

Bijlage A: Programma van Eisen

Behorend bij de Europese Aanbesteding

IMS TBC-bestrijding

GGD GHOR Nederland



Opgesteld door:	GGD GHOR Nederland
Versie:	2.0 3.0
Datum:	25 12-08-2022
TenderNed-kenmerk:	TN362551

Inhoud

1.	Toelichting IST situatie	3
2.	Toelichting Soll situatie Beeldvorming	3
3.	Eisen aan de Dienstverlening	4
4.	Eisen omtrent service en onderhoud	5
5.	Eisen aan Privacy en Informatiebeveiliging	6
6.	Eisen omtrent implementatie, migratie, communicatie en overlegstructuur	7
7.	Eisen aan de Managementinformatie en Rapportage	8
8.	Eisen aan de Financiële Aspecten	9
9.	Beëindiging van de dienstverlening (Exit-strategie)	9

1. Toelichting IST situatie

Op dit moment wordt er binnen de TBC-bestrijding gebruik gemaakt van het IMS van de firma Oldelft, gecombineerd met iTBC (Synaps) als cliëntregistratiesysteem van de firma Topicus. De scope van deze aanbesteding is beperkt tot de vervanging van het IMS. Het huidige IMS bestaat uit:

1. Zillion Archive omgeving (productie en test) gekoppeld aan iTBC en aangesloten op het AmZX netwerk
2. Diagnostische webviewer ZillionREAD
3. Quality Control module inclusief import/export functionaliteit
4. Diverse maatwerkoplossingen voor gegevensuitwisseling met ziekenhuizen

De verschillende GGD organisaties beschikken over een totaal van 22 modaliteiten, 24 werkstations voor quality control en 29 diagnostische werkstations en laptops (zie bijlage L Inventarisatie modaliteiten en werkstations), die aangesloten zijn aan het IMS. De apparatuur is verdeeld over 16 vaste locaties en 4 zogenaamde Mobiele Röntgen Units (MRU). Naast de eigen modaliteiten, ontvangt het IMS ook beelden van 11 partnerziekenhuizen waaraan de röntgenopnames zijn uitbesteed t.w. Radboud UMC, Ziekenhuis Rivierenland Tiel, VieCuri Venlo, Laurentius Ziekenhuis Roermond, Gelre Ziekenhuis Apeldoorn, Slingeland Ziekenhuis Doetinchem, St. Jansdal Ziekenhuis Harderwijk, Zuyderland Ziekenhuis, Maastricht UMC, Rijnstate in Arnhem en Ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede.

Functionele workflows

Het IMS gecombineerd met iTBC is het primaire systeem, die de workflow van de röntgenologische screening en behandeling van tbc ondersteunt. Hier zijn 8 verschillende functionele workflows in te onderscheiden:

1. Interne opname; de GGD beschikt over een eigen röntgenmodaliteit, die aangesloten is aan het IMS. Enkele GGD's maken gebruik van zogenaamde Mobiele Röntgen Units (MRU), die worden ingezet voor het maken van röntgenopnames op locatie zoals onder meer de verschillende detentiecentra.
2. Externe opname; de GGD besteedt de röntgenopnames uit aan een ziekenhuis en ontvangt de beelden en het verslag via diverse routes: VPN verbinding, sftp, EVOCS, patiëntportaal, export/import van CD's
3. Importeren van beelden op CD's; de GGD ontvangt medische beeldinformatie van een ziekenhuis.
4. Exporteren van beelden op draagbaar medium; de GGD verstrekt medische beeldinformatie en het verslag aan een behandelaar in een ziekenhuis en/of aan een cliënt. Toestemming voor gegevensuitwisseling wordt in iTBC geregistreerd.
5. Exporteren van beelden voor onderwijsdoeleinden: medische beeldinformatie wordt ook voor onderwijsdoeleinden anoniem geëxporteerd.
6. Verslaglegging; aan de hand van een werklijst, die vanuit iTBC wordt aangeboden, kunnen de screeningsartsen de te beoordelen thorax röntgenfoto's beoordelen in de Zillion Read diagnostische webviewer. In de webviewer zijn eenvoudige hanging protocols ingesteld en wordt gebruikt gemaakt van basale bewerk- en meetfunctionaliteiten, zoals inverteren, window leveling en afstandsmetingen. Verslaglegging vindt plaats in iTBC aan de hand van een formulier met voorgedefinieerde waarden. Aan de hand van deze velden worden vanuit iTBC rapportages gemaakt en casuïstiek verzameld. Op locatie Ter Apel vindt screening ook in het weekend plaats. Dienstdoende screeningsartsen kunnen met een laptop beoordelen en verslagleggen.
7. Fysisch-technische kwaliteitsbeoordeling; steekproefsgewijs een beoordeling uitvoeren op diverse kwaliteitsaspecten waaronder technische kwaliteit van geanonimiseerde beelden.
8. Quality control; reconciliëren van beelden aan de bijbehorende cliëntinformatie.

Jaarlijks worden ongeveer 60.000 studies uitgevoerd. Hieronder een overzicht van de productiecijfers van de afgelopen 5 jaren:

Van 2021/2022: 155297 objecten/beelden

Van 2020/2021: 148003 objecten/beelden

Van 2019/2020: 126014 objecten/beelden

Van 2018/2019: 121671 objecten/beelden

Van 2017/2018: 132211 objecten/beelden

2. Toelichting Soll situatie Beeldvorming

Het realiseren van een IMS inclusief alle historische data ten behoeve van de opslag, bewerking, beoordeling en uitwisseling van medische beeldinformatie (thorax röntgenbeelden) voor de tuberculosebestrijding. Het IMS dient aangeboden te worden in de vorm van een SaaS dienstverlening, die maximaal ondersteunend is aan het zorgproces en daarmee volledig voldoet aan de gestelde functionele en technische eisen. Details van de functionele en technische wensen en eisen zijn in doelstellingen en randvoorwaarden geformuleerd.

3. Eisen aan de Dienstverlening

Nr.	Omschrijving
1.	Het IMS dient het zorgproces maximaal te faciliteren en daarmee alle beschreven workflows (zoals omschreven in paragraaf 1 van dit programma van eisen en opgenomen in de bijlage M Functionele workflows) op een efficiënte en veilige manier te ondersteunen en te optimaliseren.
2.	Het IMS dient volledig en ten allen tijden open en compatibel te zijn met andere (toekomstige) systemen, zodat uitwisseling en opslag van data eenduidig en volgens standaard normen wordt toegepast. Toekomstige wijzigingen en aanvullingen in standaarden dienen zonder meerkosten overgenomen en toegepast te worden.
3.	Het IMS is op een veilige manier geïntegreerd met iTBC binnen de verslagleggingsworkflow van de specialist, waardoor de eindgebruiker er geen last van ondervindt dat het twee verschillende applicaties zijn en er geen mogelijkheid is tot patiëntverwisseling.
4.	De aangeboden oplossing biedt een aansluiting op het TWIIN-netwerk ten behoeve van gegevensuitwisseling met ziekenhuizen. Daarbij houdt de GGD GHOR Nederland zich graag aanbevolen voor een andere, toekomstbestendige manier van gegevensuitwisseling (voor zowel beeld als verslag). Het streven is om de gegevensuitwisseling met ziekenhuizen op uniforme wijze te realiseren voor elke GGD.
5.	Het IMS dient alle toevoegingen aan beeldinformatie, in de vorm van annotaties, als losse objecten op te slaan. Deze dienen in DICOM opgeslagen te worden, waarbij het mogelijk moet zijn deze te exporteren naar andere mediadragers.
6.	De aangeboden oplossing biedt de mogelijkheid om beelden op CD-ROM/DVD te branden ten behoeve van gegevens uitwisseling met de cliënt. Opdrachtgever wenst zo snel mogelijk over te gaan op een gegevensuitwisseling met cliënten via bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend een (web)portal.
7.	Het IMS biedt een efficiënte en gestandaardiseerde wijze voor het importeren en exporteren van verslagen. Hiertoe dient het IMS de mogelijkheid te bieden om verslagen in het IMS op te slaan als DICOM Structured Report. Dit zal in samenwerking met de leverancier van iTBC moeten worden gerealiseerd.
8.	In het kader van de nieuwe ontwikkelingen inzake gegevensuitwisseling is werken met de DICOM standaard en eventuele toekomstige van toepassing zijnde NEN-normeringen voor gegevensuitwisseling en beeldbeschikbaarheid voorwaardelijk.
9.	Opdrachtnemer dient het IMS te realiseren binnen de huidige architectuur. Een uitwerking van de huidige architectuur is opgenomen in bijlage N Technisch ontwerp.
10.	Onderdeel van de huidige architectuur is, dat de oplossing niet direct via Internet te benaderen mag zijn. Er zijn voor gebruikers twee opties om het IMS te benaderen: - Via een beveiligde verbinding die loopt vanaf het netwerk van de GGD via de AmZX (Amsterdam Zorg Exchange). Ook het verkeer tussen iTBC en het IMS loopt via deze verbinding. Opdrachtnemer zal bijstaan bij het realiseren ervan. - Voor een kleine groep gebruikers (maximaal 10): Via een veilige VPN-oplossing, die door Opdrachtnemer moet worden geleverd. Deze oplossing dient met name voor het faciliteren van het thuis beoordelen van beelden door artsen in het weekend.
11.	Opdrachtnemer biedt een schaalbare oplossing, waarbinnen het mogelijk is om op- en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend wanneer toekomstige ontwikkelingen leiden tot een verdere afname van het aantal patiënten én professionals. Mogelijk dat het aantal aangesloten modaliteiten en diagnostische werkplekken teruggebracht worden, als gevolg van minder röntgenopnames.
12.	Het licentiemodel voorziet erin dat alle gebruikers ten alle tijde kunnen doorwerken zonder dat er gelimiteerd wordt op het aantal gebruikers dat gelijktijdig zijn ingelogd of een limiet is bereikt van het aantal gekochte licenties. Opdrachtgever gaat uit van maximaal 125 gelijktijdige gebruikers.
13.	Opdrachtnemer voorziet in een representatieve testomgeving van het IMS inclusief koppeling aan iTBC voor test- en acceptatiedoeleinden. Deze omgeving dient ook beschikbaar gesteld te kunnen worden aan externe partijen (zoals bijvoorbeeld het LRCB). De testomgeving is een onderdeel van de oplevering bij de Go-Live en dient gedurende de volledige contractperiode inclusief eventuele verlengingen beschikbaar te blijven.
14.	Opdrachtnemer biedt gedurende de gehele contractperiode inclusief opties voor verlenging gebruik een oplossing welke gebruik maakt van state of the art technologie. Opdrachtnemer garandeert daarbij de doorontwikkeling van de software, waarin de issues, wijzigings- en ontwikkelverzoeken van de GGD GHOR Nederland worden meegenomen. Een roadmap voor deze ontwikkelingen is daarbij een belangrijk aspect. Anticiperend op een verdere krimp aan professionals gespecialiseerd in tbc-bestrijding is de wens om AI als klinische toepassing in te zetten. Voorwaarde is dat de toepassing van AI in de workflow moet passen en een bewezen efficiëntie- en/of kwaliteitsverbetering oplevert.
15.	Nieuwe versies, releases, updates en upgrades van de functionaliteiten zoals aangeboden in de inschrijving en alle afhankelijkheden, zoals bijvoorbeeld licenties, dienen gedurende de volledige contractperiode gegarandeerd te zijn en dienen onderdeel uit te maken van uw inschrijving.
16.	Opdrachtgever wenst één contractpartner te hebben voor de volledige dienstverlening. Indien Opdrachtnemer in samenwerking met andere partijen, als combinatie de dienstverlening aanbiedt, dan zal één van de

	combinanten als penvoerder van de samenwerking optreden en als centrale contractpartner voor Opdrachtgever. Gedurende de volledige contractperiode inclusief eventuele verlengingen is de centrale contractpartner verantwoordelijk voor de dienstverlening, service, ondersteuning en ontwikkeling van de aangeboden oplossing.
17.	Lokale voorzieningen zoals de modaliteiten worden door de GGD organisaties bepaald en geregeld. De inschrijver biedt de benodigde (projectmatige en technische) ondersteuning bij aansluiting en/of implementatie van de modaliteiten ten behoeve van het IMS.
18.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opleiding en (bij)scholing van alle (toekomstige) gebruikers gedurende de contractperiode inclusief eventuele verlengingen. Middels de opleiding en (bij)scholing borgt Opdrachtnemer optimaal gebruik van het IMS vanaf de Go-Live en tijdens de looptijd van de overeenkomst door de gebruikers. De volgende gebruikers(groepen) worden hierbij onderscheiden: • Medisch specialisten • Medisch technisch medewerkers • Servicedesk • Functioneel beheer • Product owners • Medewerkers verantwoordelijk voor uitvoer van de technische kwaliteitsbeoordeling op diverse kwaliteitsaspecten in het proces van tbc screening- en behandeling (voorheen LRCB).
19.	De voertaal van het systeem, de documentatie, opleiding en opleidingsmateriaal en ondersteuning vanuit de service/supportdesk dient allen in de Nederlandse taal te zijn. Indien nodig, mag tweedelijs- en derdelijns-ondersteuning in de Engelse taal worden verzorgd.
20.	Opdrachtgever waarborgt dat het IMS en overige aangeboden dienstverlening gedurende de gehele contractperiode inclusief eventuele verlengingen voldoet aan de vigerende en toekomstige wet- en regelgeving.
21.	Opdrachtnemer biedt een IMS dat voldoet aan de eisen van de Medical Device Regulation (MDR) en is CE gecertificeerd door een in de Europese Unie gevestigde Notified Body. Dit geldt zowel bij levering en implementatie van het IMS als gedurende de volledige contract/service periode. Op het moment dat binnen de Europese Unie nieuwe verordeningen voor medische hulpmiddelen van toepassing worden, dient inschrijver er voor zorg te dragen dat het IMS hier aan voldoet.
22.	De hosting van het aangeboden IMS en de data dient binnen de EU plaats te vinden.

4. Eisen omtrent service en onderhoud

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtgever draagt zorg voor de eerstelijns- en tweedelijns-ondersteuning (servicedesk en functioneel beheer) en krijgt daarbij aanvullende tweede- en derdelijns ondersteuning van de Opdrachtnemer in de vorm van functionele en technische applicatieondersteuning en beheer. De Opdrachtnemer conformeert zich aan het incidentmanagement en changemanagementproces van de GGD GHOR Nederland (zie bijlagen O t/m T). Binnen de organisatie van de Opdrachtgever en de GGD organisaties zal gedurende de implementatie de interne beheerorganisatie voor het IMS worden opgezet en opgeleid.
2.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever en medewerkers te kunnen voorzien van support bij vragen, klachten, etc. Hiervoor geldt dat vragen en klachten telefonisch of via email bij een helpdesk van Opdrachtnemer kunnen worden ingediend. De telefonische helpdesk dient gedurende werkdagen van 08.00 – 18.00 uur bereikbaar te zijn. Buiten deze uren biedt Opdrachtnemer een telefonische piketdienst voor noodgevallen/ crisissituaties.
3.	Opdrachtnemer maakt, na de voorlopige gunning, ten behoeve van de invoering van de Overeenkomst binnen veertien (14) dagen na definitieve gunning een definitief Service Level Agreement (SLA) op basis van het concept SLA dat is aangeboden als onderdeel van de Inschrijving. In het SLA zijn minimaal opgenomen (service Level Objectives en Prestatie eisen): - Beschikbaarheid (beloofde uptime, bijvoorbeeld) - Het vermogen om prestaties te leveren (performance) - Responsetijden van maximaal 30 minuten a.d.h.v. matrix met Urgentie en Impact. - Oplostijd a.d.h.v. matrix met Urgentie en Impact. Storingen met hoge urgentie / impact dienen hebben een oplostijd van 4 uur. - Bereikbaarheid Servicedesk op werkdagen van 08.00 – 18.00u; - Bereikbaarheid buiten kantooruren in de weekenden van 08.00 – 18.00u; - Methoden van bereikbaarheid (tel/ email/ ticketing systeem) - Service Window (24x7), waarbij servicewerkzaamheden buiten productietijden worden uitgevoerd (18.00u - 08.00u). - Rolverdeling & verantwoordelijkheden (1-2-3e lijnssupport, Technisch beheer, Functioneel beheer) - Implementatie van updates, upgrades en nieuwe releases (incl. functiebehoud) - Support op oude releases (n-x)

	c. Procedures van beoordeling en uitvoering t.a.v. incidenten, wijzigingen, ontwikkelverzoeken, problemen, klachten en escalatie d. Afspraken t.a.v. meerwerk (wijzigingen of andere verzoeken die buiten scope van de SLA vallen) e. Nadere uitwerking van onder c. genoemde procedures met matrix van functionarissen en contactpersonen (moet in DAP uitgewerkt staan). f. Beveiliging: afspraken tav cybersecurity, maar ook privacy- en gegevensbescherming g. Service Level Rapportages (SLR's), frequentie en de wijze van meting. Periodiek overleg.
--	---

5. Eisen aan Privacy en Informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") en de Uitvoeringswet AVG.
2.	Opdrachtnemer dient de aangehechte sub-verwerkersovereenkomst te ondertekenen en verleent alle noodzakelijke bijstand bij het opstellen en/of invullen van deze sub-verwerkersovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer is bereid bijstand te verlenen bij het informeren van betrokkenen (op grond van artikelen 12 tot en met 14 van de AVG).
4.	Opdrachtnemer is bereid bijstand te verlenen bij het invullen van het register van verwerkingsactiviteiten van de GGD'en dan wel van GGD GHOR Nederland (op grond van artikel 30 AVG).
5.	Opdrachtnemer dient passende technische en organisatorische maatregelen te nemen in overeenstemming met artikel 32 AVG.
6.	Opdrachtnemer is bereid alle redelijke assistentie die benodigd is te verlenen wanneer zich een datalek voordoet (ex artikel 33 en 34 AVG).
7.	Opdrachtnemer is bereid alle redelijke assistentie die benodigd is te verlenen waar het gaat om een verzoek van een betrokkene (ex hoofdstuk III AVG).
8.	Opdrachtnemer geeft geen persoonsgegevens door buiten de Europese Economische Ruimte.
9.	Opdrachtnemer heeft een Data Protection Impact Assessment ("DPIA") uitgevoerd op zijn software en/of verleent alle redelijke assistentie die benodigd is om een eventuele eigen DPIA uit te voeren.
10.	GGD GHOR Nederland beschikt over een centraal Security Operating Center (SOC), waar alle (vermoedens van) securityincidenten centraal worden gelogd. Leverancier committeert zich aan de samenwerking met dit SOC om de informatiebeveiliging van Leverancier en GGD GHOR Nederland optimaal te kunnen bewaken. Deze samenwerking wordt in overleg geformaliseerd maar bestaat in ieder geval uit: Rapportageverplichting over-en-weer over relevante informatiebeveiligings- en dreigingskenmerken; Gezamenlijke dreigingsanalyses op specifieke thema's zoals malware, kwetsbaarheden in software of frauduleus handelen; Het door ontwikkelen van de businesscontinuïteitsplanning; Het maken van gezamenlijke afspraken over informatiebeveiligings-incidentafhandeling en (gericht) dreigingsonderzoek.
11.	Leverancier levert aan GGD GHOR Nederland een (near-)real-time logfeed van alle verwerkingen (Create, Read, Update, Delete en/of Execute) die direct of indirect plaatsvinden op de informatiesystemen van GGD GHOR Nederland of als noodzakelijk worden gezien door GGD GHOR Nederland om te loggen volgens de laatste publicatie van de NEN7513.
12.	De leverancier dient, door het verwerken van medisch geklasseerde informatie, de werking van de beheersmaatregelen aan te tonen met een NEN7510 certificaat, danwel op andere wijze waarmee de leverancier in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem.
13.	De leverancier past informatiebeveiliging toe volgens de algemeen erkende norm NEN7510.
14.	De leverancier heeft een regeling voor herstel- en noodsituaties om de beschikbaarheid van de informatie of de informatieverwerking voor alle partijen te bevorderen.
15.	De leverancier heeft een bewustwordingscampagne voor het personeel van de eigen organisatie met betrekking tot de toepasselijke beleidsregels, processen en procedures;
16.	De leverancier heeft screeningseisen voor haar personeel;
17.	De leverancier geeft het recht om de processen en beheersmaatregelen in verband met de overeenkomst te mogen auditen;
18.	De leverancier heeft een procedure voor het oplossen van defecten, conflicten en geschillen ingericht.
19.	Alle requirements en beheersmaatregelen zijn van toepassing verklaard op de door de leverancier "gebruikte" ketenpartners, die ook toegang hebben tot de IV van GGD GHOR Nederland. De leverancier dient aan te geven hoe zij erop toeziet dat de partners in de keten hier opvolging aan geven.
20.	De leverancier kan met zekerheid de herkomst van alle essentiële componenten in de gehele keten, die onderdeel uitmaken van de geleverde dienst, opleveren.
21.	De leverancier is al houder van een ISO27001 of NEN7510-certificaat en garandeert de door haar geformuleerde toereikende set van maatregelen gerealiseerd te hebben. Op eerste verzoek zal Leverancier het certificaat, de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid en het informatiebeveiligingsbeleid, kosteloos aan GGD GHOR Nederland ter inzage geven. Indien Verwerker niet beschikt over een NEN7510-certificaat dan zal

	hij aantoonbaar starten met het certificeringstraject hiervoor met een maximale doorlooptijd van 12 maanden, te beginnen op datum van start overeenkomst.
22.	De leverancier kan binnen 4 weken na aanvang van de werkzaamheden een afschrift van de risicoanalyses, welke zijn uitgevoerd volgens de NEN7512, op alle informatieverwerkingen zoals omschreven in de "Verwerkersovereenkomst", overleggen aan GGD GHOR Nederland. Het acceptabele restrisico zal daarbij niet hoger zijn dan: 'laag risico' (conform NEN7512). De leverancier herhaalt de risicoanalyse iedere zes maanden, zolang de opdracht voortduurt.
23.	De leverancier toont de toereikendheid van zijn informatiebeveiliging aan, bij aanvang en daarna per 12 maanden, met de volgende verklaringen: Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's; Assurancerapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA; Eigen controles zoals de genoemde risicoanalyse.
24.	De leverancier maakt exclusief gebruik van gescreend personeel. Deze screening bevat in ieder geval een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG) voor de categorieën 11, 12, 13, 41 en een geheimhoudingsverklaring (art. 7:457 BW).
25.	Leverancier maakt gebruik van systeemtoegang zoals deze door GGD GHOR Nederland beschikbaar wordt gesteld, te weten: •Toegang is ontsloten via een identity broker. Deze identity broker voorziet in 2FA en de roltoekenning binnen het applicatielandschap. De identity store wordt daarbij beheerd door de Leverancier zelf. Er zal dus, bij aanvang, een 'trust' worden gelegd tussen de identity broker en de identity store. •Toegang tot de informatiesystemen van GGD GHOR Nederland is voorbehouden aan: •Devices, welke rechtstreeks onder organisatorische en technische controle staan van de Leverancier zelf, waarvoor het gebruik van deze devices verslag wordt gelegd in de voornoemde logfeeds aan GGD GHOR Nederland. •Centrale virtuele desktopomgeving, waarvoor het gebruik verslag wordt gelegd in de voornoemde logfeeds.

6. Eisen omtrent implementatie, migratie, communicatie en overlegstructuur

Nr.	Omschrijving
1.	De implementatie van de aangeboden dienstverlening is uiterlijk 30 april 2023 afgerond of zoveel sneller zoals aangeboden in het implementatieplan als onderdeel van de Inschrijving van Opdrachtnemer.
2.	Opdrachtnemer maakt ten behoeve van de invoering van de Overeenkomst binnen veertien (14) dagen na definitieve gunning een definitief Implementatieplan en een voorstel voor een SLA. Inzake het implementatieplan geldt het volgende: - Het bij inschrijving ingediende implementatieplan wordt in nader overleg met de Opdrachtgever verder uitgewerkt tot een definitief plan; - Voor het implementatieplan kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden; - Eventuele kosten verbonden aan de implementatie worden gedragen door Opdrachtnemer.
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie van het huidige archief van het huidige IMS naar het nieuwe IMS. GGD GHOR Nederland streeft naar een uiterlijke Go-live van het IMS op 30 april 2023. Idealiter is de alle historische data beschikbaar bij Go-Live.
4.	Overlegstructuur tijdens de implementatie- en migratiefase: Opdrachtgever wil op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau bij Opdrachtnemer aanspreekpunten hebben bij de implementatie en migratie, Opdrachtnemer is gedurende de implementatie- en migratiefase verantwoordelijk voor het tijdig leveren van de juiste resources in de gezamenlijke inspanning om te komen tot het beoogde eindresultaat. Hier hangt een resultaatverplichting aan. De Opdrachtgever herkent de volgende overlegstructuur: - Operationeel overleg: Onderwerp: door te voeren wijzigingen, nader af te stemmen; Frequentie: wekelijks; Aanwezig: projectleider opdrachtgever, projectleider opdrachtnemer en projectgroep; - Tactisch overleg Onderwerp: Prestaties Opdrachtnemer, optimalisatie dienstverlening, managementinformatie. Frequentie: Wekelijks; Aanwezig: projectleider opdrachtgever en projectleider opdrachtnemer; - Strategisch overleg Onderwerpen: Evaluatie prestaties opdrachtnemer, compliance, evt. verlenging overeenkomst, strategische ontwikkelingen Frequentie: eenmaal per drie of vier weken; Aanwezig: projectleider opdrachtgever en stuurgroep met daarin stuurgroep vertegenwoordiger van de leverancier.
5.	Opdrachtgever wil op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau bij Opdrachtnemer aanspreekpunten hebben gedurende de loop van de contractperiode inclusief eventuele verlenging daarvan. De leverancier is verantwoordelijk voor het tijdig leveren van de juiste resources in de gezamenlijke inspanning om te komen tot het beoogde eindresultaat. Hier hangt een resultaatverplichting aan. De Opdrachtgever herkent de volgende overlegstructuur:

	d. Operationeel overleg: Onderwerp: inhoudelijke bespreking van openstaande incidenten, wijzigingen en ontwikkelverzoek nav door de opdrachtgever aangeleverde managementrapportage; Frequentie: elk kwartaal; Aanwezig: productowner; accountmanager e. Tactisch overleg Onderwerp: Prestaties Opdrachtnemer, optimalisatie dienstverlening, managementinformatie. Frequentie: 2x per jaar; Aanwezig: product owner, contractmanager opdrachtgever en accountmanager opdrachtnemer; f. Strategisch overleg Onderwerpen: Evaluatie prestaties opdrachtnemer, compliance, evt. verlenging overeenkomst, strategische ontwikkelingen Frequentie: minimaal 1x per jaar; Aanwezig: product owner, contractmanager, proceseigenaar opdrachtgever en accountmanager opdrachtnemer;.
6.	Voor overleg op alle niveaus gelden onderstaande eisen: a. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanpassingen te maken in het aantal overlegniveaus en de frequentie van de overleggen; b. Opdrachtnemer zal een vaste contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de contactpersoon van Opdrachtgever en die bevoegd is om bindende afspraken te maken; c. Opdrachtnemer verplicht zich één week voor een overleg agendapunten en informatie voor het overleg aan te leveren. Voor wekelijkse overleggen geldt een aanlevertermijn van twee (2) werkdagen; d. Opdrachtnemer zorgt bij het overleg voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen; e. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf (5) Werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen, welke vervolgens geaccordeerd dient te worden door de Opdrachtgever; f. Opdrachtnemer dient de vertegenwoordigers van alle overlegvormen bekend te maken bij Opdrachtgever.
7.	Alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschiedt in het Nederlands.
8.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient de daarvoor te gebruiken klachtenformulieren bij aanvang van de Overeenkomst, ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor te leggen. De procedure dient onderscheid te maken naar de aard van de klachten, te weten klachten van Opdrachtgever en klachten van medewerkers/deelnemers. Over Klachten dient per kwartaal schriftelijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever te worden gerapporteerd. De rapportage zal minimaal de onderstaande elementen bevatten: • Een beschrijving van het probleem of de Klacht; • De datum van constatering; • De wijze waarop de Klacht is ontstaan; • Welke personen er bij de Klacht zijn betrokken; • Over welke module gaat de Klacht? • De geschatte duur van de Klacht; • De voorgenomen oplossing van de Klacht; • De geschatte consequenties van de Klacht; • De termijn waarbinnen de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. De Klachten worden in de overleggen op tactisch niveau met de contactpersoon van de Opdrachtgever besproken.
9.	Opdrachtnemer dient klachten binnen 24 uur in behandeling te nemen en dit te bevestigen middels een ontvangstbevestiging. Opdrachtnemer dient binnen drie (3) werkdagen een inhoudelijke reactie te geven richting melder op de klacht en de oplossing daarvan. Klachten dienen binnen vijf (5) werkdagen te worden opgelost. Afwijkende termijnen kunnen alleen worden vastgesteld in afstemming met en na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

7. Eisen aan de Managementinformatie en Rapportage

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer biedt minimaal éénmaal per kwartaal een managementrapportage. In de managementrapportage zijn minimaal opgenomen alle in het SLA opgenomen service Level Objectives en Prestatie eisen, zoals bedoeld in eis 4.1. Aanvullend rapporteert Opdrachtnemer over: • Productie in aantallen en omvang; • Productie en gebruik in relatie tot de afgesproken staffels; • Groei in archiefgrootte; • Resultaten van pro-actieve monitoring;

	• Het aantal incidenten, wijzigingen, ontwikkelverzoeken met de status, response- en oplostijden of het verwachte afhandelingstermijn; • Aantal problemen, escalatie en ontvangen klachten met de wijze van afhandeling, responsetijd en afhandelingstermijn; • Verwachte nieuwe releases van updates of upgrades met relevante bugfixes of nieuw ontwikkelde functionaliteiten. • Overige, door Opdrachtgever nader te bepalen informatie
2.	Opdrachtnemer is bereid redelijke verzoeken tot wijziging c.q. uitbreiding van de managementrapportage, geuit door opdrachtgever, kosteloos door te voeren.

8. Eisen aan de Financiële Aspecten

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer kan eenmaal (1x) per contractjaar de tarieven van zijn Inschrijving indexeren, doch uitsluitend op basis van het CBS-prijsindexcijfer diensten, categorie Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten (CPA: 62). Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand maart gehanteerd, waarbij het indexcijfer van april 2022 wordt gesteld op 100%.

9. Beëindiging van de dienstverlening (Exit-strategie)

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Raamovereenkomst en afwikkeling van de dienstverlening volledige medewerking bij een goede afronding en overdracht van zijn dienstverlening en afhechting van de samenwerking. Opdrachtnemer zal, indien hiervan sprake is, alles doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een opvolgende leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen en per direct de uitvoering van de dienstverlening kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan verrichten. Opdrachtnemer dient uiterlijk drie (3) maanden vóór beëindiging van de Raamovereenkomst een transitieplan op te stellen ten behoeve van een optimale overdracht van de operationele dienstverlening, waarin het volgende wordt beschreven: • Het ter beschikking stellen van mensen met de juiste kennis over de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever of een volgende Opdrachtnemer; • Het opstellen en vervolgens 'up to date' houden van een overzicht van alle informatie, documentatie; • De intellectuele eigendomsrechten op de resultaten van de dienstverlening bij Opdrachtgever. In dat kader vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om op het hiervoor genoemde overzicht te vermelden welke van deze resultaten bestaan uit of gemaakt zijn op basis van bij aanvang van de overeenkomst reeds bestaande informatie, documentatie en materialen van Opdrachtnemer of van derden; • Het overdragen van de resultaten aan Opdrachtgever; • Het vervolgens verwijderen van de resultaten (alle denkbare vormen en dragers); • De wijze van ondersteuning en het ter beschikking stellen van mensen met de juiste kennis (projectmatig en technisch) ten behoeve van een migratie van de beelddata. Het in kaart brengen, overdragen en daarna (voor zover wettelijk toegestaan) verwijderen van data.