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de volgende uitgangspunten. Hiervan wordt alleen afgeweken na toestemming van Opdrachtgever:
- Open standaarden zijn uitgangspunt van systeemontwikkeling (<https://www.forumstandaardisatie.nl/>)
 - Er wordt indien mogelijk aangesloten op andere ontwikkelingen van de overheid met betrekking tot toegankelijkheid, zoals Digitale Overheid (<https://www.digitaleoverheid.nl/>).
- Eis 72 Opdrachtgever heeft het recht om periodiek of ad hoc door een onafhankelijke derde partij audits uit te laten voeren op kwaliteit, het proces en IT-maatwerk. De kosten van deze audits zijn voor Opdrachtgever, tenzij er ernstige gebreken uit de audit naar voren komen.
- Eis 73 De applicaties, de broncode(s) en alle gegevens en resultaten voortvloeiend uit de diensten en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten zijn eigendom van VfPf. Indien Opdrachtnemer de applicaties en/of broncode(s) op enig moment wijzigt, stelt Opdrachtnemer ook die gewijzigde versie(s) steeds terstond aan VfPf ter beschikking. Alle intellectuele eigendomsrechten die een partij in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degenen van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen.
- Vraag 15 Geef in maximaal 1 A4 pagina uw visie op kwaliteit en beschrijf de manier waarop dit wordt geborgd. Geef hierbij aan hoe de kwaliteit wordt gemeten/gemonitord en voeg als bijlage een voorbeeldrapportage toe.

6 Begrippenlijst

In dit Programma van Eisen en de Overeenkomst komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft en misschien tekent. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit:

<u>Agile</u>	Agile is een manier van samenwerken binnen een organisatie. Het Engelse woord agile betekent: behendig, lenig. Agile werken is oorspronkelijk ontstaan binnen softwareontwikkeling. De Agile-aanpak gaat ervan uit dat de omstandigheden tijdens een project veranderen, weet hierop in te spelen en zorgt er zo voor dat het eindresultaat niet in gevaar komt.
<u>API</u>	Een Application Programming Interface (API) is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel “Bijlage” dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten op TenderNed met in de titel “Bijlage”. Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Enterprise-architectuur</u>	Een verzameling principes, uitgangspunten, regels, richtlijnen en standaarden die beschrijft hoe de organisatie de informatievoorziening, de applicaties en de infrastructuur hun vorm hebben gekregen en hoe zij zich voordoen in het gebruik.
<u>Documentatie</u>	Onder documentatie verstaan wij alle relevante informatie voor applicaties. Deze dient te voldoen aan de betreffende normeringen van de ISO 27001.
<u>VfPf</u>	Het Vervangingsfonds/Participatiefonds.
<u>Informatieprotocol van het Vervangingsfonds</u>	Om haar taken uit te voeren heeft het Vervangingsfonds bepaalde gegevens nodig over de bevoegde gezagsorganen in het Primair Onderwijs. Het informatieprotocol beschrijft de vorm en inhoud van de set gegevens die door het scholenveld aangeleverd moet worden, alsmede een korte toelichting op het aanleverproces.
<u>ISAE 3402</u>	Een standaard opgesteld door de IAASB. ISAE staat voor: International Standards on Assurance Engagements. De ISAE 3402 gaat over beheersmaatregelen bij outsourcing. De Nederlandse omschrijving is: Assurance-rapporten betreffende interne beheersingsmaatregelen bij een serviceorganisatie.
<u>KPI</u>	Key performance indicators zijn variabelen om de prestaties van een bedrijf of een proces te meten.

<u>Opdrachtgever</u>	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor de levering en implementatie van een datawarehouse sluit.
<u>Overeenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Programma van Eisen</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Pseudonimisering</u>	Een procedure waarmee (persoons)gegevens met een bepaald algoritme worden vervangen door versleutelde gegevens (een pseudoniem). Het algoritme kan voor een persoon altijd hetzelfde pseudoniem berekenen, waardoor informatie over deze persoon, ook uit verschillende bronnen, kan worden gecombineerd. Daarin onderscheidt pseudonimiseren zich van anonimiseren.
<u>Reglement Participatiefonds</u>	Het bestuur van het Participatiefonds stelt elk schooljaar het Reglement vast voor het Primair Onderwijs en het speciaal onderwijs. Hierin staan de voorwaarden waaraan werkgevers moeten voldoen als ze in aanmerking willen komen voor vergoeding van uitkeringskosten door het Participatiefonds.
<u>Reglement Vervangingsfonds</u>	Het bestuur van het Vervangingsfonds stelt elk jaar het Reglement Vervangingsfonds vast. In dit Reglement wordt bepaald welke rechten de aangesloten schoolbesturen in het kader van de taakuitoefening van de stichting jegens de stichting kunnen doen gelden en tot welke verplichtingen de aangeslotenen jegens de stichting zijn gehouden.
<u>SCRUM</u>	SCRUM is een Agile framework voor effectieve samenwerking binnen teams. Er wordt gewerkt in multidisciplinaire teams die in korte sprints, met een vaste lengte van 1 tot 4 weken, werkende producten opleveren. Scrum is een term die afkomstig is uit de rugbysport. Zie voor meer informatie www.scrum.org .
<u>SLA</u>	Een service-level agreement is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product. Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later te kunnen toetsen.
<u>Verwerkersovereenkomst</u>	Een verwerkersovereenkomst is een overeenkomst tussen een verwerkingsverantwoordelijke (de Opdrachtgever) en de verwerker (de Opdrachtnemer). In deze overeenkomst worden de verantwoordelijkheden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens beschreven.

Voortgangsrapportage

De maandelijkse rapportage waarmee Opdrachtnemer naar Opdrachtgever rapporteert over de afgesproken KPI's.