



Bijlage B

Programma van Eisen

voor een Inkoop- en contractmanagementtool

Bijlage bij	Offerteaanvraag voor de Europese openbare aanbesteding Inkoop- en contractmanagementtool met referentie 2023.004
Datum	18 december 2023
Status	Definitieve versie

Zie voor een verdere toelichting hoofdstuk 7 in het document “Offerteaanvraag”.

De navolgende eisen zijn van toepassing:

Algemene eisen	
1.	De Opdracht wordt uitgevoerd conform de Opdrachtschrijving zoals omschreven in het document Offerteaanvraag inclusief alle bijlagen A t/m I en Formulieren.
2.	De SAAS oplossing voldoet aan alle eisen gesteld in de relevante wet- en regelgeving.
3.	De aangeboden SAAS oplossing is een bewezen concept. Hiermee wordt bedoeld dat de tool zichzelf heeft bewezen, in een soortgelijke omgeving als de beoogde omgeving, te functioneren naar tevredenheid van de gebruikers.
4.	De tool en bijhorende informatie (handleidingen en release documenten) moet Nederlandstalig zijn.
5.	Opdrachtnemer garandeert een operationele organisatie die beschikt over ruim voldoende professionele mankracht, zodat de uitvoering van de opdracht conform de SLA is gewaarborgd.

Functionele eisen	
Algemeen	
6.	2 Stichtingen VfPf bestaat uit 2 afzonderlijke stichtingen (zie toelichting in document Offerteaanvraag). Er dient een administratie per stichting en voor beide stichtingen gezamenlijk te kunnen worden gevoerd.
7.	Rechten en rollen Autorisaties aan collega's kunnen door middel van rechten en rollen worden toegekend. Door het beheer kunnen per rol rechten worden toegekend met betrekking tot bijvoorbeeld inzage en bewerking in het algemeen en voor specifieke contracten.
8.	Invoeren gegevens Informatie velden behoeven slechts één maal te worden ingevoerd, gewijzigd of verwijderd.
9.	Notificatie bij Actie De tool genereert een notificatie (in ieder geval per e-mail) als er een actie wordt verwacht van (een) gebruiker(s).
10.	Notificatie herinnering De tool genereert een notificatie (in ieder geval per e-mail) als de verwachte (afhandel)datum dreigt te worden overschreden.
11.	Verplichte velden Het invullen van (nader te bepalen) velden kan verplicht worden gesteld en verplichte velden zijn als zodanig herkenbaar.
12.	Vrije velden In de tool is het mogelijk vrije velden te benoemen/aan te maken. Op deze velden kan geselecteerd en gerapporteerd worden.
13.	Validatie van de invoergegevens De tool ondersteunt validatie van de invoer van gegevens in velden.

14.	Importeren en exporteren gegevens De tool biedt de mogelijkheid om gegevens te importeren en exporteren in gangbare formaten zoals pdf, doc, docx, ppt, xlsx, en dwg en e-mail
15.	Uploaden en downloaden bestanden De tool ondersteunt het uploaden en downloaden van bestanden. Aan de grootte van te uploaden en downloaden bestanden (MB's) zitten geen beperkingen.
16.	Concepten Concepten worden opgeslagen en kunnen later worden afgemaakt.
17.	Document-management systeem Het DMS Xtendis wordt gebruikt voor de opslag van documenten in dossiers. Dit is het archiefsysteem voor documenten. De documenten uit de software worden opgenomen in Xtendis, zowel uit oogpunt van archiefbeheer als van documentbeheer. De contractdocumenten in het archiefsysteem (DMS) zijn te benaderen (bv middels een URL link) in het contractdossier van de tool.
18.	Data-extractie Vanuit het Inkoop- en contractmanagementtool dient het (op termijn) mogelijk te zijn om data te extraheren naar bijvoorbeeld het VfPf Data Warehouse en MS Excel.
19.	Koppeling met Twinfield De inkoop- en contractmanagementtool dient te kunnen koppelen met het boekhoudpakket Twinfield dat VfPf gebruikt. Zie ook de eisen onder 'Workflow facturatie + goedkeuringsflow facturen'.
20.	Conversie vanuit DMS Alle informatie omtrent lopende contracten die in Xtendis staat dient 1 op 1 te kunnen worden geconverteerd naar het nieuwe systeem (met uitzondering van de in Xtendis opgeslagen documenten).

Contractregistratie en -beheer	
21.	De tool dient opdrachtgever de mogelijkheid te verschaffen een centraal contractregister te realiseren met behulp waarvan effectief contractbeheer en contractmanagement mogelijk is.
22.	Voor bepaalde contracten (bijvoorbeeld inhuurovereenkomsten) dient er de mogelijkheid te zijn om deze af te schermen voor een bepaalde groep gebruikers van de tool, bijvoorbeeld door ze te plaatsen in een beveiligde zone of door het toekennen van bepaalde rechten en rollen. Deze contractdossiers dienen namelijk uitsluitend inzichtelijk te zijn voor een bepaalde groep interne medewerkers (bv HRM, Control of Inkoop) en dus afgeschermd te worden voor externe en overige medewerkers, tenzij zij daarvoor nadrukkelijk toestemming hebben gekregen.
23.	Het is mogelijk om op verschillende manieren naar contracten en facturen te zoeken, in ieder geval – maar niet uitsluitend - op contractnaam, contractnummer, naam leverancier, inkoopcategorie, type contract, contracteigenaar, begin-, eind- en opzegdata van overeenkomsten, factuurnummer en factuurnummer.
24.	De tool biedt minimaal onderstaande signaleringsmogelijkheden met aanduiding van aard en inhoud van het signaal:

	<p>a. Op datum vastgelegd in systeem: zodra het contract de door VfPf ingevoerde <u>signaleringsdatum</u> is bereikt.</p> <p>b. Op datum vastgelegd in systeem: zodra het contract de door VfPf ingevoerde <u>opzegdatum</u> is bereikt.</p> <p>c. Zodra een door VfPf vooraf in te geven contractwaarde (of een door VfPf vooraf in te geven percentage van de contractwaarde) of de maximale contractwaarde (bijv. Europese aanbestedingsgrens) is bereikt.</p> <p>De tool geeft per e-mail een signalering richting de contracteigenaar, inkoop en/of servicemanager dat er actie noodzakelijk is.</p>
25.	Het is mogelijk om gebruikers te koppelen aan contracten in te benoemen rollen (zoals contractbeheerder, contracteigenaar, contractmanager en inkoper).
26.	Het systeem ondersteunt raamovereenkomsten op minimaal 2 niveaus. Denk hierbij aan een raamovereenkomst met nadere overeenkomsten of Addendum.
27.	In een rapportage moet inzichtelijk gemaakt kunnen worden welke nadere overeenkomsten onder een raamovereenkomst vallen en wat het totaalbedrag is wat is gefactureerd in de raam- en nadere overeenkomsten.
Inkooptool	
28.	De tool biedt de mogelijkheid om kleine bestellingen (tussen € 250 en € 1.500,- excl. btw) te registreren met ordernummer. Daarbij dient het mogelijk te zijn deze bestelling bij de betreffende leverancier te plaatsen via bijvoorbeeld een standaard e-mailbericht dat wordt gevuld met gegevens uit de tool (zie ook eis 32). De afdeling Inkoop wordt in cc gezet.
29.	In het systeem dient er een mogelijkheid te zijn om ja/nee te antwoorden op de vraag of de te contracteren leverancier een verwerker wordt waarmee wellicht een verwerkersovereenkomst gesloten dient te worden, of dat het de ICT infrastructuur raakt (bijv. software of hardware), voordat de bestelling wordt geplaatst. Gebruiker wordt er hierdoor aan herinnerd eerst contact op te nemen met P&S of ICT.
30.	De tool biedt de mogelijkheid (nadere) orders of bestellingen die vallen onder een(raam)overeenkomst te registreren en af te roepen/te bestellen via bijvoorbeeld een standaard e-mailbericht dat wordt gevuld met gegevens uit de tool (o.a. contractnummer van de (raam)overeenkomst, zie ook eis 32).
31.	De tool biedt de mogelijkheid om de Inkoopbehoefte met gekozen inkoopstrategie vast te leggen. Dit ter vervanging van het huidige Startformulier (zoals weergegeven in Bijlage I).
32.	De tool biedt de mogelijkheid om gegevens/datavelden (bijv. adresgegevens, namen en/of functies van contactpersonen, contractnummers etc) uit de tool te gebruiken als input om sjablonen (bijv. een e-mailbericht of Word document) in te vullen (bijv. voor het opstellen van brieven, meldingen, opdrachtverleningen, contractverlengingen, etc.)

Contractmanagement	
33.	De tool dient contractafspraken te kunnen managen met als doel het optimaal realiseren van contractdoelstellingen. <ul style="list-style-type: none"> a. Hierbij dient verslaglegging van gesprekken, besluitpunten en KPI's mogelijk te zijn. b. Er dient een agenderingsfunctie aanwezig te zijn. c. Er moeten documenten (bijvoorbeeld pdf's) kunnen worden toegevoegd met nadere informatie.
Begrotingsfunctionaliteit	
34.	De begrotingen dienen naast kostenplaatsen en grootboeklijnen ook te kunnen worden gekoppeld aan leveranciers. Zie Bijlage A Oprachtingsomschrijving paragraaf 6.1.
35.	De tool biedt de mogelijkheid om begrotingsgegevens te importeren en automatisch in de juiste formaten te verwerken. Indien dit niet een standaard functionaliteit is mag dit ook onderdeel van de implementatie zijn of een losse change, waarbij de leverancier een eenmalige inspanning doet om gegevens over te zetten.
36.	De tool genereert signaleringen bij overschrijdingen (van bv begrotingen). Dit helpt bij het proactief beheren van kosten en het voorkomen van overschrijdingen.
Workflow facturatie + goedkeuringsflow facturen	
37.	De tool moet in staat zijn om facturen (pdf format) die per mail binnenkomen te verwerken en zelf factuurkenmerken kunnen herkennen, zoals leveranciersnaam, IBAN, factuurnummer, bedrag exclusief en inclusief btw, contractnummer etc. De tool geeft automatisch contractnummer, boekingsschema voor de juiste boekhouding (stichting, periode, grootboek, kostenplaats, omschrijving), een beoordelaar en een autorisator.
38.	De actuele (crediteur-) leveranciersgegevens worden uit Twinfield opgehaald.
39.	De tool komt met een boekingsvoorstel wat nog handmatig aan te passen is.
40.	Per factuur moet een privacyniveau kunnen worden opgegeven.
41.	Een factuur moet kunnen worden beoordeeld, geautoriseerd en goedgekeurd op minimaal 3 niveaus/medewerkers.
42.	De bevoegde accordeerder ontvangt dagelijks maximaal één bericht dat er een factuur/facturen klaar staat/staan om te accorderen.
43.	Als de factuur door alle bevoegden is geaccordeerd wordt de factuur vrijgegeven voor betaling (via Twinfield).
Uitnutting	
44.	Het systeem dient: <ul style="list-style-type: none"> a. Op dagelijkse basis inzicht te kunnen geven hoeveel er is gefactureerd (inclusief en exclusief btw) per leverancier en per contract (ook per Raamovereenkomst, per Nadere Overeenkomst) en in welke administratie (stichting) deze kosten zijn geboekt inclusief grootboek/kostenplaats, ten opzichte van het contractbedrag exclusief btw. b. Het resterende contractbedrag (incl. en excl. btw) dient inzichtelijk te zijn. c. Op dagelijkse basis inzicht te kunnen geven hoeveel er is gefactureerd per leverancier en per contract en in welke administratie (stichting) deze kosten zijn geboekt inclusief grootboek/kostenplaats, ten opzichte van de begroting inclusief btw.

45.	Analyses met betrekking tot de uitnutting op de begroting- contract- en factuurniveau zijn mogelijk per stichting/administratie en over de stichtingen/administraties gezamenlijk.
46.	De tool moet de bedragen zowel inclusief als exclusief btw bij een contract vermelden.
Spendanalyse	
47.	<p>Er dient geautomatiseerd (d.m.v. 'druk op de knop') een spendanalyse gemaakt te kunnen worden over de afgelopen 4 jaar waarin analyses kunnen worden gemaakt op door opdrachtgever te bepalen gegevensvelden.</p> <p>Hiervoor dienen minimaal de volgende velden te kunnen worden geïmporteerd (uit Excel) in de nieuwe tool om de historie van de Spendanalyse te kunnen voortzetten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum factuur • Factuurnummer • Factuuromschrijving • Naam leverancier • Contractnummer • Gefactureerd bedrag excl. BTW
48.	<p>Met de nieuwe tool dienen min. de volgende velden te kunnen worden gefilterd en geselecteerd/gecombineerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum factuur • Factuurnummer • Factuuromschrijving • Naam leverancier • Contractnummer • Gefactureerd bedrag ex. btw • Afdeling/budgethouder • Contracteigenaar • Kostenplaats • Grootboek • Administratie (Vf, Pf) • Beïnvloedbare/niet beïnvloedbare kosten • Contractwaarde • Max. contractwaarde • Inkoopcategorie (volgens PIANOo) • Inkooppakket (volgens PIANOo)
49.	De bedragen in de spendanalyse dienen inclusief en exclusief btw te zijn.
50.	De niet-beïnvloedbare spend (bijv. belastingen) wordt weergegeven, maar wordt in de rest van de analyse buiten beschouwing gelaten.

51.	<p>De tool toont concrete informatie, kengetallen en (visuele) overzichten via een dashboard en/of rapportage.</p> <p>We bedoelen dan minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveranciers (het aantal leveranciers, gefactureerd bedrag per leverancier (exclusief btw), aantal facturen per leverancier, indeling leveranciers naar inkoopcategorie, indeling leveranciers naar inkooppakket, ABC analyse); • Categorieën (gefactureerd bedrag, aantal leveranciers en aantal facturen per inkoopcategorie/ inkooppakket); • Trends van de spend over de afgelopen jaren.
Rapportages	
52.	<p>Voor gedefinieerde (management)rapportages zijn online beschikbaar en kunnen periodiek (automatisch) worden gegenereerd en verstuurd. Gewenste management rapportages zijn bijvoorbeeld: 1) Leveranciersprestatierapportage met leveranciersbeoordelingen op basis van KPI's , naleving van contractuele verplichtingen, en klanttevredenheid; 2) Contractnalevingsrapportage en 3) Uitgavenanalyserapportage.</p>
53.	<p>Het moet mogelijk zijn om op ad hoc basis zelf rapportages te maken op basis van eigen (zoek)criteria zoals uitgebreide sorteer-, filter en selectiemogelijkheden op alle aanwezige velden.</p>
54.	<p>Er dient een mogelijkheid te zijn tot het genereren van een contract/inkoopkalender. De contract/inkoopkalender geeft het verloop van de contracten weer en een planning van de verlengingen/nieuwe aanbestedingen.</p>

Non-functionele eisen (IT eisen)	
Informatiehuishouding, Architectuur en koppelingen	
55.	<p>De gevraagde dienstverlening beschreven in de offerteaanvraag inclusief bijlagen moet passen in de Enterprise-architectuur van VfPf als onderdeel van de "Support functions". Deze architectuur is in Bijlage A Opdrachtomschrijving omschreven.</p>
56.	<p>De Inkoop- en contractmanagementtool dient te kunnen koppelen met het DMS (Xtendis), Twinfield en optioneel met het DWH. Deze koppeling vindt bij voorkeur plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0). Zie ook Formulier 6 wensen.</p>
57.	<p>Voor toegang voor medewerkers van VfPf tot de applicatie (admin en beheerrollen) dient Single Sign On toegepast te worden (via Azure Active Directory).</p>
58.	<p>Inloggen is alleen mogelijk met een compliant managed device.</p>

Governance	
59.	VfPf hanteert de Governance als omschreven in hoofdstuk 9 van de offerteaanvraag en stelt daarbij de volgende eisen aan de overlegstructuur: <ul style="list-style-type: none"> a. 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. b. Opdrachtgever vervult in de overleggen de rol van voorzitter. c. Opdrachtnemer neemt deel aan de overleggen met medewerkers van gelijkwaardig niveau als de deelnemers vanuit Opdrachtgever. d. Opdrachtnemer maakt bij de start van de overeenkomst aan Opdrachtgever kenbaar wie deze deelnemers zijn (in de vorm van profielen). Opdrachtnemer garandeert stabiliteit en continuïteit in de inzet van de deelnemers.
60.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de SLA en DAP, voorafgaand aan de in beheer name van de Inkoop- en contractmanagementtool. De SLA en DAP dient hierbij goedgekeurd te zijn door de Opdrachtgever.
61.	Het DAP sluit aan op de (vastgestelde) VfPf-processen, die leidend zijn.
62.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA en DAP, rapporteert en stuurt op de afhandeling van incidenten/wijzigingen/problemen.
63.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken, het beheren en beschikbaar maken van de bedieningsprocedures en gebruikshandleiding voor al hetgeen Opdrachtgever voor bijvoorbeeld het effectief gebruik van de tool dient te weten en kan configureren.
64.	Opdrachtnemer levert conform gemaakte afspraken in de SLA, een door Opdrachtgever te accorderen rapportage op. De rapportage dient minimaal de volgende informatie te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> a. Minimaal (maar niet uitsluitend) de resultaten o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA. b. Technische kwetsbaarheden en (security-)incidenten. c. Door opdrachtnemer te nemen en/of genomen maatregelen bij afwijking o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA. d. Actueel overzicht van de gemaakte afspraken, besluiten en actiepunten.
Inrichting en configuratie	
65.	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 inrichting en configuratie valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
66.	Alle releases (SaaS oplossingen) volgen het in de SLA afgesproken wijzigingenproces waarbij elke release formeel door de Opdrachtgever wordt vrijgegeven voordat deze naar de productieomgeving wordt doorgezet. Urgente security patches zijn hierop een uitzondering en dienen direct uitgerold te worden.
67.	Na de implementatie organiseert de Opdrachtnemer een formeel overdrachtsmoment aan RUN, waarbij projectdocumentatie (incl. acties- en besluitenlijst van het project) en bedieningsprocedures beschikbaar wordt gesteld conform de in beheername procedure van VfPf

Beheer, ondersteuning en wijzigingen													
68.	<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.</i>												
69.	Het systeem dient een beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,5% op kantoordagen. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten door het aantal minuten dat het systeem niet beschikbaar was en te delen door de totale tijd in het betreffende 'service window'.												
70.	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>Schaalbaarheid</u> <i>Indien bij groeiende volumes de prestaties afnemen, dan moet het systeem (combinatie applicatie en infrastructuur) kunnen worden opgeschaald.</i>												
71.	Opdrachtnemer is in staat de prestaties van De Inkoop- en contractmanagementtool 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>												
72.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een incidentbeheerproces met minimaal de onderstaande prioriteiten en reactietijden. <table border="1" data-bbox="274 1451 1385 1809"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Impact</th> <th>Responstijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Hoge impact: de dienst is niet beschikbaar. Veel klanten of medewerkers worden geraakt door het incident.</td> <td>≤ 4 werkuren</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Gemiddelde impact: de dienst is beperkt beschikbaar. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.</td> <td>≤ 1 werkdag = 8 werkuren</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>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.</td> <td>≤ 2 werkdagen = 16 werkuren</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Impact	Responstijd	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
Prioriteit	Impact	Responstijd											
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>												

73.	De Opdrachtnemer test elke release adequaat voordat deze beschikbaar wordt gesteld voor het uitvoeren van een gebruikers acceptatie test (GAT) regressietest door de Opdrachtgever.
74.	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.
	<p><u>Onderhoud</u> <i>Bij onderhoud onderscheidt VfPf drie (3) categorieën, welke hieronder worden toegelicht:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <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>
75.	De Opdrachtnemer zorgt dat noodzakelijke technisch onderhoud en wijzigingen tijdig zijn afgestemd met de Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering, conform vast te stellen SLA.
	Gebruikers
76.	Vrijelijk overdraagbaar De licenties voor de gebruikers (alle soorten gebruikers) zijn binnen de organisatie vrijelijk overdraagbaar tussen medewerkers van de organisatie zonder dat daar kosten aan verbonden zijn.

Implementatie	
77.	Opdrachtnemer dient binnen twee weken na de definitieve gunning van de dienstverlening een definitief implementatieplan op te stellen en deze ter beoordeling aan Opdrachtgever voor te leggen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan vóór de start van de werkzaamheden voor de implementatie.
78.	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer één ervaren en vaste contactpersoon aan, die de totale opdracht overziet en verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden.
79.	Tijdens implementatie dient een testomgeving beschikbaar te zijn waarop Opdrachtgever een uitgebreide controle kan uitvoeren voor livegang.

80.	Tijdens implementatie zal door Opdrachtgever worden getest op de eisen gesteld in dit PvE en overige bijlagen. Waar niet wordt voldaan aan het gestelde zal Opdrachtnemer kosteloos zorgen voor het aanleveren van oplossingen en/of ondersteunende informatie binnen een daartoe afgesproken tijd.
81.	De implementatie dient binnen uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning te zijn afgerond.

Einde opdracht	
82.	Om het einde van de opdracht (afloop contract of bij vroegtijdige beëindiging) in goede banen te leiden, wordt 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.
83.	Tijdens het overgangsproces is opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform de offerteaanvraag inclusief alle bijlagen waaronder 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 over te bereiken.
84.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van een exitplan wat ter toetsing wordt voorgelegd aan Opdrachtgever, 6 maanden na in productie name van de tool.
85.	Bij mutaties en wijzigingen blijft de einddatum van de overeenkomst ongewijzigd.

Privacy en Security	
	<i>VfPf heeft een Technisch Security Beleid (zie Bijlage D) opgesteld om een adequaat beveiligingsniveau en zorgvuldige omgang met (persoons)gegevens ten aanzien van de dienstverlening te verzekeren. Deze maatregelen waarborgen tevens dat betrokkenen hun wettelijke rechten kunnen uitoefenen en VfPf aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen tegemoet kan komen.</i>
86.	Opdrachtnemer beschikt over het ISO27001 certificaat en de door Opdrachtnemer te leveren dienst(verlening) en/of product (zoals omschreven in deze opdracht) is in scope van dit certificaat. Daarnaast heeft Opdrachtnemer passende beheersmaatregelen getroffen afkomstig uit de ISO27002, hetgeen blijkt uit de aan het certificaat gekoppelde verklaring van toepasselijkheid.
87.	Opdrachtnemer draagt er aantoonbaar zorg voor steeds de nieuwste versies van de ISO-certificeringen te behalen.
88.	Opdrachtnemer voldoet aan de voor het Participatiefonds geldende wet- en regelgeving omtrent privacy en treft daartoe passende technische en organisatorische maatregelen, waarmee in ieder geval voldaan wordt aan de gangbare vormen van data-encryptie en beveiligingsprotocollen. De Beheerde ICT-dienst is zo ingericht dat zij Opdrachtgever ondersteunt en in staat stelt om te voldoen aan haar informatiebeveiligingsbeleid en alle relevante wet- en regelgeving. Dit dient u ook te kunnen aantonen.

89.	VfPf gebruikt BIV-classificatie, te weten: beschikbaarheid (Continuïteit), integriteit en vertrouwelijkheid. De Opdrachtnemer garandeert voldoende maatregelen te treffen om risico's t.a.v. de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de dienstverlening te mitigeren. De BIV-classificatie is opgenomen en kunt u terugvinden in Bijlage E.
90.	Opdrachtnemer / Verwerker verwerkt alleen persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
91.	De afspraken rondom informatiebeveiliging en privacy worden vastgelegd in de SLA, inclusief prestatie-indicatoren en de bijbehorende verantwoordingsrapportages.
92.	De beveiliging van informatie is gebaseerd op een risicoafweging die gezamenlijk wordt uitgevoerd door Opdrachtgever. Deze risicoafweging vindt plaats door middel van onder meer een risicoanalyse voor de uitvoering. Dit gebeurt bij grote veranderingen en in ieder geval éénmaal per jaar. - Onderkende risico's worden verwerkt in de vorm van aanvullende beveiligingsmaatregelen welke door de Opdrachtnemer worden voorzien van de benodigde (borgings-)maatregelen ter mitigatie van de risico's.
93.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de persoonsgegevens (database) worden meegenomen in de reguliere back-up procedure voor productiesystemen. Deze back-up moet over alle systeemonderdelen heen onderling consistent zijn. Een consistente back-up moet kunnen worden teruggezet. Elke succesvol verlopen processtap wordt veiliggesteld. Elke niet succesvol verlopen processtap (dus in geval van verstoring) is herstartbaar.
94.	Binnen de scope van de beheerde ICT-diensten vindt logging plaats, met als verplichte standaard de set met beheersmaatregelen uit hoofdstuk 12.4 van de ISO27002-norm; voor de verdere invulling en uitwerking van logging is de Handreiking Aanwijzing Logging versie 2.0 (maart 2019) van de Informatiebeveiligingsdienst verplicht. Bijzondere aandacht verdient logging van bestanden die een audit trail vastleggen in het kader van de hoofdstukken 16 en 17 van de ISO27002.
95.	Opdrachtgever heeft het recht audits te laten uitvoeren op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Hieronder valt tevens minimaal één maal per jaar de eigen organisatie auditen op de volgende onderwerpen: A) Beveiliging B) Kwaliteitssysteem. De schriftelijke resultaten van de jaarlijkse audit worden overlegd en besproken met Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan privacy en security audits, in welke vorm en op welk moment dan ook. De kosten die hiermee gemoeid zijn komen voor rekening van Opdrachtgever.
96.	Opdrachtnemer beschikt over een incident/datalekprotocol en meldt informatiebeveiligingsincidenten onverwijld maar uiterlijk binnen 24 uur na constatering van een incident, aan opdrachtgever en verleent volledige medewerking en deelt alle beschikbare informatie over het informatiebeveiligingsincident. In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de mogelijk nadelige gevolgen te beperken voortkomend uit het incident.

97.	Opdrachtgever voert een DPIA uit kader van de migratie naar Azure en Office 365. Opdrachtnemer zal waar nodig Opdrachtgever ondersteunen bij het uitvoeren van een DPIA en de review, inclusief nemen van bijbehorende passende beheersmaatregelen met betrekking tot de privacyrisico's omtrent Office 365 en Azure.
98.	Opdrachtnemer dient de in de DPIA aangegeven maatregelen gehandhaafd te houden. Opdrachtgever richt de werkplekomgeving in met technische en contractuele maatregelen om te waarborgen dat er geen hoge dataproductierisico's meer zijn voor de betrokkene werknemers van VfPf met betrekking tot de verzameling van gegevens (telemetrie) over het gebruik van MS Office 365.
99.	<p>Opdrachtnemer zorgt (blijvend) voor een adequate beveiliging op alle niveaus (fysiek, netwerk, applicaties, firewall, IDS/IPS, ACL, IP-accesslist, etc.) minimaal gecertificeerd conform NEN-ISO/IEC 27001:2017 Dit betreft in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever dient de NCSC beveiligingsadviezen op te volgen, voor zover deze betrekking hebben op systemen die relevant zijn voor het leveren van de Beheerde ICTdienst. Hierbij dient een H/H melding binnen 1 week opgelost te worden (Opdrachtgever volgt de BIO eis 12.4 en 12.6 o.a.) Ook dient over deze relevante NCSC adviezen gerapporteerd te worden, waarbij ook de opvolgingsacties naar aanleiding van deze adviezen worden vermeld. Als niet kan worden /wordt gepatched dan dient een exception report aangeleverd te worden. b. Het blokkeren van bepaalde e-mails, zoals spam, phishing, e-mail virussen en malware. Eventuele onterecht tegengehouden e-mails moeten door de Service Desk van Opdrachtnemer weer teruggezet kunnen worden. c. Two factor authentication als vanaf een non-trusted locatie wordt ingelogd. Locaties die niet in één van de IP-VPN's van Opdrachtgever 'hangen' wordt beschouwd als nontrusted. d. Het beveiligen van de internetverbinding tegen alle mogelijke soorten aanvallen, IDS, IPS en continue monitoring, bewaking en proactief en reactief beheer bij aanvallen e. Het voorkomen, detecteren, blokkeren en verwijderen van virussen. f. Het offline bewaren van back-ups ouder dan een week(bv i.v.m. ransomware) g. Handelingen van systeemadministrators en systeemoperators worden vastgelegd en deze zijn niet aanpasbaar h. Alle hiervoor benodigde apparatuur, licenties en dergelijke zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
100.	Omdat de penetratietest uit bovenstaande eis een momentopname is, dient Opdrachtnemer een kwetsbaarheidscans in te regelen, waarmee het mogelijk is om bijna continu of bijvoorbeeld wekelijks de kwetsbaarheden van de Opdrachtgever omgeving vanaf het internet in kaart te brengen.
101.	Niet door Opdrachtnemer beheerde devices mogen standaard geen toegang krijgen tot de vaste en draadloze netwerken, tenzij daartoe een gastnetwerk beschikbaar gesteld is.
102.	Er is een up-to-date lijst beschikbaar van de personen die bevoegd zijn om toegang te krijgen tot de systemen die worden ingezet voor het leveren van de gevraagde Beheerde ICTdienst, zowel fysiek (hostingruimte(s) waarin de systemen zich bevinden) als virtueel/remote.

Facturatie	
103.	Facturatie geschiedt conform overeenkomst en ARBIT.
104.	Structurele wijzigingen in de omvang dienen direct doorgevoerd te worden in de Overeenkomst. De facturatie dient hier direct op aangepast te worden zodat er geen verrekening hoeft te worden uitgevoerd.
105.	Uitbreiding van de opdracht zal tegen dezelfde tarieven en voorwaarden geschieden als overeengekomen in de overeenkomst.
	<p>Meerwerk</p> <p>Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk wordt niet gerekend werkzaamheden die Opdrachtnemer redelijkerwijs bij het sluiten van de overeenkomst had kunnen of moeten voorzien en die voor de uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs vereist zijn. Evenmin worden tot meerwerk gerekend werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuiste en/of onvolledige specificaties, indien deze door of in opdracht van Opdrachtnemer zijn opgesteld of door Opdrachtnemer zijn geaccepteerd. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk.</p>
106.	Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Die kennisgeving kan Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard.
107.	Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Opdrachtgever hiermee instemt.
	<p>Minderwerk</p> <p>Indien door gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten diensten van belang zijnde wettelijke voorschriften, de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is er sprake van minderwerk.</p>
108.	Indien er van minderwerk sprake is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtnemer is tevens verplicht minderwerk maandelijks te melden bij Opdrachtgever.