



## **Bijlage H**

### Programma van Eisen

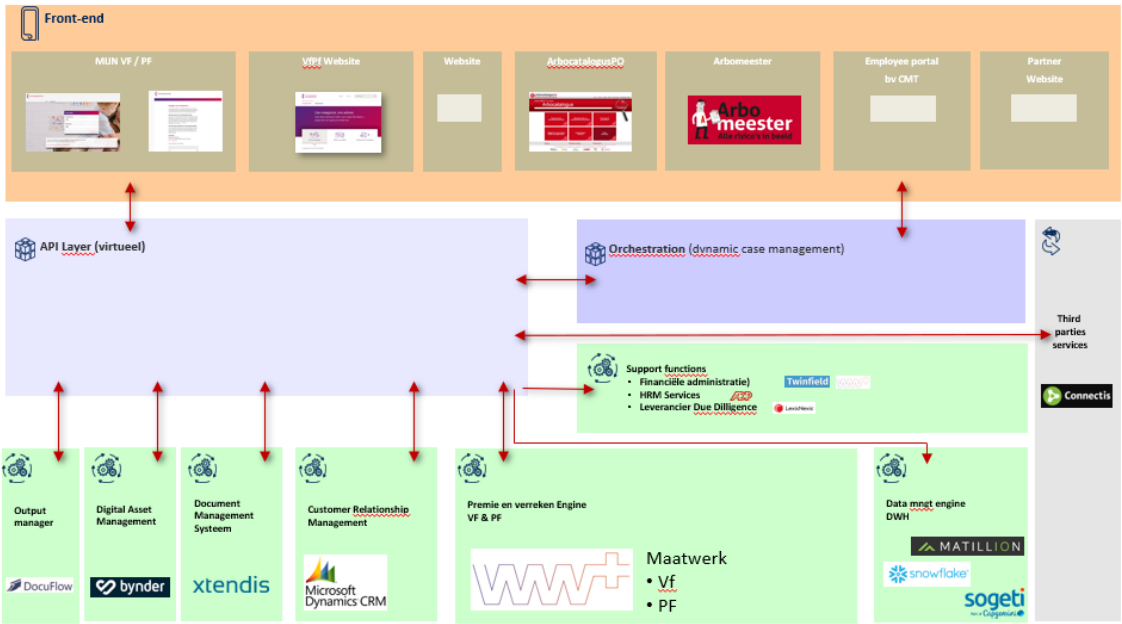
Bijlage bij	Beschrijvend document Europese openbare aanbesteding beheer en onderhoud van Microsoft Dynamics 365
Datum	24-3-2022
Status	Definitief

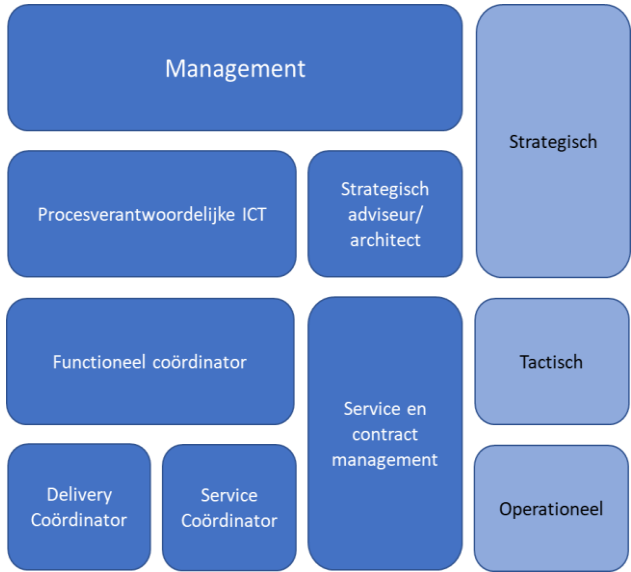
## 1 Algemene eisen voor de dienstverlening

De navolgende eisen zijn van toepassing:

A#	Algemene eisen
A1	Het Microsoft Dynamics 365 CRM moet volledig ondersteunend zijn voor de huidige en toekomstige processen van VfPf met inachtneming van het beschrijvend document.
A2	De opdrachtnemer dient het beheer op de huidige inrichting/omgeving van het Microsoft Dynamics 365 CRM platform direct na gunning over te nemen.
A3	De opdrachtnemer garandeert voldoende capaciteit om de het beheer en gewenste ontwikkelingen en integraties van het Microsoft Dynamics 365 CRM platform in het landschap van VfPf te realiseren.
A4	De opdrachtnemer dient marktontwikkeling met betrekking tot Microsoft Dynamics 365 CRM platform proactief te volgen en te vertalen naar mogelijkheden voor VfPf business.
A5	De opdrachtnemer garandeert dat alle werknemers die door of namens hem worden ingezet goede kennis en ervaring hebben op het gebied van beheer en (door)ontwikkeling van het Microsoft Dynamics 365 platform.
A6	De voertaal tijdens de procedure, gedurende contractering en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands zowel in spraak en schrift. Alle documenten van zowel de inschrijver als van het Participatiefonds zijn in het Nederlands gesteld.

IT#	IT eisen
	Informatiehuishouding en Architectuur
	<p><i>VfPf werkt voor haar informatiehuishouding onder architectuur. De dienstverlening beschreven in deze offerte uitvraag moet passen in de Enterprise-architectuur van VfPf. In dit onderdeel zijn de volgende zaken beschreven:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De Enterprise-architectuur en de rol van opdrachtnemer hierin</i></li> <li>• <i>De diverse koppelvlakken</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Front-end</i></li> <li>○ <i>Dynamisch Case Management</i></li> <li>○ <i>Output Distributie Systeem</i></li> <li>○ <i>Data Warehouse;</i></li> <li>○ <i>Document Management Systeem;</i></li> <li>○ <i>Pf Backend</i></li> <li>○ <i>Vf Backend</i></li> </ul> </li> </ul> <p><b><i>De Enterprise-architectuur en de rol van opdrachtnemer hierin</i></b></p> <p><i>VfPf maakt gebruik van een Customer Relationship Management systeem op basis van Microsoft Dynamics 365. Alle centrale klantdata wordt ontvangen in het CRM en vanuit daar ter beschikking</i></p>

	<p>gesteld aan andere applicaties en systemen die hier gebruik van moeten maken. Het CRM is de enige locatie voor klantdata.</p> 
	Koppelingen
IT 1	<p><b>FRONT-END</b></p> <p>Het VfPf maakt ten behoeve van klant- en medewerker interactie gebruik van een front-end met diverse portalen en integraties.</p>
IT 2	<p><b>DMS</b></p> <p>Het VfPf gebruikt het Document Management Systeem Xtendis (van leverancier <a href="#">Expansion</a>).</p>
IT 3	<p><b>DATA WAREHOUSE</b></p> <p>Het VfPf maakt gebruik een datawarehouse ten behoeve van rapportages en analyses.</p>
IT 4	<p><b>PF BACK-END</b></p> <p>De Pf back-end (Fenix) is een maatwerkapplicatie ter ondersteuning van het vereveningsproces Pf. Deze applicatie zal in augustus 2022 in productie worden genomen.</p>

IT 5	<b>VF BACK-END</b> <i>De Vf back-end is een maatwerkapplicatie ter ondersteuning van het Vf proces.</i>
IT 6	<b>OUTPUT DISTRIBUTIE MANAGEMENT (ODS)</b> <i>Het ODS is een centraal component dat zorgt voor de opslag van output in het DMS, het aanmaken van contactmomenten in het CRM en het versturen van notificaties aan de geadresseerde.</i>
IT 7	<b>DYNAMISCH CASE MANAGEMENT (DCM)</b> <i>Het DCM is een businessrule engine die case-gerelateerde processen ondersteund. Naar verwachting zal dit component Q4 2022/Q1 2023 in gebruik worden genomen.</i>
	<b>Governance</b>
	<p>VfPf hanteert het volgende Governance model:</p>  <p>Het team van VfPf bestaat uit verschillende rollen welke acteren op strategisch, tactisch en operationeel vlak.</p> <p>Het MT is verantwoordelijk voor het richtinggevend beleid en strategie. De verantwoordelijkheid voor de implementatie daarvan ligt bij de procesverantwoordelijken en strategisch adviseur/architect.</p> <p>Op tactisch niveau vindt de aansturing plaats door de functioneel coördinator die tevens de rol van Product Owner vervult en de servicemanager die beide nauw betrokken zijn bij de ontwikkelingen. De service en contractmanager richt zich op de contractuele afspraken, wederzijdse verplichtingen en op tactisch vlak de SLA en aanvullend de Delivery Coördinator voor het DAP op het operationele vlak.</p> <p>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.</p>

IT 8	De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). 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.
IT 9	VfPf stelt de volgende eisen aan de overlegstructuur: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ieder overleg vindt minimaal plaats in de bij de overlegvorm vast te stellen frequentie, waarbij de frequentie aangepast kan worden indien dit door opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht;</li> <li>2. Opdrachtgever vervult in de overleggen de rol van voorzitter;</li> <li>3. Opdrachtnemer neemt deel aan de overleggen met medewerkers van gelijkwaardig niveau als de deelnemers vanuit opdrachtgever;</li> <li>4. Opdrachtnemer maakt bij de start van de overeenkomst aan opdrachtgever kenbaar wie deze deelnemers zijn (in de vorm van profielen);</li> <li>5. Opdrachtnemer garandeert stabiliteit en continuïteit in de inzet van de deelnemers.</li> <li>6. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen.</li> </ol>
IT10	Opdrachtgever is vrij om de frequenties, de functionarissen, op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.
IT11	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg.
IT12	Indien er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Indien het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil op strategisch niveau is geëscaleerd wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau;</li> <li>• Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau.</li> </ul> Leidraad voor de escalatiestructuur is het Governancemodel.
IT13	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de SLA en DAP, voorafgaand aan de start van de dienstverlening. De SLA en DAP dient hierbij goedgekeurd te zijn door de opdrachtgever.
IT14	Het DAP sluit aan op de (vastgestelde) VfPf-processen, die leidend zijn.
IT15	De opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA en DAP, rapporteert en stuurt op de afhandeling van incidenten/wijzigingen/problemen.
IT16	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: <ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> </ol>

	<p>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);</p> <p>3. Deze documentatie gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt;</p> <p>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).</p>
IT17	<p>Opdrachtnemer levert conform gemaakte afspraken in de SLA, een door opdrachtgever te accorderen maandelijkse rapportage op. De rapportage dient minimaal de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementsamenvatting;</li> <li>• Minimaal (maar niet uitsluitend) de resultaten o.b.v. de gemaakte afspraken, KPI's en SLA;</li> <li>• Minimaal (maar niet uitsluitend) incidenten/wijzigingen/problemen/security incidenten (met bijbehorende voorgestelde aanpassingen).</li> <li>• Door opdrachtnemer te nemen en/of genomen maatregelen bij afwijking o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA;</li> <li>• Actueel overzicht van de gemaakte afspraken, besluiten en actiepunten.</li> </ul>
	<b>Ontwikkel en Implementatiefase</b>
	<i>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. De bouw en implementatie/oplevering valt onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.</i>
IT18	Het Microsoft Dynamics 365 CRM heeft naast de operationele productieomgeving ook een acceptatieomgeving.
IT19	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de acceptatie- en productieomgeving functioneel identiek aan elkaar zijn.
IT20	Alle releases volgen het VfPf-wijzigingenproces waarbij elke release formeel door de opdrachtgever wordt vrijgegeven voordat deze naar de productieomgeving wordt doorgezet.
IT21	De opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met het werken op een Agile werkwijze.
IT22	De backlog en de sprintbacklog zijn inzichtelijk en beschikbaar voor de opdrachtgever.
	<b>Beheer, ondersteuning en wijzigingen</b>
	<p><i>Opdrachtgever en opdrachtnemer leggen de vereisten voor het functioneel beheer vast in een Service Level Overeenkomst (SLA) die voldoet aan de ISO 27001 Standaard. In ieder geval worden de volgende punten beschreven in deze SLA:</i></p> <p><u><b>Beschikbaarheid</b></u></p> <p><i>Beschikbaarheid is de mate waarin 'het systeem' operationeel en toegankelijk is voor klanten. Het systeem dient een beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,5% op kantoordagen tussen 7 uur en 19 uur. Buiten kantoordagen is de minimale beschikbaarheid 99%. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten door het aantal minuten dat het systeem niet beschikbaar was en te delen door de totale tijd in het betreffende 'service window'.</i></p>

IT23	Het functioneel beheer op de Microsoft Dynamics 365 CRM omgeving is operationeel en voldoet aan de gestelde beschikbaarheidseisen van het 'systeem'.																		
IT24	Alle meldingen van gebruikers (incidenten, problemen, security incidenten etc.) worden via de werkplekleverancier gemeld. Hiervoor zal een OLA overeengekomen worden die aansluit op de vastgelegde processen van VfPf.																		
	<u>Herstelbaarheid</u> <i>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.</i>																		
IT25	De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate Dynamics 365 Solution back-up procedure voor de dienstverlening, conform SLA. Opdrachtnemer test in samenwerking met de technische infrastructuur leverancier van VfPf 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.																		
	<u>Incidentbeheer</u> <i>Incidentbeheer is de wijze waarop gehandeld wordt bij ongeplande serviceonderbreking en omvat tevens het tijdsbestek waarin het incident verholpen wordt. VfPf gebruikt drie prioriteiten bij incidenten met daarbij een behorende maximale oplostijd.</i> <i>Meldingen komen binnen bij VfPf of haar werkplekleverancier en worden vervolgens uitgezet bij de relevante betrokken partijen. Deze afspraken worden in een Operationeel Leveranciers Overeenkomst (OLA) vastgelegd.</i>																		
IT26	De opdrachtnemer draagt zorg voor een incidentbeheerproces met minimaal de onderstaande prioriteiten en oplostijden. <table border="1" data-bbox="327 1249 1477 1780"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th><th>Impact</th><th>Norm Oplostijd</th><th>Norm Reactietijd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Hoge impact: de dienst is niet beschikbaar. Veel klanten of medewerkers worden geraakt door het incident.</td><td>≤ 4 werkuren</td><td>Direct (telefonisch)</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Gemiddelde impact: de dienst is beperkt beschikbaar. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.</td><td>≤ 1 werkdag = 8 werkuren</td><td>Binnen 2 uur</td></tr> <tr> <td>3</td><td>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.</td><td>≤ 2 werkdagen = 16 werkuren</td><td>Binnen 4 uur</td></tr> </tbody> </table> <p>Voor alle bovenstaande incidentbeheer KPI's geldt dat de genoemde norm in 95% van de gevallen gehaald dient te worden (op maandbasis). Bij afwijkingen hierop wordt door opdrachtnemer een actie opgesteld ter verbetering in de maandrapportage en in het bijbehorende overleg besproken.</p>			Prioriteit	Impact	Norm Oplostijd	Norm Reactietijd	1	Hoge impact: de dienst is niet beschikbaar. Veel klanten of medewerkers worden geraakt door het incident.	≤ 4 werkuren	Direct (telefonisch)	2	Gemiddelde impact: de dienst is beperkt beschikbaar. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.	≤ 1 werkdag = 8 werkuren	Binnen 2 uur	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	Binnen 4 uur
Prioriteit	Impact	Norm Oplostijd	Norm Reactietijd																
1	Hoge impact: de dienst is niet beschikbaar. Veel klanten of medewerkers worden geraakt door het incident.	≤ 4 werkuren	Direct (telefonisch)																
2	Gemiddelde impact: de dienst is beperkt beschikbaar. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.	≤ 1 werkdag = 8 werkuren	Binnen 2 uur																
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	Binnen 4 uur																
	<u>Wijzigingsbeheer en Onderhoud</u>																		

	<i>Opdrachtnemer richt een effectief en efficiënt proces in voor wijzigingsbeheer en onderhoud t.b.v. mogelijke maatwerk oplossingen die moeten worden gebouwd voor VfPf. Opdrachtnemer houdt zich daarbij minimaal aan de volgende eisen:</i>
IT27	Voor wijzigingen en nieuwe initiatieven committeert de opdrachtnemer zich aan het VfPf-wijzigingsproces en de overeengekomen SLA en DAP.
IT28	De opdrachtnemer test elke release adequaat voordat deze beschikbaar wordt gesteld voor het uitvoeren van een gebruikers acceptatie test (GAT) door de opdrachtgever. Van ieder test dient een testrapport te worden opgeleverd.
IT29	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.
IT30	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat een rollback uitgevoerd kan worden als een nieuwe release teruggedraaid moet worden, zodat altijd een goed functionerende tool beschikbaar is.
	<p><u>Onderhoud</u>  <i>Bij onderhoud onderscheidt VfPf drie (3) categorieën, welke hieronder worden toegelicht:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Standaard onderhoud</i>  <i>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.</i></li> <li>• <i>Preventief groot onderhoud</i>  <i>Wordt ingezet voor het aanbrengen van wijzigen 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.</i></li> <li>• <i>Correctief spoed onderhoud</i>  <i>Correctief spoed onderhoud betreft het oplossen van geconstateerde incidenten en problemen. Hiervan wordt zo snel mogelijk vooraf melding van gedaan. De communicatielijnen volgen hierbij de gegeven richtlijn in het Governance model.</i></li> </ul>
IT31	De opdrachtnemer zorgt dat noodzakelijke technisch onderhoud en wijzigingen tijdig zijn afgestemd met de opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering.
IT32	Voorafgaand de in productie name organiseert de opdrachtnemer een formeel overdrachtsmoment aan RUN, waarbij projectdocumentatie (incl. acties- en besluitenlijst van het project) beschikbaar wordt gesteld conform de in beheername procedure van VfPf

C#	Commerciële eisen
C1	De overeengekomen prijzen en tarieven staan vast tot en met 31-12-2023. In de prijzen en tarieven worden geacht te zijn begrepen salariskosten, reis- en verblijfskosten en alle met de



	uitvoering van de werkzaamheden samenhangende kosten, alsmede algemene kosten, winst en risico. De bedragen zijn exclusief omzetbelasting.
C2	Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer Consumentenprijzen; Europees geharmoniseerde prijsindex 2015=100, bestedingscategorie '091330 Software' in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor. Indexering zal plaatsvinden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De herziene tarieven zijn eerst van kracht indien deze schriftelijk zijn vastgelegd tussen partijen. Tot het moment dat bedoelde geïndexeerde tarieven zijn overeengekomen, declareert de opdrachtnemer volgens de oude tarieven.
C3	Opdrachtnemer zendt facturen voor de werkzaamheden onder vermelding van het in de nadere overeenkomst (opdrachtverlening) vermelde referentie aan <a href="mailto:factuurverwerking@vfpf.nl">factuurverwerking@vfpf.nl</a> .
C4	Betaling van een factuur vindt uiterlijk binnen 30 kalenderdagen plaats nadat de factuur in goede orde door Pf is ontvangen en de werkzaamheden zijn goedgekeurd door Pf.

E#	Einde opdracht
E1	Om het einde van de opdracht (afloop contract of bij vroegtijdige beëindiging) in goede banen te leiden, wordt van de opdrachtnemer geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.
E2	Tijdens het overgangsproces is opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden dienen tot einddatum uitgevoerd te worden. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen worden afgehandeld. Hier dienen opdrachtnemer en opdrachtgever overeenstemming in te bereiken.
E3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van een exitplan wat ter toetsing wordt voorgelegd aan opdrachtgever, 6 maanden na in productie name van de CRM-dienstverlening.

I#	Implementatieplan
I1	Opdrachtnemer dient binnen twee weken na de definitieve gunning van de dienstverlening een implementatieplan op te stellen en deze ter beoordeling aan opdrachtgever voor te leggen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.
I2	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer iemand aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden.

P#	Privacy en Security eisen
----	---------------------------

	<i>VfPf heeft beleid (Technisch Security Beleid) opgesteld 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.</i>
P1	Opdrachtnemer voldoet met de dienstverlening aan alle geldende privacy (en security) wet- en regelgeving en treft daartoe passende technische en organisatorische maatregelen, zodat opdrachtgever haar rol als verwerkingsverantwoordelijke rechtmatig kan uitvoeren en kan voldoen aan alle op haar rustende ISO27001 en 27002-eisen. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om Microsoft Dynamics 365 CRM aantoonbaar in te richten en ingericht te houden zodat wordt voldaan aan het P&S-beleid (bijlage K) en het Technisch Security Beleid van opdrachtgever, inclusief alle op opdrachtgever rustende relevante privacy en security wet- en regelgeving. De hier gestelde eisen voor opdrachtnemer gelden tevens voor door opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht ingeschakelde onderaannemers en opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen van die onderaannemers.
P2	Het Microsoft Dynamics 365 CRM stelt opdrachtgever in staat om te voldoen aan de op opdrachtgever rustende verplichting van Privacy by design en Privacy by default als bedoeld in artikel 25 van de AVG. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om het Dynamisch Case Management platform volledig in te richten dan wel zal volledig ingericht te houden met inachtneming van de Privacy by design uitgangspunten zoals beschreven in (de meest recente versie) van het als normenkader geldende <b>“20170507 Handleiding Privacy by Design”</b> van het CIP (Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming). Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de daarin opgenomen uitgangspunten en maatregelen door middel van de Checklist Privacy by Design (bijlage L).
P3	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor om Microsoft Dynamics 365 CRM te hardenen conform de beheersmaatregelen uit de laatste versie van de <b>“Handleiding Hardening beleid voor gemeenten v.2.1.1”</b> van de Informatiebeveiligingsdienst, door in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>- niet noodzakelijke netwerkservices uit te zetten</li> <li>- verwijderen van bekende kwetsbaarheden</li> <li>- alle poorten die niet nodig zijn te deactiveren/blokkeren</li> <li>- alle default “access points” te verwijderen</li> <li>- optimaal gebruik te maken van de security opties van leveranciers</li> </ul>
P4	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat <b>veiligheidsupdates</b> direct worden uitgevoerd en worden gerapporteerd aan opdrachtgever. Patchmanagement behoort procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd te worden, dat van de gebruikte code tijdig vanuit externe bibliotheken informatie wordt ingewonnen over technische kwetsbaarheden, zodat tijdig de laatste (beveiligings)patches kunnen worden geïnstalleerd.
P5	Binnen het Microsoft Dynamics 365 CRM wordt logging en monitoring – inclusief signaleringsfuncties (registratie en detectie) - gefaciliteerd om ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, storingen en andere omstandigheden binnen Microsoft Dynamics 365 CRM die mogelijk van invloed op of relevant kunnen zijn voor de informatiebeveiliging tijdig te detecteren, vast te leggen en onderzoek mogelijk te maken van gebeurtenissen. Ten aanzien van logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren wordt door opdrachtnemer de (meest recente versie van de) <b>“Handleiding Aanwijzing Logging”</b> van de Informatiebeveiligingsdienst als normenkader gehanteerd en opdrachtnemer rapporteert over logging en monitoring aan opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt security incidenten conform het Incident response plan van opdrachtgever (bijlage X) direct telefonisch aan (de privacy en security officer van) opdrachtgever.

	<i>Let op! In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden zoals wachtwoorden, inbelnummers, e.d. De applicatie registreert gelukke en mislukte login-pogingen.</i>
P6	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat Microsoft Dynamics 365 CRM bij de bescherming van gegevens end-to-end encryptie c.q. versleuteling hanteert. Opdrachtnemer hanteert hierbij als normenkader de laatste versie van de <b>“Handreiking Encryptiebeleid (PKI)Voor privacy by design”</b> van de Informatiebeveiligingsdienst. De applicatie past versleuteling toe op in ieder geval: de communicatie van gegevens (transit), zowel over interne als externe netwerken en controleert hierop. De volgende standaarden vanuit Forum Standaardisatie worden gehanteerd: TLS, HTTPS en HSTS (beveiligde verbinding) en DNSSEC (ondertekende domeinnaam). te beschermen gegevens die in databases of bestanden worden opgeslagen (at rest).
P7	Opdrachtnemer zal opdrachtgever ondersteunen bij het uitvoeren van een risicoanalyse voor de operationele werkzaamheden (uitvoering) en een Dpia 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.
P8	Opdrachtnemer heeft noch door middel van het Microsoft Dynamics 365 CRM, noch op andere wijze (evenmin via onderaannemers) toegang tot persoonsgegevens en verwerkt deze dan ook niet.
P9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk te zorgen dat het Microsoft Dynamics 365 CRM zo wordt ingericht dat het opdrachtgever volledig in staat stelt aan de in hoofdstuk 3 van de AVG opgesomde rechten van betrokkenen te voldoen. De het Microsoft Dynamics 365 CRM is daarbij zo ingericht zodat (persoons)gegevens binnen deze omgeving geautomatiseerd, efficiënt en effectief en op het juiste moment, opgehaald, afgevoerd, vernietigd of vervangen kunnen worden door de medewerkers van VfPf. 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.