



Bijlage I

Programma van Eisen

Bijlage bij	Beschrijvend document Europese openbare aanbesteding Dynamisch Case Management platform
Datum	17-2-22
Status	Definitief

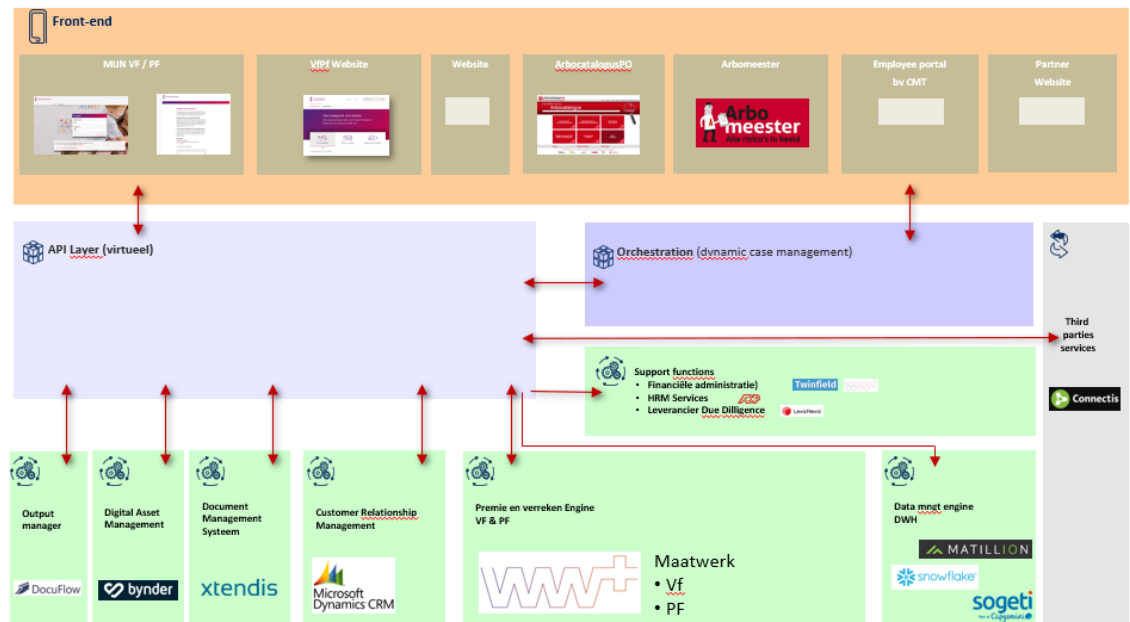
1 Algemene eisen voor de dienstverlening DYNAMISCH CASE MANAGEMENT PLATFORM

De navolgende eisen zijn van toepassing:

A#	Algemene eisen
A1	Er moet zoveel mogelijk acties/businesslogica geautomatiseerd worden zodat de beschikbare capaciteit van VfPf zo efficiënt mogelijk ingezet wordt voor onder andere de begeleiding van en bemiddeling voor werkzoekenden en werkzaamheden bij de beroeps- en bezwaarprocedure.
A2	Het modelleren/configureren van processen dient met de business in busnesstaal plaats te vinden.
A3	Het systeem moet volledig ondersteunend zijn voor de hoofdprocessen zoals genoemd in het begeleidend schrijven.
A4	Pakket moet zonder veel ervaring te gebruiken zijn. Borging van kennis van de business is transparant en de mate van bruikbaarheid zijn hoog.
A5	Er dient zoveel als mogelijk met herbruikbare componenten te worden geconfigureerd.
A6	Aanpassingen in de processen die ten goede komen aan de efficiënte inzet van de capaciteit moeten zo snel mogelijk in de applicatie aangebracht kunnen worden.
A7	Taken voor medewerkers van VfPf dienen op het juiste moment aan de juiste werknemer toe te worden gewezen.
A8	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
	<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> • <i>De Enterprise-architectuur en de rol van opdrachtnemer hierin</i> • <i>De diverse koppelvlakken:</i> ○ <i>Front-end;</i> ○ <i>Customer Relationship Management systeem;</i> ○ <i>Data Warehouse;</i> ○ <i>Document Management Systeem;</i> ○ <i>Pf Backend</i> ○ <i>Vf Backend</i> <i>De Enterprise-architectuur en de rol van opdrachtnemer hierin</i>

De softwareoplossing die opdrachtnemer gebruikt om de behoefte van VfPf in te vullen dient onderdeel te worden van de Enterprise-architectuur van VfPf. In onderstaand figuur is de VfPf Enterprise-architectuur schematisch weergegeven.



Koppelingen

FRONT-END

Het Vfpf maakt ten behoeve van klant- en medewerker interactie gebruik van een front-end met diverse portalen en integraties.

IT1	Het Dynamisch Case Management platformplatform dient ten behoeve van uitwisseling van data en informatie een API of API's beschikbaar te stellen aan het Front-end.
-----	---

CRM

VfPf maakt gebruik van een Customer Relationship Management systeem op basis van MS Dynamics. Alle centrale 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.

IT2	Alle klantdata dient te kunnen worden opgehaald en weggeschreven vanuit en naar het CRM.
-----	--

DMS

VfPf gebruikt het Document Management Systeem Xtendis (van leverancier [Expansion](#)).

IT3	Het Dynamisch Case Management platform dient te kunnen koppelen met het Xtendis DMS. Deze koppeling vindt plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0).
-----	--

Pf Back-end

Het Dynamisch Case Management platform dient tbv het ophalen van uitkeringsgegevens te koppelen naar de Pf back-end applicatie en daarmee aan te sluiten op het systeem van de bestaande leverancier (WWplus) van de maatwerk administratiediensten.

IT4	De Dynamisch Case Management platform dient te kunnen koppelen met de Pf back-end. Deze koppeling vindt plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0).
-----	--

	<i>Vf Back-end</i> <i>Het Dynamisch Case Management platform dient tbv het ophalen van gegevens te koppelen naar de Vf back-end applicatie en daarmee aan te sluiten op het systeem van de bestaande leverancier (WWplus) van de maatwerk administratiediensten.</i>
IT5	De Dynamisch Case Management platform dient te kunnen koppelen met de Vf back-end. Deze koppeling vindt plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0).
	Functionele eisen
IT6	Voor toegang voor medewerkers van VfPf tot de applicatie (admin en beheerrollen) dient Single Sign On toegepast te worden (via Azure Active Directory)
	Governance
	<i>VfPf hanteert het volgende Governance model:</i>  <i>Het team van VfPf bestaat uit verschillende rollen welke acteren op strategisch, tactisch en operationeel vlak.</i> <i>Het MT is verantwoordelijk voor het richtinggevend beleid en strategie. De verantwoordelijkheid voor de implementatie daarvan ligt bij de procesverantwoordelijken en strategisch adviseur/architect.</i> <i>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 operationeel vlak de SLA en DAP.</i>

	<i>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.</i>
IT7	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.
IT8	VfPf stelt de volgende eisen aan de overlegstructuur: 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; 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.
IT9	Opdrachtgever is vrij om de frequenties, de functionarissen, op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.
IT10	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.
IT11	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: • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau.
IT12	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de SLA en DAP, voorafgaand aan de in beheer name van het Dynamisch Case Management platform. De SLA en DAP dient hierbij goedgekeurd te zijn door de opdrachtgever.
IT13	Het DAP sluit aan op de (vastgestelde) VfPf-processen, die leidend zijn.
IT14	De opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA en DAP, rapporteert en stuurt op de afhandeling van incidenten/wijzigingen/problemen.
IT15	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).
IT16	Opdrachtnemer levert conform gemaakte afspraken in de SLA, een door opdrachtgever te accorderen rapportage op. De rapportage dient minimaal de volgende informatie te bevatten: • Managementsamenvatting; • Minimaal (maar niet uitsluitend) de resultaten o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA; • Door opdrachtnemer te nemen en/of genomen maatregelen bij afwijking o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA; • Actueel overzicht van de gemaakte afspraken, besluiten en actiepunten.
Ontwikkel en Implementatiefase	
	<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>
IT17	Het Dynamisch Case Management platform dient afzonderlijk van productie ook aangesloten en functioneel te zijn op de acceptatieomgeving van het systeem t.b.v. test, doorontwikkelingen en training.
IT18	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de acceptatie- en productieomgeving van het Dynamisch Case Management platform functioneel identiek aan elkaar zijn.
IT16	Alle releases volgen het VfPf-wijzigingenproces waarbij elke release formeel door de opdrachtgever wordt vrijgegeven voordat deze naar de productieomgeving wordt doorgezet.
IT19	De opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met het werken op een Agile werkwijze.
IT20	De backlog en de sprintbacklog zijn inzichtelijk en beschikbaar voor de opdrachtgever.
Beheer, ondersteuning en wijzigingen	
	<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> <u>Beschikbaarheid</u> <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. Buiten kantoordagen is de minimale beschikbaarheid 99%. De beschikbaarheid wordt per maand</i>

	<i>gemeten door het aantal minuten dat het systeem niet beschikbaar was en te delen door de totale tijd in het betreffende 'service window'.</i>		
IT21	Het Dynamisch Case Management platform is operationeel en draagt bij aan de gestelde beschikbaarheidseisen van het 'systeem'.		
IT22	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.		
	<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>		
IT23	De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate back-up procedure voor de tool, conform SLA. 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.		
	<u>Schaalbaarheid</u> <i>Indien bij groeiende volumes de prestaties afnemen, dan moet het systeem (combinatie applicatie en infrastructuur) kunnen worden opgeschaald.</i>		
IT24	Opdrachtnemer is in staat de prestaties van het Dynamisch Case Management platform te analyseren en hier adequaat op te acteren, wanneer de situatie hierom vraagt.		
	<u>Incidentbeheer</u> <i>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.</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>		
IT25	De opdrachtnemer draagt zorg voor een incidentbeheerproces met minimaal de onderstaande prioriteiten en oplostijden.		
	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
	<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>		

IT26	Voor wijzigingen en nieuwe initiatieven committeert de opdrachtnemer zich aan het VfPf-wijzigingsproces en de overeengekomen SLA en DAP.
IT27	De opdrachtnemer test elke release adequaat voordat deze beschikbaar wordt gesteld voor het uitvoeren van een gebruikers acceptatie test (GAT) door de opdrachtgever.
IT28	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.
IT29	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.
	<u>Onderhoud</u> <i>Bij onderhoud onderscheidt VfPf drie (3) categorieën, welke hieronder worden toegelicht:</i> • <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> • <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> • <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>
IT30	De opdrachtnemer zorgt dat noodzakelijke technisch onderhoud en wijzigingen tijdig zijn afgestemd met de opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering.
IT31	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 31-12-2022. 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 factuurverwerking@vfpf.nl .
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 het Dynamisch Case Management platform.

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 een Technisch Security Beleid (Bijlage H) opgesteld om een adequaat beveiligingsniveau en zorgvuldige omgang met (persoons)gegevens ten aanzien van de dienstverlening te verzekeren.</i>

	<i>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 wet- en regelgeving en treft daartoe passende technische en organisatorische maatregelen, zodat opdrachtgever haar als verwerkingsverantwoordelijke rechtmatig kan uitvoeren. Het Dynamisch Case Management platform is aantoonbaar ingericht dat zij opdrachtgever ondersteunt en in staat stelt om te voldoen aan haar P&S-beleid (bijlage K), het Technisch Security Beleid en alle relevante privacy en security wet- en regelgeving.
P2	Het Dynamisch Case Management platform stelt VfPf in staat om te voldoen aan de op VfPf rustende verplichting van Privacy by design en Privacy by default als bedoeld in artikel 25 van de AVG. Het Dynamisch Case Management platform is volledig ingericht dan wel zal volledig ingericht worden met inachtneming van de Privacy by design uitgangspunten zoals beschreven in (de meest recente versie) van het als normenkader geldende “20170507 Handleiding Privacy by Design” 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	Het Dynamisch Case Management platform stelt het VfPf in staat om beheersmaatregelen uit de laatste versie van de “Handleiding Hardening beleid voor gemeenten v.2.1.1” van de Informatiebeveiligingsdienst te worden gehardend door in ieder geval: • Niet noodzakelijke netwerkservices uit te zetten • Verwijderen van bekende kwetsbaarheden • Alle poorten die niet nodig zijn te deactiveren/blokkeren • Alle default “access points” te verwijderen • Optimaal gebruik te maken van de security opties van leveranciers
P4	Veiligheidsupdates worden direct uitgevoerd en gerapporteerd. 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 de het Dynamisch Case Management platform wordt logging en monitoring – inclusief signaleringsfuncties (registratie en detectie) - gefaciliteerd om ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, storingen en andere omstandigheden binnen de applicatie (Dynamisch Case Management) 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) “Handleiding Aanwijzing Logging” van de Informatiebeveiligingsdienst als normenkader gehanteerd.

	<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	Het Dynamisch Case Management platform hanteert bij de bescherming van gegevens end-to-end encryptie c.q. versleuteling. Opdrachtnemer hanteert hierbij als normenkader de laatste versie van de “Handreiking Encryptiebeleid (PKI)Voor privacy by design” 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 Dynamisch Case Management platform, noch op andere wijze toegang tot persoonsgegevens en verwerkt deze dan ook niet. In het geval dat Opdrachtnemer met behulp van het Dynamisch Case Management platform toch persoonsgegevens verwerkt of zal verwerken dan gebeurt dit uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte van (persoons)gegevens buiten de EER zonder passend beschermingsniveau is uitdrukkelijk verboden. Het vorige geldt ook voor subverwerkers die door verwerker zijn ingeschakeld om mede uitvoering te geven aan de opdracht.
P9	Het Dynamisch Case Management platform stelt opdrachtgever in staat aan de in hoofdstuk 3 van de AVG opgesomde rechten van betrokkenen te voldoen. De het Dynamisch Case Management platform 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.