

# BIJLAGE 6 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

## EUROPESE AANBESTEDING DIRECT FEEDBACK KLANTONDERZOEK

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemeen	
1	Dit PVE heeft betrekking op Direct Feedback klantonderzoek. Inschrijver garandeert dat het in ieder geval de dienst kan leveren, dat voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PVE en het Beschrijvend document.
2	Inschrijver handelt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
3	Openbare publicatie of bekendmaking van onderzoekresultaten in opdracht van UWV, door Inschrijver, in welke vorm dan ook, vindt alleen plaats na voorafgaande schriftelijke toestemming van het hoofd Klantexpertise van UWV.
4	Inschrijver stelt een vaste contactpersoon aan voor UWV die te allen tijde op de hoogte is van de opdracht en alle mogelijke zaken die er spelen.
5	UWV is gerechtigd geplande werkzaamheden van Direct Feedback te allen tijde te annuleren of uit te stellen. De reeds door Inschrijver gemaakte kosten en niet meer te annuleren verplichtingen worden door UWV vergoed met inachtneming van de overeengekomen tarieven in de overeenkomst. Inschrijver moet de gemaakte kosten en aangegane verplichtingen met bewijsstukken aantonen.
6	Inschrijver gaat akkoord met het nader uitwerken van de service level aspecten in de overeenkomst artikel 4,5,6 en 7 en eventueel aanvullende service level afspraken. Hierover zal met gegunde partij in gesprek worden getreden na ingang van overeenkomst.

Juridische en Commerciële Eisen	
7	U factureert conform richtlijnen en opgegeven tarieven in de aanbesteding en uw ingediende offerte.
8	<p>Inschrijver is bereid kosteloos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eens per half jaar een evaluatiedocument op te stellen met daarin een analyse van de dienstverlening binnen het contract (zie ook opdrachtomschrijving);</li> <li>Eens per jaar een tactisch overleg te voeren en daarvan een verslag op te stellen;</li> </ul> <p>De onderzoekers van UWV te informeren over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe onderzoeksmethoden of casussen die relevant zijn voor direct feedback klantonderzoek.</p>

Inhoudelijke Eisen	
Verzamelen feedback	
9	De inschrijver levert vragenlijstsoftware waarin de respondent de feedbackvragen kan beantwoorden.
10	De inschrijver voorkomt dat de door klanten ingezonden feedback gemanipuleerd kan worden.
11	De door een klant ingestuurde feedback mag niet door derden buiten de opdracht worden verwerkt, met uitzondering van onderaannemers.
12	Vragenlijsten worden in UWV huisstijl en conform schrijfwijzer UWV gebouwd
13	De inschrijver richt een helpdesk in, waar respondenten een mail naartoe kunnen sturen met vragen over de vragenlijst. De helpdesk beantwoordt vragen van respondenten binnen twee werkdagen.
14	De vragenlijstsoftware van de inschrijver voldoet aan de laatste Webrichtlijnen Overheid voor toegankelijkheid van Webcontent WCAG 2.1 niveau A+AA.

15	De inschrijver dient de benodigde klantgegevens van UWV op te vragen middels een API-koppeling.
16	De inschrijver verstuurt de uitnodigingen voor kwantitatief onderzoek vanuit een (no-reply) e-mailadres van UWV.
17	De inschrijver personaliseert de uitnodigingen binnen de mogelijkheden die de wet daarvoor biedt.
18	De inschrijver verstuurt de uitnodigingen binnen 12 uur na ontvangst gespreksdata van UWV naar de klanten met wie contact heeft plaatsgevonden.
19	De inschrijver biedt de individuele gebruiker de mogelijkheid om de uitvraag van feedback aan klanten te pauzeren.
20	De inschrijver regelt in dat een klant maximaal één keer per 2 maanden een verzoek tot feedback krijgt.
21	De inschrijver benadert geen klanten van medewerkers die niet actief deelnemen aan direct feedback.
22	De inschrijver werkt met een gepersonaliseerde url (naar de vragenlijst) voor kwantitatief onderzoek.
<b>Vragenlijsten</b>	
23	De inschrijver formuleert de feedbackvragen in het taalniveau B1.
24	De inschrijver dient de vragenlijsten beschikbaar te stellen in het Nederlands en het Engels.
25	De inschrijver maakt gebruik van vragenlijsten die door UWV zijn goedgekeurd.
26	Vragenlijsten hebben een responsive design.
27	De inschrijver programmeert digitale vragenlijsten die beschikken over open en gesloten vraagstellingen met de mogelijkheid tot routing en randomisatie.
28	De inschrijver voegt in de geprogrammeerde vragenlijst bij open vragen een disclaimer toe waarin respondenten worden geïnformeerd over dat zij geen persoonsgegevens van zichzelf of anderen vermelden.
29	De respondent kan zijn persoonsgegevens (beperkt tot naam en telefoonnummer) opgeven via de vragenlijst. De respondent doet dit naar eigen keuze en stemt hiermee expliciet in.
<b>Dashboard gebruikers</b>	
30	De inschrijver biedt ondersteuning voor minimaal 10.000 dashboardgebruikers.
31	De inschrijver voorkomt dat bij een toename aan het aantal dashboardgebruikers de laadtijd zoals vermeld bij eis 98 beïnvloed wordt.
32	Userbeheer kan realtime worden doorgevoerd, en mutaties zijn direct zichtbaar.
33	De inschrijver is verantwoordelijk voor het actueel houden van medewerkerscontactgegevens conform met UWV gemaakte afspraken over de maandelijkse mutaties.
34	De inschrijver legt elke verandering onverwijld in het medewerkersbestand vast zodat deze per direct opvraagbaar is door UWV.
35	De inschrijver kan een toename van de omvang in het aantal gebruikers van het dashboard opvangen, zonder verlies van het functioneren van het dashboard, zoals onder andere hetgeen genoemd in eis 31.
36	De gebruiker kan inloggen op een portaalomgeving waarbij feedback middels een dashboard beschikbaar wordt gesteld dat passend is bij het eigen autorisatieniveau.
37	De inschrijver is in staat om in het dashboard in ieder geval 10 autorisatieniveaus aan te maken.
38	De inschrijver kan diverse beheerdersdashboards inrichten (minimaal 5 voor onder andere bijvoorbeeld marktonderzoekers en kwaliteitsbeheerders).
39	In de dashboardomgeving voor UWV gebruikers zijn geen persoonsgegevens van UWV medewerkers zichtbaar opgeslagen.
40	Persoonsgegevens van UWV medewerkers worden in de applicatie tot een minimum beperkt en worden alleen gebruikt als dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld om in te kunnen loggen).
41	Gebruikersdashboards kunnen door UWV centraal beheerd worden.
<b>Dashboard – presenteren feedback</b>	
42	Het dashboard heeft een volledig Nederlandstalige userinterface, inclusief helpteksten en storingsteksten op het scherm.

43	De inschrijver kan de dashboardomgeving, naast volledig in het Nederlands, ook volledig Engelstalig aanbieden.
44	De door een respondent gegeven feedback wordt op zo'n manier weergegeven in het dashboard dat deze niet herleidbaar is naar de klant in kwestie.
45	De inschrijver geeft de gegevens van de respondent (naam en telefoonnummer) weer in het dashboard bij de gegeven feedback, indien de respondent zelf naar eigen keuze en daarmee expliciet heeft ingestemd.
46	De inschrijver schoont de door respondenten gegeven feedback op met in acht name van de met UWV afgesproken archieftermijnen.
47	De inschrijver behoudt een regelmaat van menselijke interventie in zijn analysewerkzaamheden.
48	De inschrijver kan gebruikers periodiek mailings sturen bijvoorbeeld om te attenderen op nieuwe feedback in het dashboard.
49	De gebruiker van UWV kan in het dashboard filtering toepassen bijvoorbeeld op basis van 'soort gesprek', 'rapportcijfers', 'team'.

#### **Evaluatie**

50	De inschrijver stelt de medewerkers van UWV in staat periodiek feedback te geven op de geleverde tool.
51	De inschrijver stelt klanten in staat feedback te geven op de geleverde feedbackvragenlijst.
52	De inschrijver levert aan UWV op basis van gemaakte afspraken de resultaten van de opgehaalde evaluatieve feedback.
53	De inschrijver voert op verschillende momenten kwaliteitscontroles uit op feedback gerelateerd kwantitatief onderzoek (zoals tijdens bijvoorbeeld softlaunch, datacollectie, afhakers) en hier verslag van te doen.

#### **Analyse, interpretatie, advies en rapportage**

54	De inschrijver vertaalt op analytische en objectieve wijze de feedbackdata van respondenten naar inzichten in de vorm van analyses, conclusies en aanbevelingen.
55	De inschrijver is in staat voor verschillende lezersgroepen een toegankelijke rapportage (bijvoorbeeld als Powerpointrapportage, Factsheet, Infographic) op te stellen (aansluitend op de 'taal' en behoefte van de specifieke lezersgroep), waarbij data visueel is weergegeven.
56	De inschrijver is in staat om bij toelichting van rapporten verschillende interactieve werkvormen toe te passen, zoals presentatie of workshop.
57	De inschrijver is in staat om de organisatie te ondersteunen bij communicatie over een activatie m.b.t. onderzoeksinzichten.
58	De inschrijver beheerst ten minste de volgende kwantitatieve analyse technieken: Significantietoetsen, (Multivariate) correlatieanalyse, Regressieanalyse, relative weights analyse/key driver analyse, clusteranalyse, factor analyse.

### **IV Business Eisen**

#### **Privacy en vertrouwelijkheid van gegevens**

59	De inschrijver beschikt over een privacy verklaring.
60	Alle verwerkingen dienen proportioneel te zijn.
61	Inschrijver dient een gegevensdump / inzicht te kunnen leveren van alle in het systeem aanwezige UWV gegevens.
62	De inschrijver voldoet aan bewaring en schoning volgens archiefwet, zoals (maar niet beperkt tot) het kunnen inrichten van een functie die gegevens automatisch verwijderd na een in de archiefwet ingestelde periode.
63	De inschrijver heeft de eindproducten zo ingericht dat het technisch mogelijk is te voldoen aan inzage, correctie en 'verwijder' recht.
64	Data minimalisatie wordt toegepast: alleen noodzakelijke data wordt bewaard/verwerkt.

#### **Dataproductie en incidenten**

65	Data wordt uitsluitend opgeslagen en verwerkt binnen de EER.
66	Gevoelige gegevens ('op transport', 'in verwerking' en 'in rust') dienen te worden beschermd met cryptografische maatregelen conform UWV ICT Richtlijn Cryptografische beheersmaatregelen (versleuteling) (bijlage 6b).

#### **Authenticatie / autorisatie**

67	Verschillende beheer- en gebruikersrollen zijn gedefinieerd/definieerbaar door UWV voor diverse gebruikers en beheerders.
----	---

68	Conflicterende taken en verantwoordelijkheden behoren te worden gescheiden om de kans op onbevoegd of onbedoeld wijzigingen of misbruik van de bedrijfsmiddelen van de inschrijver en data van UWV te verminderen.
<b>Technisch</b>	
69	De inschrijver en diens te leveren eindproducten dienen te voldoen aan de normen en maatregelen die zijn opgesteld voor 'secure software development' en vastgelegd zijn in de 'Grip op SSD'-methodiek en het <a href="#">normenkader</a> .
70	De inschrijver en diens te leveren eindproducten voldoen aan de <a href="#">ICT-beveiligingsrichtlijnen voor (web)applicaties</a> van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).
71	De aan UWV geleverde versie van de applicatie en alle latere updates, upgrades en patches worden opgeleverd met volledig uitgewerkte - en (ook) digitaal geleverde - release notes.
<b>Logging en Monitoring</b>	
72	De inschrijver kan op eerste verzoek van UWV een logging en monitoring rapport leveren.
73	De loggings- en detectie-informatie (registraties en alarmeringen) en de condities van de beveiliging van ICT-systemen worden regelmatig gemonitord (bewaakt, geanalyseerd) en de bevindingen <b>conform de SLA of op aanvraag</b> gerapporteerd.
74	De te leveren eindproducten bieden faciliteiten voor logging en monitoring om ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers en stringen binnen de (web)applicatie tijdig te detecteren en vast te leggen.
<b>Beheer</b>	
75	Binnen de productieomgeving zijn beheerverkeer en productieverkeer van elkaar afgeschermd.
76	Gebruikers en beheerder maken geen gebruik van dezelfde interface. Voor beheerders is er een apart benaderbare beheerinterface beschikbaar.
77	De inschrijver informeert UWV tijdig over aankomende releasementen met dito releasenotes.
78	De inschrijver voldoet, en blijft voldoen, aan de grenzen van <a href="#">open overheid- en webstandaarden</a> , aangezien UWV aan deze eisen moet voldoen.
79	Domeinnaam van de inschrijver mag niet aan de (potentiële) respondent getoond worden (zowel in browser als in emailclients (mouseover) niet).
80	De inschrijver/de te leveren software als onderdeel van de dienst plaatsen geen third party cookies.
81	Wanneer de respondent alle cookies weigert dan blijven functionaliteiten normaal functioneren.
82	De te leveren software als onderdeel van de dienst accepteert slechts één actieve sessie per gebruiker, dat wil zeggen dat er maar één actieve login tegelijk mogelijk kan zijn met hetzelfde account.
83	De inschrijver pakt zero-day kwetsbaarheden adequaat en in afstemming met UWV direct op.
<b>Cloud</b>	
84	De inschrijver voert goed versiebeheer uit zodat een incident kan worden gekoppeld aan de juiste versie van benutte configuratie-instellingen en van benutte (web)applicatie-componenten c.q. andere benutte IT-middelen die voor het reproduceren en verhelpen van de incidenten relevant kunnen zijn.
85	Indien fysieke (gegevens)servers worden gedeeld met andere opdrachtgevers, dan worden opslag, geheugen en andere data-sporen volledig vernietigd alvorens de servers aan andere opdrachtgevers ter beschikking gesteld worden. De Cloud leverancier levert UWV hiervan bewijs.
86	UWV gegevens zijn afgescheiden van andere organisaties of opdrachtgevers die de Cloud omgeving benutten.
87	Er is strikte fysieke beveiliging van de datacentra van de Cloud leverancier.
<b>Testen</b>	
88	Vulnerability assessments (security scans) worden procesmatig en procedureel uitgevoerd op de ICT-componenten van de (web)applicatie (scope).
89	De inschrijver geeft toestemming aan UWV voor mogelijke penetratietesten; op de te leveren software als onderdeel van de dienst.
90	Tijdens ontwikkelactiviteiten behoren zowel functionaliteiten als de beveiligingsmaatregelen te worden getest.

91	Testen worden niet in de productie-omgeving uitgevoerd.
<b>Beschikbaarheid</b>	
92	Om beschikbaarheid te garanderen heeft inschrijver maatregelen genomen om de continuïteit van dienstverlening te garanderen (denk o.a. aan backups en uitwijklocatie).
93	De inschrijver informeert UWV direct bij verstoringen met performance verlies dan wel onbeschikbaarheid van de te leveren eindproducten.
<b>Procesafspraken</b>	
94	De inschrijver verleent de benodigde medewerking voor periodieke audit op security en privacy processen. Deze audits worden in overleg met de inschrijver ingepland.
95	De inschrijver voldoet aan de voorwaarden die in de Bijlage Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO) staan vermeld.
96	De inschrijver maakt gebruik van gescheiden OTAP-omgevingen en passend te beveiligen voor verrichtingen die op deze omgevingen plaatsvinden.
<b>Technische eisen</b>	
97	De koppelingen met UWV systemen behoren te worden uitgevoerd conform de UWV aansluitvoorwaarden (Bijlage 6a).
98	De te leveren software als onderdeel van de dienst, gericht op respondenten, is minimaal 99,8% beschikbaar o.b.v. 24x7 metingen.
99	De laadtijd van een pagina is < 3 sec voor een simpele opvraging en < 5 sec voor een complexe opvraging.
100	De responsetijd van een verwerking op een pagina bedraagt maximaal 3 seconden.
101	Wijzigingenbeheer is procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd dat wijzigingen in de ICT-voorzieningen van (web)applicaties tijdig, geautoriseerd en getest worden doorgevoerd.
102	Wijzigingen aan de te leveren software als onderdeel van de dienst wordt beheerst door het gebruik van formele procedures voor wijzigingsbeheer.
103	De inschrijver kondigt onderhoud en wijzingen minimaal 14 dagen voor realisatie aan (met uitzondering van spoed changes).
104	De inschrijver kondigt spoed changes minimaal 4 uur voor realisatie aan.
105	De inschrijver monitort 24/7 en handelt proactief om verstoringen te voorkomen.
106	Incidenten en verzoeken worden conform een nader te bepalen prioriteitenmatrix (waarin per prioriteit een reactie- en doorlooptijd is afgesproken) afgehandeld. Bij incidenten wordt de prioriteit door UWV bepaald.
107	De inschrijver is op kantoor tijden (ma/vr - 09.00 – 17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar voor UWV.
108	Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings-) patches tijdig zijn geïnstalleerd in de ICT-voorzieningen.
109	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.
110	De software als onderdeel van de dienst beschikt over de voorziening om binnen de userinterface zowel foutmeldingen als waarschuwingen te tonen. Overal waar systeemacties kunnen mislopen moet een voor een gebruiker een begrijpelijke foutafhandeling worden getoond, inclusief Time Stamp, en (indien van toepassing) gemeld wat gebruiker moet doen.
111	De inschrijver beschikt over een Disaster Recovery Plan die voldoet aan RPO van near zero en RTO van 2 uur.
<b>Architectuur</b>	
112	Inschrijver maakt gebruik van in- en externe data-uitwisseling in de vorm van gestandaardiseerde API's, zoals bijvoorbeeld beschreven in de Open API standaard, ten behoeve van de uitwisseling met andere applicaties in de keten.
113	Inschrijver kan invulling geven aan specifieke toekomstige/aanvullende wensen vanuit de voorziening Direct Feedback, zonder dat dit belemmerd wordt door het gebruik van andere opdrachtgevers ('wendbaarheid'). <b>Verificatie:</b> Lever een toelichting aan de hand van een grafische weergave (plaat) van de interne opbouw van uw oplossing.
114	De geboden oplossing heeft configureerbare service agents om externe gegevens op te halen (out-of-the-box functionaliteit).



115	Inschrijver volgt ontwikkelingen in de markt en verbetert proactief de oplossing als de marktontwikkelingen daarom vragen, bijvoorbeeld bij het detecteren van kwetsbaarheden in gebruikte software.
116	Indien de correcte werking van de oplossing afhangt van software van derden borgt de Inschrijver het Lifecycle management en het beheer op deze software. <b>Verificatie:</b> Lever een overzicht van deze derden software, het doel waarvoor deze wordt ingezet en hoe het LCM en beheer is geregeld.