



Bijlage 1

Programma van Eisen

Licentie ten behoeve van Mobiliteitsscans

Drs. ing. E.C. Cauwels

19-7-2022

Versie 4.0 definitief



Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Eisen met betrekking tot de doelstellingen en resultaten	3
3.	Algemene Eisen	4
4.	Eisen met betrekking tot Privacy en Beveiliging.....	5
5.	Functionele Eisen	7
6.	Eisen ten behoeve van beheer en onderhoud (SLA)	11
7.	Eisen m.b.t. tot de implementatie, overleg en rapportage	12
8.	Eisen aan het personeel	13
9.	Akkoordverklaring	13



1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor de aanbesteding van de '**Licentie ten behoeve van Mobiliteitsscans**', voor de regio Utrecht. Dit Programma van Eisen is bestemd voor marktpartijen die geïnteresseerd zijn in het verwerven van de opdracht zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad '**Licentie ten behoeve van Mobiliteitsscans**'.

In dit document vindt u de eisen voor de uitvoering van de Opdracht onderverdeeld in 7 categorieën. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht. In het voorstel zien wij graag terug hoe u aan de eisen tegemoetkomt.

Raadpleeg vooraf aan dit Programma van Eisen het Beschrijvend Document Aanbestedingsleidraad '**Licentie ten behoeve van Mobiliteitsscans**'. In de Leidraad vindt u naast de informatie over het verloop van de aanbestedingsprocedure ook de eisen waar de (inhoud van de) Inschrijving aan moet voldoen, de Geschiktheidseisen en de Gunningscriteria die leiden tot het beoogde resultaat van de Opdracht.

De inschrijver dient onderstaande eisen te accorderen. Indien een eis met "nee" wordt geaccordeerd zal de inschrijving van verdere beoordeling worden uitgesloten. Tot slot dient de inschrijver het document te ondertekenen.



2. Eisen met betrekking tot de doelstellingen en resultaten

Nr	Eis	Voldoet
2.1	De hoofddoelstelling van de opdracht ' <i>Licentie ten behoeve van Mobiliteitsscans</i> ' is het onder licentie ter beschikking stellen van een werkend, conform alle eisen, en op Software-As-A-Service gebaseerd digitaal platform waarop Opdrachtgever onbeperkt aantal mobiliteitsscans kan uitvoeren van werkgevers die grotendeels gevestigd zijn in de provincie Utrecht.	Ja ☐ / Nee ☐



3. Algemene Eisen

Nr	Eis	Voldoet
3.1	Goedopweg betaalt een vaste fee per kwartaal (licentie) waarvoor een onbeperkt aantal scans uitgevoerd kunnen worden.	Ja ☐ / Nee ☐
3.2	Uw doorlooptijd per scan is niet langer dan 7 werkdagen ¹ .	Ja ☐ / Nee ☐
3.3	Binnen de licentievoorwaarden kunnen werkgevers 13 maanden gebruik maken van hun scan, waarbij GOW een 0 en een 1 meting kan uitvoeren.	Ja ☐ / Nee ☐
3.4	Mochten werkgevers langer gebruik willen maken van de scan of andere data willen genereren, dan kunnen zij (na contact met Goedopweg) zelf een nieuwe scan inkopen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.5	Na ondertekening van de overeenkomst is de eerste scan bij werkgevers binnen vijf (5) werkdagen ¹ in te zetten.	Ja ☐ / Nee ☐
3.6	Leverancier stemt in met de werkwijze dat adviseurs ingehuurd door Goedopweg de werkgever ondersteunen bij het uitvoeren en interpreteren van de mobiliteitsscans.	Ja ☐ / Nee ☐
3.7	Acquisitie naar aanleiding van de door Goedopweg uitgevoerde mobiliteitsscans is enkel toegestaan na toestemming van Goedopweg.	Ja ☐ / Nee ☐
3.8	De werkgever kan op basis van de scan resultaten zelf scenario's uitwerken voor haar nieuwe beleid.	Ja ☐ / Nee ☐
3.9	De scenario's zijn eenvoudig te verwerken in een presentatie binnen de organisatie van de werkgever, bijvoorbeeld met behulp van PowerPoint.	Ja ☐ / Nee ☐
3.10	Binnen de organisatie van de werkgever kunnen meer gebruikers tegelijkertijd, tenminste 10 'concurrent users', gebruik maken van de scan.	Ja ☐ / Nee ☐
3.11	Helpdesk is op werkdagen ¹ tussen 9.00 en 17.00 uur beschikbaar.	Ja ☐ / Nee ☐
3.12	De data is en blijft eigendom van de werkgever. Goedopweg kan van de data gebruik maken om inzicht te krijgen in de veranderingen van de regio.	Ja ☐ / Nee ☐
3.13	De applicatie waarop de licentie van toepassing is, heeft een beschikbaarheid van tenminste 99,7% op werkdagen ¹ op jaarbasis.	Ja ☐ / Nee ☐
3.14	De applicatie werkt in de meest recente en veelgebruikte c.q. gangbare browser versies, zoals onder andere maar niet gelimiteerd tot: Safari, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge en Google Chrome. Onder meest recent dient verstaan te worden: niet ouder dan 2 jaar vanaf de datum ingang v/d overeenkomst, bij het verstrijken van de tijd dient op datum van bepaling van 'meest recent' steeds gelezen te worden niet ouder dan 2 jaar.	Ja ☐ / Nee ☐
3.15	Indien uw applicatie cookies gebruikt, dan dient deze voorzien te zijn van 'cookie consent'. Gebruikt uw applicatie geen cookies, dan dient u deze eis met 'Ja' te beantwoorden.	Ja ☐ / Nee ☐

¹ Van een werkdag is gewoonlijk sprake wanneer de dag geen zaterdag of zondag is, én de dag geen algemeen erkende feestdag is. Algemeen erkende feestdagen zijn Nieuwjaarsdag, tweede Paas- en Pinksterdag, beide Kerstdagen, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Bevrijdingsdag.



4. Eisen met betrekking tot Privacy en Beveiliging

Nr	Eis	Voldoet
4.1	De leverancier/dienstverlener past de Algemene Verordening Gegevens (AVG) bescherming toe.	Ja ☐ / Nee ☐
4.2	De leverancier/dienstverlener is ISO 27001 gecertificeerd of heeft aantoonbaar (via contract overlegging met een ISO 27001 bureau) het ISO 27001 certificeringsproces vóór 1 januari 2022 gestart waarbij de einddatum van certificering niet later zal plaatsvinden dan uiterlijk 31 december 2023.	Ja ☐ / Nee ☐
4.3	De applicatie en de gegenereerde data is ondergebracht in een (eigen) datacenter binnen de Europese Unie.	Ja ☐ / Nee ☐
4.4	Indien uw applicatie gebruik maakt van inloggen, dient bij drie (3) foutieve inlogpogingen de gebruiker te worden buitengesloten. Via de leverancier kan weer toegang worden verleend.	Ja ☐ / Nee ☐
4.5	Applicatie en datastorage voldoen aan online ict-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC.	Ja ☐ / Nee ☐
4.6	Dienstverlener is verplicht een verwerkersovereenkomst te sluiten met de Opdrachtgever.	Ja ☐ / Nee ☐
4.7	Na definitieve gunning dient Dienstverlener een Privacyplan (max. 5 A4-formaat met lettertype ARIAL puntgrootte 10) in te dienen, waarin uitgewerkt is hoe binnen de contractperiode inclusief de eventuele verlengingen wordt voldaan aan de AVG. Dienstverlener moet met alle in dit Programma van Eisen rekening houden en kunnen verantwoorden waarom bepaalde keuzes met betrekking tot het invullen van deze eisen zijn gemaakt. Dienstverlener dient hierbij met name te beschrijven: • Wie de verwerkingsverantwoordelijke is; • Hoe het legitiem doel en grondslag is bepaald; • Hoe dataminimalisatie wordt geborgd; • Hoe privacy by design en by default is vormgegeven; • Hoe wordt geborgd dat data alleen met derden worden gedeeld als daar een rechtmatige grondslag voor is; • Hoe de rechten van de betrokkenen worden geborgd; • Hoe de informatie wordt beveiligd; • Hoe lang de data worden bewaard en wanneer deze worden vernietigd.	Ja ☐ / Nee ☐
4.8	De verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevensverwerking is duidelijk benoemd.	Ja ☐ / Nee ☐
4.9	De verwerking van persoonsgegevens moet gebaseerd kunnen worden op één van de grondslagen van artikel 6 AVG .	Ja ☐ / Nee ☐
4.10	Wanneer ondubbelzinnige toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG) als grondslag wordt gebruikt wordt deze voorafgaand aan het verwerken van de persoonsgegevens gevraagd.	Ja ☐ / Nee ☐
4.11	Wanneer voor de toepassing gegevens worden geplaatst op de randapparatuur van de gebruiker, of daarvan informatie wordt uitgelezen wordt dit gedaan met toestemming of is het gebruik gebaseerd op één van de uitzonderingen van 11.7a Telecommunicatiewet .	Ja ☐ / Nee ☐
4.12	Voor de toepassing mogen niet meer gegevens worden gebruikt dan noodzakelijk is om de doelen van de toepassing te bereiken.	Ja ☐ / Nee ☐
4.13	Gegevens mogen alleen verwerkt worden voor het doel waarvoor ze verzameld zijn, tenzij het nieuwe doel verenigbaar is met het oorspronkelijke doel.	Ja ☐ / Nee ☐
4.14	Het moet voor de betrokkene helder zijn welke persoonsgegevens worden verwerkt en voor welke doeleinden ze worden gebruikt.	Ja ☐ / Nee ☐
4.15	Gegevens worden alleen gedeeld met derden als daar een rechtmatige grondslag voor is.	Ja ☐ / Nee ☐
4.16	In de toepassing wordt rekening gehouden met en invulling gegeven aan de rechten van de betrokkene.	Ja ☐ / Nee ☐



4.17	De toepassing moet voldoende worden beveiligd door passende technische en organisatorische maatregelen te treffen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.	Ja ☐ / Nee ☐
4.18	Gegevens zijn voorzien van de op dat moment geldende wettelijke bewaartermijnen.	Ja ☐ / Nee ☐
4.19	Gegevens worden vernietigd of geanonimiseerd wanneer zij niet langer noodzakelijk zijn voor de verwerkingsdoelen.	Ja ☐ / Nee ☐
4.20	Gegevens mogen niet naar een land worden verstuurd waar géén adequaat niveau van privacybescherming is.	Ja ☐ / Nee ☐
4.21	De verwerkingsverantwoordelijke/verwerker stelt de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op de hoogte van een beveiligingsinbreuk die leidt tot (een aanzienlijke kans op) ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens.	Ja ☐ / Nee ☐
4.22	De verwerkingsverantwoordelijke/verwerker stelt ook de betrokkene op de hoogte van de in Eis 4.21 genoemde beveiligingsinbreuk indien deze waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor diens persoonlijke levenssfeer.	Ja ☐ / Nee ☐
4.23	De verwerkingsverantwoordelijke/verwerker stelt een Functionaris Gegevensbescherming (data protection officer) aan in de volgende gevallen: • Wanneer de verwerking wordt verricht door een overheidsinstantie of overheidsorgaan; • Wanneer het op grote schaal volgen van individuen de kernactiviteit is van verwerkingsverantwoordelijke; • Wanneer het op grote schaal verwerken van bijzondere persoonsgegevens een kernactiviteit is van verwerkingsverantwoordelijke.	Ja ☐ / Nee ☐
4.24	De verwerkingsverantwoordelijke/verwerker houdt een register bij van verwerkingen van persoonsgegevens. (Deze plicht geldt niet voor een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker die minder dan 250 personen in dienst heeft, tenzij sprake is van hoog risicoverwerkingen of verwerkingen van bijzondere categorieën van persoonsgegevens).	Ja ☐ / Nee ☐
4.25	Vanaf het ontwerp van it-systemen en bedrijfsprocessen wordt rekening gehouden met privacybescherming (Privacy by Design).	Ja ☐ / Nee ☐
4.26	Standaard worden de meeste privacyvriendelijke instellingen gepresenteerd aan betrokkene (Privacy by Default).	Ja ☐ / Nee ☐
4.27	Een Data Privacy Impact Analyse (DPIA) is niet verplicht gesteld voor deze opdracht, gezien de categorie gegevens die verwerkt worden conform het afwegingskader van de Autoriteit Persoonsgegevens. Echter, in voorkomende gevallen kan een deelnemer/werkgever aan de mobiliteitscan een DPIA wel noodzakelijk achten, derhalve gaat de dienstverlener/opdrachtnemer wel akkoord met medewerking aan een dergelijke DPIA die in opdracht en op kosten van de aanvrager (deelnemer/werkgever) wordt geïnitieerd. Opdrachtgever stemt tevens in met medewerking aan een DPIA.	Ja ☐ / Nee ☐
4.28	Dienstverlener dient over een Beveiligingsplan te beschikken waarin wordt aangetoond dat de Dienstverlener met haar aangeboden platform tenminste voldoen aan de SSD beveiligingseisen , niveau 2, zoals gedefinieerd door het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) , met daarin een stappenplan om te komen tot niveau 3. Het Beveiligingsplan dient jaarlijks herzien te worden met vermelding van de laatste wijzigingen c.q. verbeteringen.	Ja ☐ / Nee ☐



5. Functionele Eisen

Nr	Eis categorie	Eis	Voldoet
5.1	Input Scan	De werkgever krijgt de scan 'om niet' van Goedopweg; alleen op basis van een volledig ingevulde scan kan een goed beeld van het verbeterpotentieel gegeven worden.	Ja ☐ / Nee ☐
5.2	Input Scan	De mobiliteitsscan moet in te vullen zijn zonder verkeerskundige kennis, maar op basis van de beschikbare data bij HR, duurzaamheid en facilities. Dit betekent dat verkeerskundig vakjargon zoveel mogelijk moet worden vermeden.	Ja ☐ / Nee ☐
5.3	Input Scan	Uw applicatie is in staat om het volgende uit te voeren: In geval van bedrijfsverhuizing als veranderkans voert de werkgever de data in van de huidige vestiging en de nieuwe vestiging, om zo de veranderingen te zien voor het mobiliteitsbeleid.	Ja ☐ / Nee ☐
5.4	Input Scan	Een Deelnemer/Werkgever aan de mobiliteitsscan kan meerdere vestigingen hebben, met uw applicatie is het mogelijk om inzicht te verkrijgen in de verschillende vestigingen c.q. locaties van de betreffende werkgever.	Ja ☐ / Nee ☐
5.5	Input Scan	Indien de modaliteit niet 1-op-1 is ingevuld kan de modal split aangeleverd worden. Deze gegevens worden verwerkt in de uitslag van de scan.	Ja ☐ / Nee ☐
5.6	Output Scan	De scan geeft inzicht in de belangrijkste indicatoren voor de veranderkansen voor het mobiliteitsbeleid. Hierbij kun je 'spelen' met bijvoorbeeld het aantal overstappen, het maximale verschil tussen auto- en OV-tijd, de afstand woon-werkverkeer in relatie tot de parkeervergunning, de er moet "real time" zichtbaar zijn wat de effecten zijn van bepaalde maatregelen/ingrepen. • Reistijd, inclusief het aantal overstappen en vervoermiddelen, inclusief looptijd naar parkeerplaats; • Reisgemak (1 treinreis van 1 uur is comfortabeler dan een bus-trein-bus reis van 1 uur); • CO₂ uitstoot (bij leasevloot data lease maatschappijen inlezen, anders werken met landelijke gemiddelden); • Kosten; • Vitaliteit; • Benodigde parkeerplaatsen; • Carpoolpotentieel; • Auto + trein (P+R); • Benodigde fietsenstalling.	Ja ☐ / Nee ☐
5.7	Output Scan	De scan laat op basis van veranderingen van indicatoren zien welke effecten er zijn op de CO ₂ uitstoot, vitaliteit en kosten.	Ja ☐ / Nee ☐
5.8	Output Scan	Een OV-reis laat de reistijd zien inclusief lopen of fietsen naar de opstapplaats.	Ja ☐ / Nee ☐
5.9	Output Scan	Een fietsrit maakt onderscheid tussen fiets en e-bike/speed pedelec.	Ja ☐ / Nee ☐
5.10	Output Scan	Het is mogelijk om een routeberekening te genereren c.q. te presenteren op basis van de daadwerkelijk gemaakte fietsroute.	Ja ☐ / Nee ☐
5.11	Output Scan	Werkgever krijg inzicht in de veranderkansen voor zijn vestiging(en) in de regio Utrecht/Amersfoort.	Ja ☐ / Nee ☐
5.12	Output Scan	T.b.v. Goedopweg een uitsplitsing maken naar baanvakken/corridors samen met werkgevers.	Ja ☐ / Nee ☐



5.13	Output Scan	Ten behoeve van Goedopweg worden data van werkgevers samengevoegd tot een overzicht van de regio c.q. provincie Utrecht, om zo inzicht te krijgen in: 1. De maximale reductie van het aantal autobewegingen; 2. De mogelijke CO₂ reductie; 3. Een berekening te genereren van vitaliteit (bijvoorbeeld uitgedrukt in calorieën en reductie in verzuimdagen).	Ja ☐ / Nee ☐
5.14	Output Scan	Routeberekening o.b.v. Multimodale reisplanner: • vast moment in tijd; • rekening houdend met filedruk in spits; • inclusief voor- en natransport OV (bij voorkeur fiets); • op basis van de snelste route.	Ja ☐ / Nee ☐
5.15	Output Scan	Niet reizen: ook de impact van thuiswerken/niet reizen moet zichtbaar zijn. Bijvoorbeeld in de impact op kantoorruimte of parkeerplekken.	Ja ☐ / Nee ☐
5.16	Algemeen	Toepassing van de dimensie 'tijd', waarbij tenminste de volgende invoer- en verwerkingsmogelijkheden zijn opgenomen: 4. Per groep dient een gewenste starttijd [starttijd] en eindtijd [eindtijd] vastgelegd te kunnen worden door opgave in de template. Deze tijden kunnen per groep (technisch: per persoon) anders zijn; 5. Per reis en per keten (bijvoorbeeld: lopen+OV+lopen, fiets+OV+lopen, etc.) worden daadwerkelijke initiële vertrektijd en initiële aankomsttijd geregistreerd. De terugreis dient vooralsnog op eenzelfde wijze als de heenreis geregistreerd te worden. Toelichting: Als de gewenste aankomsttijd voor een college dat om 9:15 uur begint dan kan bijvoorbeeld 9:10 uur worden opgegeven. Dit kan leiden tot een reis met een daadwerkelijke aankomsttijd (o.b.v. deur-tot-deur dienstregelingen) van bijvoorbeeld 9:06 uur. Met 'initiële aankomst of vertrek tijd' is hier gedefinieerd als een mogelijke afwijkende tijd van de daadwerkelijke aankomst- of vertrektijd omdat er maatregelen worden geïntroduceerd om de daadwerkelijke aankomsttijd [of vertrektijd] te vervroegen of te verlaten. Output van deze functionaliteit dient vervolgens te zijn: a) Een aangepast invoertemplate waarmee de extra input van de tijden is op te geven; b) Mobiliteitsscans met reistijden (en snelste routes) gebaseerd op opgegeven initiële starttijd.	Ja ☐ / Nee ☐
5.17	Algemeen	Bepalen en visualiseren van het aantal passeringen per tijdsblok, waarbij tenminste de volgende bewerking mogelijk is: Visualisatie van het aantal passeringen op de kaart door met een 'schuifje' (bijv. d.m.v. de pc-muis) door de tijdsintervallen te 'lopen' en als dagspiegel per telpunt (grafiek of staafdiagram). Deze functionaliteit dient te voldoen aan de volgende sub-eisen: 1. Deze functionaliteit dient bruikbaar te zijn op alle verschillende aggregatieniveaus, zoals tenminste: een vestiging van een organisatie-onderdeel, de gehele organisatie, de organisatiefilter, een selectie van organisaties (Bijvoorbeeld Science park) of gehele regio;	Ja ☐ / Nee ☐



		2. In de data dient per routeberekening en per trajectmeetpunt een inschatting te worden gemaakt van de tijd van passeren in de reis. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door de relatieve positie in de keten-reis te hanteren (dus: op driekwart van zijn/haar OV-reis van totaal 63 minuten passeert persoon het meetpunt 'uithoftram'). De nauwkeurigheid is voldoende om hiermee op kwartier-niveau passeeraantallen te kunnen rapporteren. Output van deze functionaliteit dient vervolgens te zijn: Een Dashboard dat op de verschillende aggregatieniveaus per telpunt in kwartierintervallen het aantal geschatte passeringen toont, conform ingesteld beleid. Visualisering in kaartview (heenreis-totaal, terugreis-totaal of per tijdseenheid).	
5.18	Algemeen	Mogelijkheid tot verandering van de start-/eindtijd met + of – 15 minuten, waarbij tenminste aan de volgende sub-eisen voldaan dient te worden: 1. Het dient mogelijk te zijn om als maatregel in te voeren om de start-of eindtijd met stappen van 15 minuten te veranderen, zowel naar voren of naar achteren in de tijd; 2. De impact van deze veranderingen wordt – net als de impact van bijvoorbeeld het fietsbeleid of thuiswerkbeleid - direct zichtbaar in het aantal passeringen op de knelpunten/telpunten op specifieke tijdsintervallen. <u>Output dient vervolgens te zijn:</u> De impact van het aanpassen/veranderen van de start-/eindtijd met + of -15 minuten wordt getoond in de relevante kaarten en dashboard-indicatoren.	Ja ☐ / Nee ☐
5.19		Op subgroep-niveau (= organisatie én organisatie-filtercategorie) dient het mogelijk te zijn om deze op te slaan en mee te nemen in hogere aggregaties, waarbij tenminste aan de volgende sub-eisen voldaan dient te worden: Maatregelen dienen per scope of aggregatieniveau te worden opgeslagen en meegenomen te worden in de bovenliggende aggregaties. Het dient derhalve mogelijk te zijn om maatregelen die gelden per subgroep-niveau (=filters op groep medewerkers, bedrijfsniveau of groepen bedrijven) van toepassing te verklaren en als zodanig terug te laten komen in de hogere aggregaties. Output dient vervolgens te zijn: a) In uw oplossing dient het mogelijk te zijn om maatregelen (zoals starttijd) per organisatie-filter (subgroep) vast te stellen en op te slaan; b) Vooruitlopend op 'c' een deels handmatige oplossing om ingestelde maatregelen (welke starttijd hanteren we voor welke subgroep) van de organisaties te vergaren en op basis daarvan één of enkele keren een nieuw aggregatiebestand samen te stellen; c) Een nader te bepalen oplossing waarbij ingestelde maatregelen makkelijker kunnen worden geaggregeerd, bijvoorbeeld door meerdere decentrale settingsbestanden te exporteren en één aggregatieniveau hoger in één bestand te importeren.	Ja ☐ / Nee ☐



5.20	Algemeen	Fiets- en OV-terugreis. • Hiervoor is het hebben van exacte terugreisgegevens geen vereiste. De aanname dat de terugreis per fiets of OV in afstand en reistijd gelijk is aan de heenreis. (bij autoritten wordt wel al onderscheid gemaakt tussen ochtendspits/avondspits-filedruk en heen- en terugreis-trajectpassages); • Vereist is dat gebruikers in uw SaaS dienstverlening/oplossing ook kunnen variëren met (organisatie)-eindtijden en de impact daarvan kunnen zien op de knelpunten van de terugreis. Output hiervan dient te zijn: a. Dashboard dat aangepast is op aparte terugreistijden; b. Mobiliteitsscans met volledig doorgerekende terugreisreizen; c. Mobiliteitsscans met op aannames gebaseerde terugreizen.	Ja ☐ / Nee ☐
------	----------	--	--



6. Eisen ten behoeve van beheer en onderhoud (SLA)

Nr	Eis	Voldoet
6.1	De Leverancier (de winnende Inschrijver) en Opdrachtgever sluiten een Service Level Agreement (SLA) af, deze is in bijlage 9 te vinden, voor het onderhoud en beheer van de applicatie.	Ja ☐ / Nee ☐
6.2	De Leverancier loopt logbestanden door om problemen te analyseren en waar mogelijk te voorkomen. Dit gebeurt minimaal één keer per maand, waarbij de Leverancier jaarlijks steeds een rapport met daarin een verslag over de gezondheid van de OTAP-omgeving aan de Opdrachtgever oplevert. Bij afwijkende issues (geen standaard issues) meldt Leverancier dit direct aan Opdrachtgever.	Ja ☐ / Nee ☐
6.3	Opdrachtnemer/Leverancier is verantwoordelijk voor de hosting c.q. de SaaS oplossing. De Leverancier loopt de back-up en restore procedure door. Dit zal in overleg met Opdrachtgever worden uitgevoerd. Opdrachtgever wil van de winnende Inschrijver na de gunning (voor de start van de SLA) ook een backup en restore-procedure op papier. De Inschrijver test tijdens de looptijd van de SLA elk kwartaal of de procedure goed werkt. Opdrachtgever vraagt aan de Inschrijver om in de aanbidding op basis van deze eis een goed plan van aanpak rond de volledige SLA te geven.	Ja ☐ / Nee ☐
6.4	De uren die voor de back-up en restore procedure benodigd zijn maken onderdeel uit van de SLA (verwijzing naar sectie in Aanbestedingsdocument). Daar waar mogelijk zullen deze activiteiten zoveel mogelijk op tijdstippen plaatsvinden waarop er weinig activiteit is (tussen 22:00 en 07:00 uur), om verstoring voor de (eind)gebruikers te voorkomen.	Ja ☐ / Nee ☐
6.5	De winnende Inschrijver voert haar taken uit op het gebied van: • het verlenen van assistentie, hulp en advies bij vragen. Hiervoor heeft de Inschrijver een helpdesk (2^{de} lijns) beschikbaar op werkdagen¹ tussen 09:00 en 17:00 uur; • In de SLA is er sprake van maximale response- en oplostijden.	Ja ☐ / Nee ☐
6.6	Data wordt aantoonbaar uitsluitend in EU-landen opgeslagen.	Ja ☐ / Nee ☐
6.7	Hosting vindt plaats binnen een HTTPS-omgeving.	Ja ☐ / Nee ☐
6.8	Data kan minimaal één maand lang gebackupt en hersteld worden.	Ja ☐ / Nee ☐



7. Eisen m.b.t. tot de implementatie, overleg en rapportage

Nr	Eis	Voldoet
7.1	Direct na aanvang van de Overeenkomst voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemer een startgesprek. Tijdens dit startgesprek worden nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer(-s) en de Opdrachtgever over de implementatie van de Overeenkomst. In het startgesprek wordt minimaal het volgende besproken: • Vaststelling van de contactpersonen • Aanpak en overlegmomenten implementatie en voorbereiding • Totstandkoming van het werkafsprakenboek • Globale planning uitvoering van activiteiten in 2022/2023.	Ja ☐ / Nee ☐
7.2	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt bij de Opdrachtgever. Het aanspreekpunt is iemand die zich bezighoudt met de scope van de uitvoering van de opdracht. De Opdrachtgever kan gemakkelijk afstemmen met het eigen aanspreekpunt over de voortgang en uitvoering van de opdracht en indien nodig bijsturen. Het aanspreekpunt is aanwezig bij de overleggen tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.	Ja ☐ / Nee ☐



8. Eisen aan het personeel

Nr	Eis	Voldoet
8.1	Opdrachtnemer garandeert continuïteit en kwaliteit van de uitvoering gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer richt een projectorganisatie in, met zo veel als mogelijk een vaste bezetting van sleutelfunctionarissen en overig in te zetten direct en indirect personeel.	Ja ☐ / Nee ☐
8.2	Tijdens ziekte, verlof en vertrek van medewerkers beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om medewerkers te vervangen met medewerkers van hetzelfde functieniveau.	Ja ☐ / Nee ☐
8.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over vaste contactpersonen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, en leggen deze vast in het werkafsprakenboek.	Ja ☐ / Nee ☐
8.4	De contactpersoon of personen is/zijn Nederlands sprekend. Overige personen betrokken bij de uitvoering van de opdracht mogen anderstalig zijn.	Ja ☐ / Nee ☐

9. Akkoordverklaring

Ondergetekende verklaart bovenstaand Programma van Eisen naar waarheid te hebben ingevuld, en volledig en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te voldoen.

Naam Deelnemer	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger Deelnemer	
Functie	
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Deelnemer	
Plaats en datum	