

Bijlage 7 Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding hosting, onderhoud, beheer, doorontwikkeling en support Exact applicaties.

In dit Programma van Eisen staan de minimeisen waaraan een Inschrijver op het moment van inschrijven moet voldoen op straffe van ongeldigheid. Tevens bevat dit document uitvoeringseisen die tijdens de uitvoering van de Opdracht in acht genomen dient te worden. De eisen zijn ingedeeld naar onderwerp waarop de eis of werkwijze betrekking heeft en beschrijven het minimum waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Opdrachtnemers conformeren zich aan het Programma van Eisen door middel van het indienen van een Inschrijving (conformiteitsverklaring).

Indien uit de Inschrijving of de verificatiebespreking blijkt dat Opdrachtnemer niet, deels of voorwaardelijk zal voldoen aan één of meerdere eisen, leidt dit tot de vaststelling dat niet wordt voldaan aan alle eisen en wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder meegenomen in de beoordeling.

De eisen zijn verdeeld in de volgende hoofdstukken:

1. Algemene eisen
2. Functionele eisen
3. Eisen aan Helpdesk en Support
4. (Technische) inrichtingseisen
5. Eisen aan de doorontwikkeling
6. Eisen met betrekking tot de beëindiging van de Overeenkomst

1. Algemene eisen	
Eis 1	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • De Belastingdienst (www.belastingdienst.nl) • Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat) • Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw).
Eis 2	Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst en/of een

	schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 3	Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de Overeenkomst en de daarin genoemde contractstukken, waaronder het Programma van Eisen, gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het werkproces van Opdrachtgever, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met Opdrachtgever. Alle eisen die gesteld worden aan de Opdrachtnemer gelden onverkort voor onderaannemers van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat onderaannemers contractueel worden gebonden aan ten minste dezelfde eisen als die aan Opdrachtnemer worden gesteld.
Eis 4	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 5	Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Opdrachtgever dienen voldoende te zijn opgeleid voor de door de Opdrachtgever verlangde dienstverlening en een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie en documentatie is in Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
Eis 6	Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van Opdrachtgever te kunnen legitimeren.
Eis 7	Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie/data blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Delen van persoonsgegevens met onderaannemers (waaronder sub-verwerkers) / partners mag alleen na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Met Opdrachtnemer sluit Opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst conform het model van bijlage 3b bij het Beschrijvend Document.

2. Functionele eisen

Eis 8	Opdrachtnemer voert de hosting, doorontwikkeling, onderhoud, beheer en support op de onderstaande Exact applicaties, add-ons en aanverwante applicaties van NIPV. - Onder onderhoud wordt verstaan: - Het tijdig uitvoeren van updates en service-packs. Deze mogen niet meer dan 2 versies/releases achterlopen. Inschrijver voldoet minimaal aan de door Exact gestelde systeemeisen wat betreft Windows servers,
-------	---

	Microsoft SQL server versie en aanverwante eisen zoals benoemd in de Exact systeemeisen voor Globe en Synergy; - o Het monitoren van de performance van de Exact-modules en Add-ons; - o Het analyseren van, adviseren over, en ondersteunen bij het verhelpen van incidenten. • Onder beheer wordt verstaan: - o Het adviseren over de impact van een upgrade op de Exact-modules en –add-ons en de applicatieomgeving en het in overleg uitvoeren van upgrades; - o Het afstemmen van technische zaken met de I&A afdeling van NIPV of IT-leveranciers van NIPV; - o Het doorspreken en adviseren omtrent technische ontwikkelingen van Exact software en mogelijke impact hiervan op de Exact-modules en Add-ons van NIPV; - o Het doorvoeren van wijzigingen / updates: volgens testprotocol inclusief fallback scenario. • Onder support wordt verstaan: - o Een helpdesk / supportafdeling waar Opdrachtgever storingen kan melden en terecht kan met vragen over de dienstverlening of verzoek om advies. - o Hieronder valt ook het oplossen van incidenten / verstoringen en ondersteunen van Opdrachtgever bij problemen en vragen en afhandelen van verstoringen volgens de overeengekomen service level agreement. Applicaties • Exact Globe • Exact Synergy • Scansys Image Capture • Orbis BPA platform • CCM Planner • QicsTime (Tijdschrijven) Voor Scansys, Orbis BPA platform, CCM Planner en QicsTime heeft Opdrachtgever een eigen support contract met andere leveranciers. Dit behoort niet tot de scope van de Opdracht. Modules Globe • Standaard modules als Financieel, Activa, Factuur, Order, Inkoop, Voorraad, Projecten • WMS • T-wise verzendingen (Transsmart) Add-ons Synergy • Solution Builder
--	--

	• Trigger and validation manager • Custom Selector • Wordmerge				
Eis 9	Opdrachtnemer garandeert dat de in Eis 8 genoemde Exact-modules niet meer dan 2 versies/releases na de meest recente versie/release achterlopen.				
Eis 10	Bij het uitkomen van een nieuwe versie of release van de in Eis 8 genoemde Exact-modules adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever over: • de impact van het overgaan op een nieuwere versie op de applicatieomgeving; • het wel of niet en als wel op welke termijn, overgaan op een nieuwere versie. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen op basis van dat advies of en op welke termijn naar een nieuwere versie geüpgraded wordt.				
Eis 11	Opdrachtnemer zet voor de aanpassingen genoemd in Eis 10 enkel consultants in die voldoen aan de volgende eisen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Eisen</th><th>Minimaal niveau</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jaren relevante werkervaring</td><td>≥4</td></tr> </tbody> </table> Kennis van en ervaring met • Exact software en modules; • SQL databases; • Analyseren en oplossen van incidenten; • Configureren van Exact software.	Eisen	Minimaal niveau	Jaren relevante werkervaring	≥4
Eisen	Minimaal niveau				
Jaren relevante werkervaring	≥4				
Eis 12	Opdrachtnemer levert van eventuele aanpassingen de technische en functionele documentatie, inclusief eventuele configuratie, inrichting en installatie handleidingen.				

3. Eisen aan helpdesk en support

Eis 13	Opdrachtnemer verzorgt de helpdesk ten behoeve van het functioneel beheer van Opdrachtgever voor de Exact omgeving. De helpdesk moet aan de volgende punten voldoen: • De voertaal van de helpdesk is Nederlands. • De helpdesk behandelt (storings-)meldingen, wijzigingsverzoeken en informatievragen met betrekking tot de dienstverlening op de Exact omgeving. • De helpdesk is bereikbaar via telefoon, e-mail en een online serviceportal. De verdere invulling van deze dienstverlening wordt vastgelegd in nader op te stellen SLA.
Eis 14	De helpdesk voor supportvragen is op werkdagen (maandag t/m vrijdag, niet zijnde nationale feestdagen) telefonisch bereikbaar van ten minste 09:00 tot 17:00 uur. Voor dringende incidenten (calamiteiten) is Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar op een noodnummer.
Eis 15	Opdrachtnemer levert een beschrijving van het incident afhandelingsproces.
Eis 16	Opdrachtnemer is in staat een rapportage aan te leveren met daarin een overzicht van de incidenten, wijzigingsverzoeken en de reactie- en oplostijden over de opgevraagd periode.
Eis 17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen en incidenten conform de overeen te komen service level agreement (SLA). Op basis van de impact (qua aantal gebruikers) en de urgentie, wordt een prioriteit aan een incident gekoppeld. In de SLA wordt een prioriteitentabel vastgelegd. Gekoppeld aan de prioriteitenindeling maken we met u afspraken over de oplos streeftijd. Ten aanzien van de ondersteuning worden in ieder geval de volgende prioriteitsniveaus gehanteerd: Categorie: Omschrijving • Hoog: Het incident treft alle gebruikers, of een bijzondere situatie, bijvoorbeeld de maandafsluiting. • Middel: Het incident treft ten minste 50% van alle gebruikers of een belangrijke groep. Hieronder verstaan wij in ieder geval de afdelingen financiën en logistiek. • Laag: Het incident treft minder dan 50% van de gebruikers.

Met opmerkingen [GP1]: 2e NvI vraag nr. 12

4. (Technische) inrichtingseisen

Beveiliging

Eis 18	De inrichting van de Exact omgeving voldoet aan Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) met betrekking tot Basis Beveiligingsniveau 2 (BBN2).
Eis 19	Op de Exact omgeving is de Nederlandse wet- en regelgeving van toepassing.
Eis 20	Wanneer gegevens uit een andere gegevensbron in de Exact omgeving komen, worden deze standaard gevalideerd tegen de controles die bij invoer via de gebruikersinterface worden toegepast (gevalideerde data).
Eis 21	Authenticatie verloopt middels ondersteuning single sign-on.
Eis 22	De toegang tot de Exact omgeving kent afschermingsfuncties (zie bijlage 13 Exact landschap inrichting) variërend van beschermde verbindingen, PKI Overheids certificaten tot aan specifieke inrichtingseisen voor koppelvlakken.
Eis 23	De huidige functie en rollenscheiding moet worden behouden en worden overgenomen. Er is sprake van functie- en datascheiding.
Eis 24	De Exact omgeving is ingericht en werkend conform AVG.
Eis 25	Alle gegevens die worden verwerkt (waaronder opgeslagen) in het kader van deze Overeenkomst (waaronder gegevens die worden verwerkt in de Exact omgeving), dienen in Nederland te worden verwerkt.
Eis 26	Opdrachtnemer heeft voor te leveren diensten beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging in werking die zijn gebaseerd op de Open Standaard NEN-ISO/IEC 27001:2013 – zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie – of daaraan gelijkwaardig.
Eis 27	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onafhankelijke audit uit te voeren op de eisen uit dit Programma van Eisen op het moment dat dit nodig wordt geacht. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtgever, GIBIT artikel 21.6 blijft onverkort van toepassing. De Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
Eis 28	De Opdrachtgever dient zorg te dragen dat beveiligingsincidenten, waaronder datalekken, DDOS en ransomware aanvallen, geen impact hebben op de dienstverlening en de gebruikskosten van de Opdrachtgever.

Eis 29	Opdrachtnemer zal wanneer een beveiligingsincident heeft plaatsgevonden, onderzoek doen naar de toedracht van het incident en zal Opdrachtgever binnen redelijke gezamenlijk vast te stellen termijn hiervan op de hoogte brengen.
Eis 30	Beveiligingsincidenten, zoals datalekken, worden per omgaande aan Opdrachtgever gemeld doch uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur na constatering, zie Verwerkers Overeenkomst. Opdrachtnemer zal wanneer een beveiligingsincident heeft plaatsgevonden geen melding doen bij de bevoegde autoriteiten zonder voorafgaande overleg met Opdrachtgever.
Eis 31	Het overnemen van gebruikersschermen door de Opdrachtnemer mag uitsluitend na expliciete toestemming van de gebruiker. Daarbij dient de gebruiker een expliciete melding te krijgen zodra de Opdrachtnemer het overnemen van het gebruikersscherm heeft gestopt.
Eis 32	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal één (1) keer per jaar penetratietesten op de managed-omgeving worden uitgevoerd.
Eis 33	Opdrachtnemer volgt de bevindingen van de penetratietesten op en deelt deze met de Opdrachtgever. In overleg met Opdrachtgever wordt een termijn bepaald wanneer de bevindingen moet worden opgevolgd. De bevindingen van de penetratietesten en de maatregelen die Opdrachtnemer naar aanleiding daarvan voornemens is te nemen, worden uiterlijk 10 werkdagen na afronding van de penetratietesten met Opdrachtgever gedeeld.
Eis 34	Bij implementatie wordt het Information Security Management System (ISMS) van Opdrachtgever gehanteerd. De Opdrachtnemer is hierin volgend.
Eis 35	Opdrachtnemer realiseert een gescheiden netwerk voor het back-up verkeer, zodat andere datastromen nooit gehinderd worden tijdens het uitvoeren van een back-up opdracht in de Exact omgeving.
Eis 36	De inrichting van de Exact omgeving ondersteunt volledige synchronisatie tussen Exact Globe en Exact Synergy.
<i>Beschikbaarheid en performance</i>	
Eis 37	De inrichting van de Exact omgeving maakt het mogelijk om met ten minste 250 verschillende gelijktijdige gebruikers gebruik te maken van Exact Synergy en met ten minste 40 verschillende gelijktijdige gebruikers van Exact Globe. Opdrachtgever dient daarnaast de mogelijkheid te hebben om het aantal gelijktijdige gebruikers (en de daaraan gekoppelde licenties) op- en af te kunnen schalen.
Eis 38	De inrichting van de Exact omgeving moet om kunnen gaan met verbroken sessies, gegevens dienen integer te blijven.

Met opmerkingen [GP2]: 2e NvI vraag nr. 13

Met opmerkingen [GP3]: 2e NvI vraag nr. 13

Eis 39	De inrichting van de Exact omgeving heeft een foutafhandeling zodat reguliere verstoringen goed opgevangen worden.
Eis 40	Aanpassing zonder verstoring van het gebruik en beschikbaarheid van de Exact omgeving mogen worden uitgevoerd tijdens de openingstelling, op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur.
Eis 41	Aanpassing met een lichte verstoring, bijvoorbeeld een herstart van service of component van de Exact omgeving worden uitgevoerd voor of na de openingsstelling (werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur).
Eis 42	Aanpassingen met verstoringen anders dan een lichte verstoring worden doorgevoerd tijdens een nader overeen te komen onderhoudsvenster.
Eis 43	Het ontwerp en inrichting van de Exact omgeving is schaalbaar en moet kunnen groeien of krimpen bij een toename/afname het aantal gebruikers en de mate van het gebruik van een component of add-on op Exact Synergy Enterprise.
<i>Hosting</i>	
Eis 44	Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met Opdrachtgever een SLA op waarin u de dienstverlening, de bijbehorende servicelevels en de noodzakelijke werkprocessen, inclusief het servicemanagement en de rapportages beschrijft.
Eis 45	Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met Opdrachtgever een gestructureerde testaanpak op, waarbij regressietests een onderdeel zijn.
Eis 46	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de managed hosting van de Exact omgeving en voorziet in de volgende onderdelen: • Het documenteren; • Het proactief monitoren inclusief de daaruit voortvloeiende acties; • Het up-to-date houden van systeem- en andere software; • Het uitvoeren van corrigerende maatregelen; • Het borgen van de functionele werking; • Het borgen van de back-up en restore van de beheerde objecten en de daarbij gebruikte data; • Het borgen van adequate veiligheidsmaatregelen.
Eis 47	De inrichting van de Exact omgeving kent een minimale beschikbaarheid van 99% gedurende de gegarandeerde openingsstelling op werkdagen tussen 8:00-18:00 uur per meetperiode van 3 maanden. Opdrachtnemer voorziet buiten de gegarandeerde openingsstelling en het onderhoudsvenster in een beschikbaarheid van minimaal 97,5% per meetperiode van 3 maanden.
Eis 48	Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week de (beschikbaarheid van de) Exact omgeving te monitoren.

Eis 49	Opdrachtnemer dient een geautomatiseerde en volledige administratie te voeren van alle meldingen en vragen die door de helpdesk ontvangen worden, met opbouw van historie. Hierbij dienen minimaal de volgende zaken vastgelegd te worden: • De naam van de aanmelder; • De datum en tijd van de melding en datum en tijd van de oplossing; • Het type melding (incident, change, informatieverzoek); • De prioriteit van de melding (in het geval van incidenten); • Het unieke registratienummer; • De status en voortgang van de melding; • Een beschrijving van de oplossing (indien van toepassing, bijvoorbeeld bij incidenten).
Eis 50	Voor het beheer en verdere ontwikkeling van de Exact omgeving wordt onderscheid gemaakt in verschillende soorten meldingen/beheeritems: • Incidenten: verstoringen van (een deel van) de beheerde objecten; • Minor changes: kleine beheerhandelingen die niet als incident zijn aan te merken, maar wel als zodanig uitgevoerd kunnen worden; • Changes: wijzigingsverzoeken op de beheerde objecten die meer inspanning vragen. In de SLA wordt afgesproken waar de grens tussen een Minor change en volwaardige change ligt. Onder changes worden ook spoed "patches" in de software verstaan; • Doorontwikkeling: een actie voor de verdere ontwikkeling van de beheerde objecten, waar al dan niet een serie aan changes in ontwikkeld wordt.
Eis 51	Conform de prioriteitentabel en oplos streeftijd zullen in de SLA servicelevels afgesproken worden. Opdrachtnemer dient in 90% van de gevallen te voldoen aan de opgegeven maximale reactie- en hersteltijd, welke per kwartaal worden gemeten en gerapporteerd.
Eis 52	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor lifecycle management, waarbij Opdrachtnemer borgt dat de Exact omgeving minimaal één (1) jaar voordat de huidige versie(s) end-of-life zijn geüpdatet worden. Dit in overleg met de Opdrachtgever en eventueel andere partijen/leveranciers.

5. Eisen aan de doorontwikkeling

Eis 53	Opdrachtnemer levert gevraagd en proactief expertise voor de doorontwikkeling (bijvoorbeeld de optimalisatie van de gebruikersinterface) van de Exact omgeving. Overige doorontwikkelingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden geïnitieerd door Opdrachtgever.
Eis 54	Opdrachtnemer levert de benodigde faciliteiten voor de doorontwikkeling (bijvoorbeeld: ontwikkel-, test- en acceptatie omgeving).

Eis 55	Opdrachtnemer kan voor de doorontwikkeling de voortgang en status van die ontwikkeling snel en eenvoudig inzichtelijk maken.
--------	--

6. Eisen met betrekking tot de beëindiging van de Overeenkomst

Eis 56	De Exact omgeving dient overdraagbaar te zijn aan een nieuwe beheerpartij na beëindiging van het contract. Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst verleent de Opdrachtnemer alle medewerking aan een overdracht van de omgeving aan een nieuwe beheerpartij.
Eis 57	Opdrachtnemer werkt gedurende de periode van de Opdracht alle documentatie, software en andere items van de Exact omgeving bij.
Eis 58	De Opdrachtnemer dient een gedocumenteerde exit strategie voor te leggen die voldoet aan de eisen zoals de GIBIT die stelt.
Eis 59	Opdrachtnemer levert bij de beëindiging contract alle benodigde documentatie op voor een succesvolle overdracht van de Exact omgeving, waaronder minimaal: • functioneel ontwerp; • technisch ontwerp; • architectuurbeschrijving; • installatiehandleiding; • configuratiehandleiding.