



Bijlage 1

Programma van Eisen

Voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure

ten behoeve van

BI-dienstverlening

VERSIE 1.1

Kenmerk TenderNed: 396722

Referentienummer: DM1894987

Datum: 17-2-2023

1 Inhoudsopgave

1.	Algemene eisen van HDSR	3
1.1	Algemene eisen aan de Opdracht.....	3
1.2	Eisen aan medewerkers van Opdrachtnemer	3
1.3	Communicatie.....	3
1.4	Managementinformatie.....	3
1.5	Implementatie	4
1.6	Overdracht en exitstrategie	4
2	Eisen vanuit beveiliging en privacy.....	4
2.1	Beveiligingseisen	4
2.2	Privacy-eisen	4
3	Eisen aan de onderhavige Opdracht	5
3.1	Eisen ten aanzien van het ontwikkelen van rapportages	5
3.2	Eisen ten aanzien van beheer	5

1. Algemene eisen van HDSR

1.1 Algemene eisen aan de Opdracht

- Eis 1 De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de Dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- Eis 2 De werktijden die van toepassing zijn op deze Opdracht betreffen werkdagen tussen 08.00-17.00 uur.
- Eis 3 Alle certificeringen zoals omschreven in hoofdstuk 5 van de Inschrijvingsleidraad worden door Opdrachtnemer behouden gedurende de looptijd, inclusief eventuele verlengingsopties, van de Overeenkomst.
- Eis 4 Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van Opdrachtgever.

1.2 Eisen aan medewerkers van Opdrachtnemer

- Eis 5 Bij gebleken ongeschiktheid van een medewerker van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een andere medewerker inzet.
- Eis 6 Indien Opdrachtnemer, bijvoorbeeld als gevolg van ontslag van een in te zetten medewerker, deze niet langer aan Opdrachtgever kan aanbieden, dient Opdrachtgever schriftelijk akkoord te gaan met de vervanging van deze medewerker. Een vervangende medewerker dient altijd kwalitatief gelijk te zijn ten opzichte van het in de inschrijving aangeboden teamlid.

1.3 Communicatie

- Eis 7 Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
- Eis 8 Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon voor Opdrachtgever aan voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen.
- Eis 9 Opdrachtnemer dient tijdens werktijden telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
- Eis 10 De accountmanager van Opdrachtnemer is het primaire aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft te allen tijde een accountmanager, en indien nodig een back-up, beschikbaar. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon binnen 40 werkuren adequaat vervangen.

1.4 Managementinformatie

- Eis 11 Opdrachtnemer rapporteert elke twee (2) weken na afloop van het kwartaal in een gangbare digitale vorm, kosteloos per kwartaal op tactisch niveau aan de Contractmanager van Opdrachtgever. De rapportages bevatten tenminste:
- Totaal gefactureerde bedrag;
 - Facturatieoverzicht, totaallijst met verstuurd en openstaande facturen incl. kosten en opbrengsten in €, factuurnummers, factuurdata, en mogelijke correcties verstuurd aan Opdrachtgever. Totaal aantal gewerkte uren;
 - ~~Aantal Opdrachten en aantal spoedopdrachten;~~
 - Uitgevoerde werkzaamheden.
- Eis 12 Per jaar wordt een rapportage digitaal aangeleverd aan de contracteigenaar en contractmanager. Deze rapportage gaat primair in op de voortgang op lange termijn doelstellingen, innovaties,

marktontwikkelingen, verbetervoorstellen en contractoptimalisatie. In deze rapportage worden tevens de incidenten, klachten, afhandeling van klachten en verbeterpunten opgenomen.

1.5 Implementatie

- Eis 13 Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning, samen met de contactpersoon van Opdrachtgever, met de implementatie van de Overeenkomst. De gehele dienstverlening dient per 1 januari 2023 beschikbaar te zijn.

1.6 Overdracht en exitstrategie

- Eis 14 Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst als bij beëindiging van de Overeenkomst, of niet verlenging van de Overeenkomst, terstond haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de Dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe leverancier.
- Eis 15 Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de Dienstverlening te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangewezen derde worden overgedragen.
- Eis 16 Opdrachtnemer zal uiterlijk zes (6) maanden na datum van ondertekening in overleg met Opdrachtgever een exitplan opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een exitplan afwijst, zal Opdrachtgever dit gemotiveerd doen met verwijzing naar de specifieke vereisten waarin het exitplan niet of in onvoldoende mate voorziet. Periodiek, tenminste eenmaal per jaar, zullen Partijen evalueren of het desbetreffende exitplan nog actueel is en zover een Partij meent dat dit niet het geval is, dit actualiseren met inachtneming van uitgangspunten en kaders van deze Overeenkomst.

2 Eisen vanuit beveiliging en privacy

2.1 Beveiligingseisen

- Eis 17 De organisatie van de Opdrachtnemer en zijn dienstverlening dienen in opzet, bestaan en werking te voldoen aan hoofdstuk 1 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO, versie 1.04, te downloaden op www.bio-overheid.nl) en toont dat jaarlijks aan middels onafhankelijke onderzoeken.
- Eis 18 Informatiebeveiliging en privacy zijn dynamische onderwerpen en de maatregelen dienen vanwege toenemende risico's en bedreigingen via een PDCA-cyclus actueel te worden gehouden.
- Eis 19 De Opdrachtgever heeft het recht om maximaal een maal per jaar een audit te laten uitvoeren. Deze audit wordt in overleg met de Opdrachtnemer ingepland.
- Eis 20 De eisen **17 tot en met 27** ~~van het inkooponderdeel 'Algemeen Ketenpartners'~~ zijn ook van toepassing op onderaannemers van de Opdrachtnemer.

2.2 Privacy-eisen

- Eis 21 **Opdrachtnemer** heeft privacybeleid en procedures ontwikkeld en vastgesteld, waarin de verantwoordelijkheid is vastgelegd op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt, invulling wordt gegeven aan de wettelijke beginselen en hoe in een cyclisch proces wordt vastgelegd op welke wijze transparant aan de wet- en regelgeving wordt voldaan en afwijkingen worden opgelost.
- Eis 22 De verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, de benodigde middelen en de rapportagelijnen, zijn door **Opdrachtnemer** vastgelegd en vastgesteld, inclusief die bij uitwisseling van persoonsgegevens tussen organisaties, zodat ook bij doorgifte van persoonsgegevens de privacybelangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, zijn gewaarborgd.
- Eis 23 **Opdrachtnemer** waarborgt dat eenieder die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt zich bewust is van de belangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en beschouwt dit conform de verwachtingen als hoogste prioriteit om deze

overtuiging toe te passen; deze betrokkenen hebben daarvoor de benodigde kennis en zijn op de hoogte van grote veranderingen in de verwachtingen.

- Eis 24 **Opdrachtnemer** heeft van eenieder, die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt, een actuele VOG, een actuele verklaring terzake het naleven en de kennisname van de regels omtrent privacy en het bewijs van op de hoogte zijn van de disciplinaire procedure; hiervan bestaat een overzicht.
- Eis 25 Vooraf aan het ontwerp van een gegevensverwerking en bij een verandering wordt een inschatting gemaakt van de privacyrisico's en wordt bepaald welke passende maatregelen nodig zijn; hiervoor zijn de verantwoordelijkheden duidelijk en is een proces ingeregeld voor het kunnen aantonen van het passend zijn van deze maatregelen.
- Eis 26 De verwerkingsverantwoordelijke(n) en de verwerker(s) hebben hun gegevens over de gegevensverwerkingen in een register vastgelegd, daarbij biedt het register een actueel en samenhangend beeld van de gegevensverwerkingen, processen en technische systemen die betrokken zijn bij het verzamelen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens en dat voldoet aan de vereisten van de AVG.
- Eis 27 **Opdrachtnemer** heeft de kennis georganiseerd om de oorzaak van een datalek te kunnen vaststellen en te onderzoeken, heeft daarvoor de benodigde loggegevens om herhaling te voorkomen en heeft de stakeholders vastgesteld om ze te kunnen informeren.

3 Eisen aan de onderhavige Opdracht

3.1 Eisen ten aanzien van het ontwikkelen van rapportages

- Eis 28 De te ontwikkelen dashboards dienen te worden gedocumenteerd.
- Eis 29 De te ontwikkelen modellen worden gemaakt op basis van de Kimball modelleerprincipes.
- Eis 30 De te hanteren modelleertechniek is dimensioneel modelleren.
- Eis 31 De te ontwikkelde modellen, dashboards en alle aanverwanten worden eigendom van HDSR.
- Eis 32 Het is opdrachtnemer niet toegestaan zonder expliciete toestemming om eigen modellen of libraries in te brengen waarbij HDSR geen eigenaar wordt.
- Eis 33 Werkzaamheden worden uitgevoerd op de systemen van HDSR. De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer krijgen daartoe de beschikking over de benodigde ICT-gebruiksmiddelen van Opdrachtgever.
- Eis 34 Werkzaamheden dienen in een agile scrum werkwijze te worden uitgevoerd.

3.2 Eisen ten aanzien van beheer

- Eis 35 Opdrachtnemer dient een adequaat team van professionals te allen tijde te kunnen leveren.
- Eis 36 Opdrachtnemer dient een SLA en DAP te verzorgen, waarbij ten minste de volgende servicelevels worden afgesproken:

Prioriteit incident	Reactietijd	Correctieve actie	Servicewindow
Urgent	1 uur	8 uur	Conform Eis 2
Hoog	4 werkuren	2 werkdagen	Conform Eis 2
Medium	8 werkuren	4 werkdagen	Conform Eis 2
Laag	16 werkuren	8 werkdagen	Conform Eis 2