



# Vervangingsfonds Participatiefonds

**Bijlage I**

**Programma van Eisen**

## Inhoud

1	Inleiding.....	4
1.1	Leeswijzer .....	4
1.2	Huidige situatie en wens .....	4
1.3	Belangrijke doelen Overeenkomst: .....	5
2	Roadmap en toekomstvisie.....	7
2.1	Roadmap.....	7
3	Samenwerking.....	8
3.1	De menselijke maat .....	8
3.2	Governance model .....	9
3.3	SLA, verwerkersovereenkomst en werkafspraken .....	11
3.3.1	Service Level Agreement (SLA) en werkafspraken .....	11
3.3.2	Servicelevel Rapportage (SLR).....	11
3.4	Agile werkwijze.....	12
3.4.1	Definitie & Specificeren.....	13
3.4.2	Transitie.....	13
3.4.3	Bouw & Implementatie .....	13
3.5	Changemanagement en nieuwe Projecten .....	14
3.6	Beheer, Support en Wijzigingen .....	14
3.6.1	Beschikbaarheid .....	14
3.6.2	Herstelbaarheid.....	15
3.6.3	Schaalbaarheid .....	15
3.6.4	Incidentbeheer .....	15
3.6.5	Wijzigingsbeheer en Onderhoud .....	16
3.6.6	Onderhoud .....	16
3.7	Einde opdracht .....	17
4	Informatiehuishouding & Architectuur.....	19
4.1	De Enterprise-architectuur en de rol van Opdrachtnemer hierin.....	19
4.2	De Enterprise-architectuur van VfPf .....	19
4.3	Het huidige CRM Platform.....	20
4.3.1	Dynamics 365 CRM.....	20
4.3.2	Power Apps .....	21
4.3.3	Azure Data Factory.....	21
4.3.4	Logic Apps .....	21

4.4	Informatiehuishouding.....	21
4.4.1	Data ontsluiting en techniek.....	21
4.4.2	Datakwaliteit.....	21
5	Privacy en Security.....	22
6	Begrippenlijst.....	26

## 1 Inleiding

Het doel van dit document is het opstellen van een Programma van Eisen voor het ontwikkelen en beheren van het Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie voor de Stichting Vervangingsfonds/Participatiefonds (hierna: VfPf). Deze eisen zijn bedoeld om de functionele en technische vereisten van het systeem te definiëren en ervoor te zorgen dat de levering van diensten en de daaraan gerelateerde inzet van personen voldoet aan de behoeften van de organisatie.

### 1.1 Leeswijzer

Deze leeswijzer helpt bij het navigeren door het Programma van Eisen (PvE). Het PvE is gestructureerd in logische hoofdstukken, waarbij elk hoofdstuk de relevante eisen per onderwerp opsomt. Ieder onderwerp is voorzien van context en toelichting. De eisen in de PvE zijn herkenbaar aan de betreffende nummering. In het PvE worden geen vragen of wensen opgenomen, deze zijn terug te vinden bij de gunningscriteria in de Offerteaanvraag.

Hoofdstuk 2: Roadmap en Toekomstvisie

- Toekomstplannen voor de aanbestede dienstverlening.

Hoofdstuk 3: Samenwerking

- Gewenste samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Governance en werkwijze.
- Changemanagement en nieuwe projecten.
- Beheer, ondersteuning en wijzigingen.
- Einde opdracht.

Hoofdstuk 4: Informatie-architectuur

- Beschrijving van de gehele informatie-architectuur.
- Relevante koppelvlakken.

Hoofdstuk 5: Privacy, Security

- Eisen ten aanzien van privacy en security.

Hoofdstuk 6: Begrippenlijst

### 1.2 Huidige situatie en wens

De doelstellingen van VfPf zijn gericht op het ondersteunen van schoolbesturen en onderwijspersoneel. Er zijn vier hoofddoelstellingen:

1. Financiële gevolgen van werkloosheid en verzuim opvangen.
2. Onderwijspersoneel begeleiden naar nieuwe banen en re-integratie van uitkeringsgerechtigden.
3. Strategisch HR- en arbobeleid ontwikkelen voor een flexibele en gezonde bedrijfsvoering.
4. Een gezonde, veilige en prettige werkomgeving op scholen creëren en behouden.

Voor de financiële ondersteuning kunnen schoolbesturen vergoedingsverzoeken indienen voor werkloosheid en verzuim. Bij onenigheid over beslissingen van VfPf is er een beroeps- en bezwaarprocedure.

Het Participatiefonds biedt intensieve re-integratietrajecten en bemiddeling voor uitkeringsgerechtigden in het primair onderwijs. Daarnaast helpt VfPf bij het ontwikkelen van strategisch HR- en arbobeleid door adviestrajecten en trainingen.

Voor een gezonde werkomgeving levert VvPf maatwerk in de vorm van tooling, advies en coaching. De informatie over deze activiteiten wordt vastgelegd in Microsoft Dynamics 365, inclusief verslaglegging, relaties, klanttevredenheid, effect van diensten en managementrapportages.

Met de contractering van ontwikkeling en beheer voor de Microsoft Dynamics 365 CRM-applicatie en een goede inrichting en implementatie van de totale CRM-oplossing (applicatie, koppelingen en datastromen) verwacht VvPf haar klantgerichtheid te kunnen vergroten: door beter aan te sluiten op klantwensen op basis van een 360° klantbeeld, en door klantprocessen effectiever en efficiënter te kunnen uitvoeren. Daarbij vormt de snelheid waarmee verandering kunnen worden doorgevoerd een belangrijk doel.

De snelheid om te kunnen veranderen mag echter niet ten kosten gaan van de betrouwbaarheid van de CRM-dienstverlening gezien de grote afhankelijkheid van de front- en backend applicaties binnen VvPf van betrouwbare brondata.

Daarom is VvPf op zoek naar een proactieve en deskundige partij om in de vorm van een strategisch partnerschap de reeds gestarte ontwikkeling verder te ontwikkelen.

Het resultaat van deze aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst (inclusief een SLA) voor:

1. Het in samenwerking met andere leveranciers en externe dienstverleners onderhouden en uitbreiden van koppelingen met relevante front-end en backend systemen;
2. Het op afroep realiseren van functionele aanpassingen op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie, bestaande uit Microsoft Dynamics 365, Microsoft Power Apps, Logic Apps en Azure Data Factory;
3. Het uitvoeren van beheer en onderhoud op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, Power Apps, Logic Apps en Azure Data Factory);
4. 3e lijn support op het Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, Power Apps, Logic Apps en Azure Data Factory).

De offerteaanvraag bevat een uitgebreidere omschrijving van de opdracht.

### 1.3 Belangrijke doelen Overeenkomst:

De volgende doelen lopen als rode draad door dit Programma van Eisen:

#### Partnership en Continuïteit

- Aangaan van een partnership met een deskundige partij op het gebied van het ontwikkelen en beheren van Dynamics 365 CRM applicatie, bestaande uit: Microsoft Dynamics 365, Microsoft Power Apps, Azure Data Factory en Logic Apps.
- Continuering van de bestaande dienstverlening, “as-is”, binnen de scope van de aanbesteding.

#### Proactieve Ontwikkeling en Optimalisatie

- Een ambitieuze partij die de (markt)ontwikkelingen t.a.v. Microsoft Dynamics 365, Power Apps, Azure Data Factory (ADF) en Logic Apps ten behoeve van de CRM-dienstverlening volgt en hierin actief voorstellen doet om nieuwe (functionele als technische) mogelijkheden in de bestaande dienstverlening op te nemen.
- Een partij die proactief voorstellen doet om de dienstverlening te moderniseren en te verbeteren.

- Optimalisatie van de datamodellen en technische inrichting van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie met betrekking tot beheersbaarheid en performance.

#### Overdraagbaarheid

- Zorgen dat de inrichting van de geleverde diensten optimaal overdraagbaar zijn.

#### Privacy en Security

- Vereenvoudiging van de jaarlijkse ISO27001-toetsing door het toepassen van Privacy & Security by design.
- Voldoen aan de Privacy en Security eisen en het beleid in Bijlage J.

Eis 1 Het Microsoft Dynamics 365 CRM moet volledig ondersteunend zijn voor de huidige en toekomstige processen van VfPf met inachtneming van de offerte uitvraag en deze PvE.

Eis 2 De opdrachtnemer dient marktontwikkeling met betrekking tot Microsoft Dynamics 365 CRM platform proactief te volgen en te vertalen naar mogelijkheden voor VfPf business.

Eis 3 Opdrachtnemer zorgt voor tijdige en juiste signalering naar opdrachtgever over wijzigingen (updates en patches), nieuwe mogelijkheden en end-of-life situaties ten aanzien van Microsoft Dynamics 365 CRM platform, en deelt waar mogelijk actief roadmaps.

## 2 Roadmap en toekomstvisie

### 2.1 Roadmap

De klant staat centraal bij VfPf, waarbij de Microsoft Dynamics 365 CRM-applicatie een essentiële rol vervult in de dienstverlening. De beoogde leverancier begrijpt de visie en strategie van VfPf en kan de technische vertaalslag maken om de CRM-applicatie optimaal te laten functioneren ter ondersteuning van de strategische doelen van VfPf

De Opdrachtgever deelt tenminste 2x per jaar een geactualiseerde roadmap en licht deze toe ten aanzien van de impact op de geleverde dienstverlening van Opdrachtnemer. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht flexibel om te gaan met het leveren van capaciteit. Prioritering en urgentie kan veranderen onder invloed van externe factoren als wet- en regelgeving.

Geplande IT-projecten in 2025:

- Uitfaseren ODS (Output Distributie Systeem).
- Integratie Output Management Systeem. Ter vervanging van het ODS, hiervoor zullen in Microsoft Dynamics 365 aanpassingen gedaan moeten worden. Dit afhankelijk van de inrichting van het OMS.
- Integratie API-Management.
- Uitfaseren BRIN import.
- Implementatie RIO (registratie instellingen en opleidingen). Ter vervanging van BRIN (BasisRegistratie INstellingen) bestanden import.

Eis 4 De Opdrachtnemer garandeert in elk geval voldoende capaciteit (resources) voor het door ontwikkelen en beheren van de huidige Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie op basis van een rolling forecast van 3 maanden vooruit met een bandbreedte van 30% van de initiële capaciteit (zie het Prijsinvalformulier in Bijlage D voor de geraamde uren).

Eis 5 De Opdrachtnemer garandeert voldoende (project)capaciteit om de genoemde ambities van VfPf zoals gedeeld en toegelicht in de huidige en toekomstige Roadmap dat jaarlijks wordt vastgesteld tijdens het Strategisch overleg. De projectcapaciteit wordt middels een offerte aanvraag en een Nadere overeenkomst (NOK) afgesproken en varieert doorgaans tussen de 20% en 100% van de ontwikkel en beheer capaciteit.

Eis 6 De Opdrachtnemer garandeert dat alle werknemers die door of namens hem worden ingezet aantoonbare kennis en ervaring hebben op het gebied van genoemde platformen Dynamics365 CRM, PowerApps, Logic Apps en/of Azure Data Factory.

## 3 Samenwerking

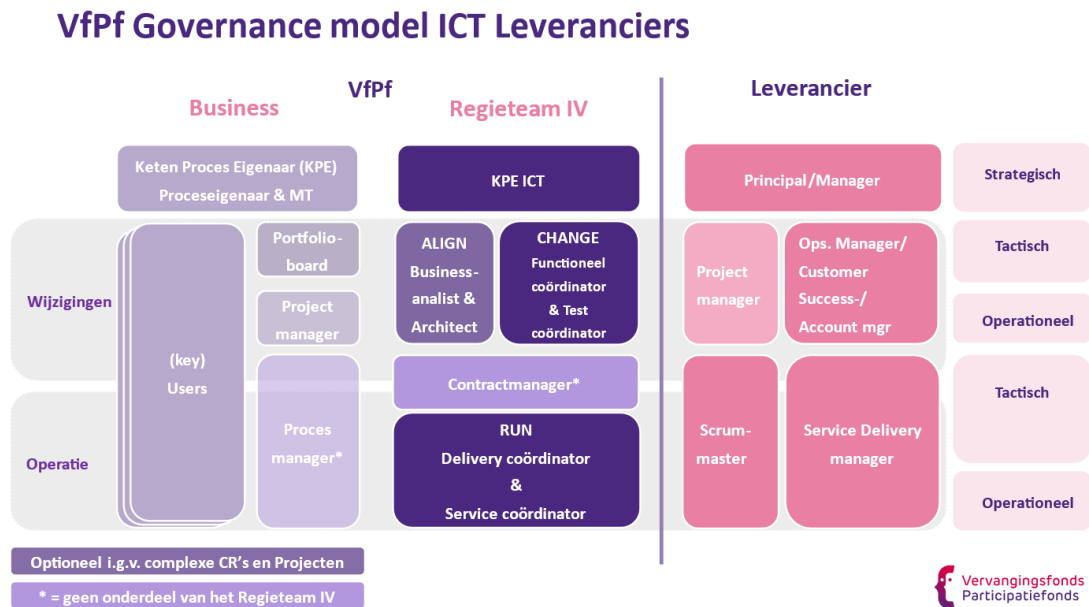
### 3.1 De menselijke maat

Gezien het belang van het CRM voor totale dienstverlening aan de klanten van VfPf is het essentieel dat de samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gebaseerd is op een hecht strategisch partnership. Hierdoor kan VfPf, vanuit de publieke functie, samen met haar partner het scholenveld op de meest klantvriendelijke en effectieve manier bedienen met oog voor de belangen van het primair onderwijs. Dit wordt vertaald naar een aantal uitgangspunten die VfPf wenst terug te zien in het partnership:

- Binnen het partnership blijft de autonomie van de betrokken organisaties overeind, er wordt invulling gegeven aan een respectvolle benadering, gebaseerd op gelijkwaardigheid en met oog voor ieders belangen (en die van de sector; het scholenveld). Er wordt uitgegaan van eenieders expertise en de verantwoording die daarbij hoort. VfPf levert de materiedeskundigheid ten aanzien van de betrokken processen en de Opdrachtgever brengt de deskundigheid betreffende de gevraagde dienst in.
- Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken aan en committeren zich aan een gemeenschappelijke visie en aan lange termijn doelstellingen. Onderling begrip en een goede verstandhouding zijn aspecten die als eerste worden opgepakt bij de start van de uitvoering van de Overeenkomst. Daarbij wordt verwoord en vastgelegd wat de gemeenschappelijke doelen zijn die Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben. Wat maakt ons “samen”? In één of meerdere sessies wordt het bovenliggende doel in kaart gebracht, verwachtingen expliciet gemaakt en de bijbehorende doelstellingen gekwantificeerd die vervolgens gemeten worden gedurende de samenwerkingsperiode. In de Governance worden evaluatiemomenten ingebouwd om te meten of de gewenste synergie inderdaad aanwezig is. Dit is een belangrijke parameter omdat hier de intentie om voor een langere termijn met elkaar intensief op te trekken gemonitord wordt. Het bovenstaande geeft richting en houvast en is dus voor alle betrokkenen een belangrijke basis voor de operationele invulling.
- VfPf vindt het belangrijk dat afspraken duidelijk zijn vastgelegd. Onze intentie is voor een langere periode commitment naar elkaar uit te spreken en dan moeten de afspraken ook helder zijn, ook op het gebied van risico's en resultaten.
- Continu leren en verbeteren binnen het partnership is cruciaal om de relatie op kwalitatief hoog niveau te houden en de meeste synergie eruit te halen. VfPf verwacht dat de Opdrachtnemer een proactieve bijdrage levert aan het verbeteren van het partnership tijdens de looptijd van de overeenkomst. VfPf gebruikt methodieken als Plan-Do-Check-Act of retrospectieve op regelmatige basis om het partnership continu te verbeteren. Dit zowel op strategisch, tactisch en operationeel niveau binnen beide organisaties.

### 3.2 Governance model

VfPf hanteert het volgende Governance model:



Figuur 1: Governance model VfPf

Dit Governance model zorgt ervoor dat het Regieteam Informatievoorziening (IV) regie kan voeren op alle ICT Leveranciers ten behoeve van de beheersbaarheid en continuïteit van de VfPf dienstverlening die door hen wordt ondersteund. De leverancier heeft daarmee op elk niveau te maken met het Regieteam IV dat bestaat uit een RUN- een CHANGE en een Align team. Voor operationele zaken is de primaire interactie met het RUN-team. Dit team, bestaande uit Service- en Delivery coördinatoren, controleert operationele processen, meldt incidenten, beheert toegangsrechten en bewaakt de beschikbaarheid van diensten.

Voor wijzigingen is het aanspreekpunt van de leverancier het CHANGE-team. Binnen dit team is de Functioneel Coördinator verantwoordelijk voor het vertalen van wensen van key-users en het indienen van wijzigingsverzoeken (CR) tot aan oplevering en release management en vervult in een Agile werkwijze de rol van Product Owner. De Test Coördinator houdt toezicht op het testproces van de opgeleverde software in samenwerking met diezelfde key-users. Voor complexe wijzigingen en projecten wordt een Business Analist en de Architect van het Align team betrokken. De Business Analist vertaalt de meer complexe en grotere wensen vanuit de business naar (technische) wijzigingsverzoeken en/of project deliverables. De Architect stelt de kaders op en controleert of de voorgestelde wijzigingen / projecten passen bij de opgestelde architectuur en onderhoudt hierover contact met de architect van de leverancier. Afwijkingen van de architectuur moeten altijd geaccordeerd worden door de architect van VfPf.

Op tactisch niveau bewaakt de Contractmanager de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de gemaakte afspraken.

Het managementteam (MT) van VfPf is verantwoordelijk voor het richtinggevend beleid en de strategie. Ketenproceseigenaren zijn verantwoordelijk voor het klantproces, terwijl specifiek de Ketenproceseigenaar ICT (KPE ICT) verantwoordelijk is voor de inrichting en de technische aspecten van de ontwikkeling en het beheer van webapplicaties. Deze wordt ondersteund en bijgestaan door de Business Architect.

- Eis 7 Er wordt in het Nederlands gecommuniceerd, zowel in spraak als in schrift.
- Eis 8 De Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA, rapporteert en stuurt op de afhandeling van incidenten/wijzigingen/problemen.
- Eis 9 De Opdrachtnemer richt de overlegvormen in op operationeel, sturend en richtinggevend niveau voor de beheerfase. In de transitiefase, of tijdens projecten, wordt gebruik gemaakt van de overlegstructuren die passen binnen de werkwijzen van VfPf.
- Eis 10 VfPf stelt de volgende eisen aan de overlegstructuur:
1. 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;
  2. Opdrachtgever vervult in de overleggen de rol van voorzitter;
  3. Opdrachtnemer neemt deel aan de overleggen met medewerkers van gelijkwaardig niveau als de deelnemers vanuit opdrachtgever;
  4. Opdrachtnemer maakt bij de start van de overeenkomst aan opdrachtgever kenbaar wie deze deelnemers zijn (in de vorm van profielen);
  5. Opdrachtnemer garandeert stabiliteit en continuïteit in de inzet van de deelnemers;
  6. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen.
- Eis 11 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken, het beheren en beschikbaar maken van documentatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, waarbij geldt dat de Opdrachtnemer:
1. Actief de noodzakelijke documentatie tijdig aanbiedt met betrekking tot de verleende en te verlenen dienstverlening, verzamelt en opbouwt. Met tijdig wordt bedoeld dat de relevante documentatie als onderdeel van een in productie name wordt opgeleverd (en niet naderhand);
  2. Deze documentatie actief aanvult met relevante algemene kennis op het gebied van technieken en technologieën, best-practices die gangbaar zijn in de markt en de ontwikkelingen die hierin plaatsvinden, en die relevant kunnen zijn voor dienstverlening aan Opdrachtgever in algemene zin (nu en in de toekomst);
  3. Deze documentatie gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt, inclusief de vastlegging van de data-elementen met zowel de technische als business aanduidingen;
  4. De aldus ontstane documentatie op effectieve en efficiënte digitale wijze ontsluit, zowel voor haar eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever (zonder dat een verzoek aan de Opdrachtnemer of tussenkomst van de Opdrachtnemer daartoe nodig is).
- Eis 12 Indien er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Indien het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil op strategisch niveau is geëscaleerd wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur:

1. Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau;
2. Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau.

Leidraad voor de escalatiestructuur is het Governance model.

### 3.3 SLA, verwerkersovereenkomst en werkafspraken

#### 3.3.1 Service Level Agreement (SLA) en werkafspraken

VfPf en de Opdrachtnemer stellen gezamenlijk een Service Level Agreement (SLA) op waarin specifieke details worden vastgelegd over:

- Beschrijving van de services;
- SLR eisen met o.a. prestatie indicatoren;
- Gegevensintegriteit en beveiliging;
- Verantwoordingsrapportages i.h.k.v. privacy en security;
- Ondersteuning en onderhoud;
- Rapportage en monitoring;
- Beëindiging en compensaties.

Eis 13 Opdrachtnemer is voorafgaand aan de in beheername van de dienstverlening verantwoordelijk voor het opstellen van de SLA en DAP (in samenspraak met VfPf). De SLA dient te voldoen aan de ISO27001-standaard en goedgekeurd te zijn door VfPf. Het betreft initieel de ISO27001-versie 2022 met dito beheersmaatregelen uit de ISO27002;

Eis 14 Het DAP sluit aan op de (vastgestelde) VfPf-processen.

Eis 15 Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA en DAP, rapporteert en stuurt op naleving van de overeengekomen afspraken en KPI's.

Als regieorganisatie verwacht VfPf ook dat de verschillende leveranciers zich inspinnen om ook onderling tot een goede samenwerking te komen in het realiseren van de doelstellingen. Het kan zijn dat VfPf de Opdrachtnemer vraagt een Operational Level Agreement (OLA) met een andere leverancier op te stellen om de samenwerking nader te organiseren.

#### 3.3.2 Servicelevel Rapportage (SLR)

VfPf is een regieorganisatie en heeft geen eigen beheerde IT of een IT-afdeling. Het Regieteam IV is verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van alle uitbestede IT-dienstverlening. Het is daarom van belang dat er maandelijks tijdig en correct gerapporteerd wordt over de aanbestede dienstverlening. Regelmatige rapportages en transparantie over de kwaliteit van de geleverde diensten EN bestede uren helpen bij het opbouwen van vertrouwen en het rechtvaardigen van de kosten en zijn voorwaardelijk voor het kunnen sturen.

Eis 16 Opdrachtgever ontvangt minimaal elke maand servicelevel rapportages over de dienstverlening in een duidelijke en herkenbare structuur conform de SLA. De rapportage dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

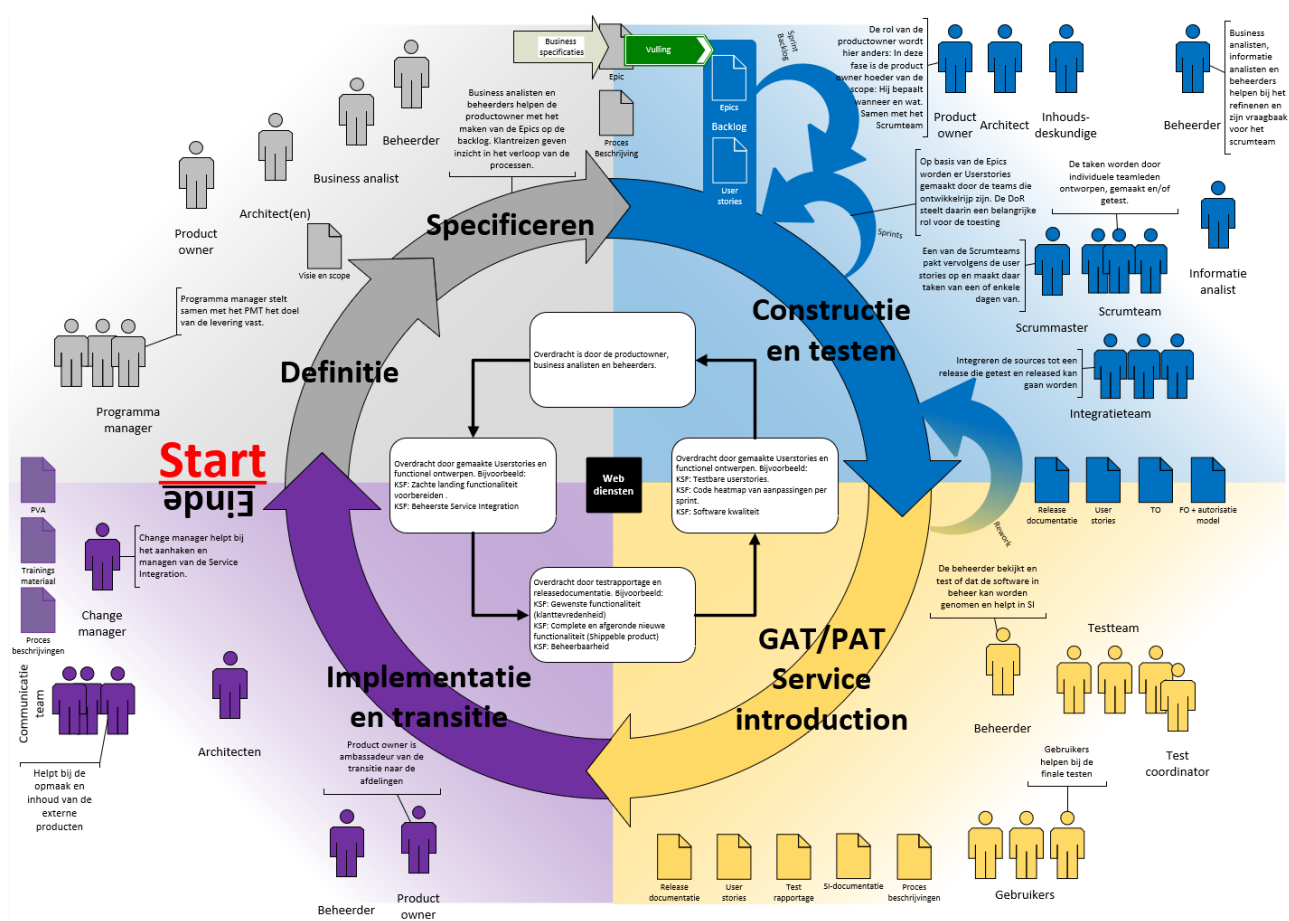
1. Managementsamenvatting;
2. Minimaal (maar niet uitsluitend) de resultaten o.b.v. de gemaakte afspraken, KPI's en SLA;
3. Minimaal (maar niet uitsluitend) incidenten/wijzigingen/problemen/security incidenten (met bijbehorende voorgestelde aanpassingen);

4. Door opdrachtnemer te nemen en/of genomen maatregelen bij afwijking o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA;
5. Actueel overzicht van de gemaakte afspraken, besluiten en actiepunten.

### 3.4 Agile werkwijze

VfPf heeft de Agile manier van werken geïmplementeerd voor projecten en het changemanagement. VfPf verwacht dan ook dat van de Opdrachtnemer hier ervaring mee heeft en ook op deze manier gaat werken wanneer hier om wordt gevraagd.

Eis 17 Opdrachtnemer heeft ruime ervaring met en werkt volgens de Agile werkwijze. Daarbij gaat onze voorkeur uit naar de Scrum-methodiek. Medewerkers van Opdrachtnemer gaan deel uitmaken van de teams. De samenwerking en de borging tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient volstrekt transparant te zijn. Alle relevante documentatie en informatie wordt in voor beide partijen beschikbare samenwerkingsomgeving tijdig opgeslagen.



Figuur 2: Het Voortbrengingsproces

### 3.4.1 Definitie & Specificeren

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.

In de afbeelding van het voortbrengingsproces worden rollen en producten genoemd. De rollen die nodig zijn in het voortbrengingsproces worden in samenspraak zowel door de Opdrachtgever als Opdrachtnemer geleverd.

De Opdrachtgever verzorgt in principe de volgende rollen :

- Vertegenwoordiging van de klant.
- Stakeholders – MT en procesverantwoordelijken.
- Strategisch adviseur/ Architect.
- Business-analist.
- Functioneel coördinator/ Product Owner.
- Contractmanager.
- Test Coördinator.
- RUN – Delivery Coördinator en Service Coördinatoren.

In het voortbrengingsproces worden ook andere producten dan software opgeleverd. Te denken valt aan een samenwerkingsomgeving en documentatie op allerlei gebied.

### 3.4.2 Transitie

Voor de 'as-is' overname van de CRM-dienstverlening (Microsoft Dynamics 365 applicatie) van de huidige leverancier dient een transitie plaats te vinden. Van de Opdrachtnemer als de huidige leverancier wordt verwacht dat deze zich committeren aan een soepele overdracht van de dienstverlening. De transitiefase start vanaf het moment van definitieve gunning tot de volledige in beheer name door de nieuwe Opdrachtnemer per 1 september 2025. Deze transitie wordt vanuit VfPf als project opgepakt . Aan de nieuwe Opdrachtnemer wordt t.a.v. de transitie het volgende gevraagd:

Eis 18 Binnen een maand na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer een transitieplan met Opdrachtgever te delen waaruit blijkt dat de transitie van de dienstverlening binnen budget en voor 1 september 2025 is afgerond. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.

Eis 19 Om de transitie in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer iemand aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden.

Eis 20 Voorafgaand de in productie name organiseert de opdrachtnemer een formeel overdrachtsmoment aan RUN, waarbij projectdocumentatie (incl. acties- en besluitenlijst van het project) beschikbaar wordt gesteld conform de in beheer name procedure van VfPf

### 3.4.3 Bouw & Implementatie

De bouw en implementatie/oplevering valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Van de op te leveren software wordt verwacht dat deze door de toepassing van 'Privacy & Security by Design' zal voldoen aan de ISO27001 standaard en ook voldoet aan de AVG. Hiermee wordt bereikt dat het compliant houden van de IT-systemen goed geborgd is. In de paragraaf 'Privacy & Security' in hoofdstuk 5 wordt hier dieper op ingegaan.

- Eis 21 De Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op, zodat beoordeeld kan worden hoe de ingebruikname van de op te leveren applicaties plaatsvindt en gecontroleerd kan worden op haalbaarheid.
- Eis 22 Alle releases volgen het voortbrengingsproces en worden formeel vrijgegeven door de Opdrachtgever voordat deze naar een volgende omgeving doorgezet mogen worden.
- Eis 23 Er wordt naast een ontwikkel- en een productieomgeving ook een acceptatie- en een testomgeving functioneel opgeleverd (OTAP), zodat doorontwikkelingen, training, patches en nieuw toegevoegde functionaliteit niet de werking van de productieomgeving in gevaar brengt.
- Eis 24 Nieuwe releases worden geautomatiseerd middels scripts/installatiepakketten naar de test-, acceptatie- en productieomgeving uitgerold, zodat geen handmatige acties uitgevoerd dienen te worden om een nieuwe release naar een omgeving te brengen.

### 3.5 Changemanagement en nieuwe Projecten

Het proces van changemanagement volgt de stappen in het voortbrengingsproces (zie paragraaf 3.4). Voor alle wijzigingen en nieuwe initiatieven werkt VfPf met één aanspreekpunt, zijnde de functioneel coördinator. De functioneel coördinator verzamelt de aanvragen vanuit de organisatie en zal deze voorzien van prioritering. Bij grote changes en projecten zal er vanuit de opdrachtgever ook een Business -analist, architect en test-coördinator betrokken zijn. Wijzigingen worden op afgesproken regelmaat opgeleverd naar productie, zodat wijzigingen snel waarde opleveren voor de business. Nieuwe initiatieven worden tijdig gecommuniceerd en dienen vooraf voorzien te worden van een kostenraming. De Opdrachtnemer kan alleen starten met de uitvoering wanneer de opdrachtgever hier formeel akkoord voor heeft gegeven. De functioneel coördinator heeft toegang tot een gezamenlijk systeem waarin zowel wijzigingen als nieuwe initiatieven gemeld en gemonitord worden. Van de Opdrachtnemer verwachten wij één aanspreekpunt voor het indienen van wijzigingen en nieuwe initiatieven.

- Eis 25 De Opdrachtnemer committeert zich aan de genoemde werkwijze voor wijzigingen en nieuwe initiatieven.
- Eis 26 De vastlegging van changes wordt in een systeem gedaan en is zichtbaar en toegankelijk voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Eis 27 De backlog en de sprintbacklog zijn inzichtelijk en realtime toegankelijk voor de Opdrachtgever.

### 3.6 Beheer, Support en Wijzigingen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen de vereisten voor het functioneel beheer vast in een Service Level Overeenkomst (SLA). In ieder geval worden de volgende punten beschreven in deze SLA:

#### 3.6.1 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is de mate waarin de software-oplossing(en) van Opdrachtnemer operationeel en toegankelijk is wanneer men deze wil gebruiken. Klanten zijn in staat om via een portaal resultaten en informatie in te zien, afkomstig uit de software-oplossing(en) van Opdrachtnemer. Software-

oplossingen welke gekoppeld zijn aan het portaal dienen een hoge beschikbaarheid (99,5%) te hebben op werkdagen. Buiten de werkdagen periode is een minimale beschikbaarheid van 99% afdoende. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten door het aantal minuten dat de software-oplossing niet beschikbaar was te delen door de totale tijd in het betreffende service window.

Eis 28 Beschikbaarheid van software-oplossing(en) bedraagt minimaal 99,5% op kantoordagen tussen 7.00 uur en 19.00 uur. Buiten deze periode is de beschikbaarheid minimaal 99%.

Eis 29 De koppeling met Twinfield (financieel boekhoudpakket) moet worden gemonitord en bij een verstoring dient onmiddellijk het incidentmanagementproces gevolgd te worden. Geautomatiseerde meldingen en regelmatige rapportages dienen beschikbaar te zijn.

### 3.6.2 Herstelbaarheid

Herstelbaarheid is de mate waarin de software-oplossing(en), in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens herstelt en het systeem in de gewenste staat terugbrengt.

Eis 30 De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate Dynamics 365 Solution back-up procedure voor de dienstverlening, conform SLA. Opdrachtnemer test in samenwerking met de technische infrastructuur leverancier van VFPf periodiek de kwaliteit van de back-ups, de draaiboeken en procedures en de tijd die het kost om een back-up terug te zetten. Opdrachtnemer rapporteert hierover naar opdrachtgever en indien de testuitslag hiertoe aanleiding geeft, neemt opdrachtnemer actie om de back-up procedure te verbeteren.

### 3.6.3 Schaalbaarheid

Indien bij groeiende volumes en transacties de prestaties afnemen, dan moet het systeem (combinatie applicatie en infrastructuur) kunnen worden opgeschaald. Bij infrastructurele beperkingen dient dit samen met de hostingpartij, maar altijd via de Opdrachtgever, opgelost worden.

### 3.6.4 Incidentbeheer

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:

Prioriteit	Impact	Norm Oplostijd	Norm Reactietijd
1	Hoge impact: de dienst is niet beschikbaar. Veel klanten of medewerkers worden geraakt door het incident.	≤ 4 werkuren	Direct (telefonisch)
2	Gemiddelde impact: de dienst is beperkt beschikbaar. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.	≤ 1 werkdag = 8 werkuren	Binnen 2 uur
3	Kleine impact: de dienst is beschikbaar, maar niet alle functionaliteit is beschikbaar of er is sprake van een acceptabele work	≤ 2 werkdagen = 16 werkuren	Binnen 4 uur

	around. Een klein aantal klanten of medewerkers wordt geraakt.		
--	--	--	--

Eis 31 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een incidentbeheerproces met minimaal de bovenstaande prioriteiten en oplostijden.

### 3.6.5 Wijzigingsbeheer en Onderhoud

Opdrachtnemer richt een effectief en efficiënt proces in voor wijzigingsbeheer en onderhoud. Opdrachtnemer houdt zich daarbij minimaal aan de volgende eisen:

Eis 32 Opdrachtnemer zorgt voor een werkende applicatieve testomgeving en test nieuwe software adequaat. Het gaat hierbij niet alleen over technische tests, maar ook indien nodig om functionele tests en regressietests. In overleg stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een testplan af.

Eis 33 Alle wijzigingen met een groot risico worden vooraf met Opdrachtnemer besproken. De Functioneel coördinator van Opdrachtgever is (mede-)besluitvormer bij de acceptatie van de wijziging(en) en schakelt met de betreffende stakeholders binnen de eigen organisatie (procesverantwoordelijke).

Eis 34 Opdrachtnemer levert voor elke wijziging in de software-oplossing(en), in samenspraak met het Regieteam IV van Opdrachtgever, documentatie op. Deze documentatie bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Functionele beschrijving van alle onderdelen;
- (Gebruikers)handleiding (en) en eventuele aangepaste architectuur documentatie.

### 3.6.6 Onderhoud

Bij onderhoud onderscheidt VfPf drie (3) categorieën, welke hieronder worden toegelicht:

- **Standaard onderhoud**  
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.
- **Preventief groot onderhoud**  
Wordt ingezet voor het aanbrengen van wijzigingen 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. Dit omvat ook de Wave-releases van Microsoft.
- **Correctief spoed onderhoud**  
Correctief spoed onderhoud betreft het oplossen van geconstateerde incidenten en problemen. Hiervan wordt zo snel mogelijk en indien mogelijk vooraf melding gedaan. De communicatielijnen volgen hierbij de gegeven richtlijn in het Governance model.

Eerste- en tweedelijns support wordt uitgevoerd door VfPf. Eerste lijn support bestaat uit de mogelijkheid dat de gebruiker van de applicatie zijn vraag telefonisch of via e-mail stelt aan het Klant Contact Center van VfPf. Eventueel zet de eerste lijn de vraag door naar de service coördinatie van VfPf, de tweede lijn. Wanneer de tweede lijn de vraag of het probleem niet kan oplossen wordt de derde lijn support ingeschakeld. De derde lijn support wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer.

Meldingen worden op dit moment geregistreerd in TOPdesk. Dit is een omgeving waartoe alleen VfPf toegang heeft. Het huidige proces is als volgt: VfPf maakt incidenten en wijzigingsverzoeken aan in TOPdesk. Als deze uitgezet moeten worden bij de Opdrachtnemer, wordt het incident of de wijziging ook door VfPf in het registratiesysteem van de Opdrachtnemer opgevoerd. In het systeem van VfPf komt dan een verwijzing te staan naar de melding in het systeem van de Opdrachtnemer.

Eis 35 Opdrachtnemer verzorgt derdelijns support voor meldingen die betrekking hebben tot het CRM.

Eis 36 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.

Eis 37 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie up-to-date te houden, incl. aanverwante tooling en softwarecomponenten. Noodzakelijke updates en onderhoudswerkzaamheden worden voorafgaand uitvoering afgestemd met, en akkoord bevonden door de Opdrachtgever.

Eis 38 De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Microsoft Wave-releases de dienstverlening van de VfPf niet verstoren door tijdig de gevolgen van de wijzigingen in Dynamics 365, Powerapps en Azure Data Factory inzichtelijk te maken en waar nodig passende maatregelen te treffen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een rollback uitgevoerd kan worden wanneer een release niet succesvol is zodat de dienstverlening met minimale impact hersteld kan worden.

### 3.7 Einde opdracht

Eis 39 Om het einde van de opdracht (afloop contract of bij vroegtijdige beëindiging) in goede banen te leiden, wordt van de opdrachtnemer geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang. Hierbij worden de volgende principes gehanteerd:

1. Bij een Re-transitie levert Opdrachtnemer als Latende leverancier binnen vier (4) weken na verzoek van Opdrachtnemer een actueel Re-transitieplan op, met een compleet overzicht van High Level Design (HLD), Infrastructure as code (IaC), configuratie, architectuur, data;
2. Opdrachtgever dient zo min mogelijk hinder te ervaren door contract beëindiging en de overdracht van de dienstverlening van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever of een eventuele derde partij;
3. Alle betrokken partijen committeren zich aan een constructieve samenwerking gedurende
4. het Re-transitie proces;
5. Opdrachtnemer biedt volledige transparantie over de uit te voeren werkzaamheden, de te besteden tijd en de opgebouwde kennis;

Eis 40 Tijdens het overgangsproces is opdrachtnemer verplicht te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform 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.

Eis 41 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van een Exit en (Re-)transitieplan wat ter toetsing wordt voorgelegd aan opdrachtgever, 6 maanden na in productie name van de CRM-dienstverlening. Het Re-transitieplan wordt door Opdrachtnemer geactualiseerd en onderhouden. Elk jaar wordt het Re-transitieplan ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.

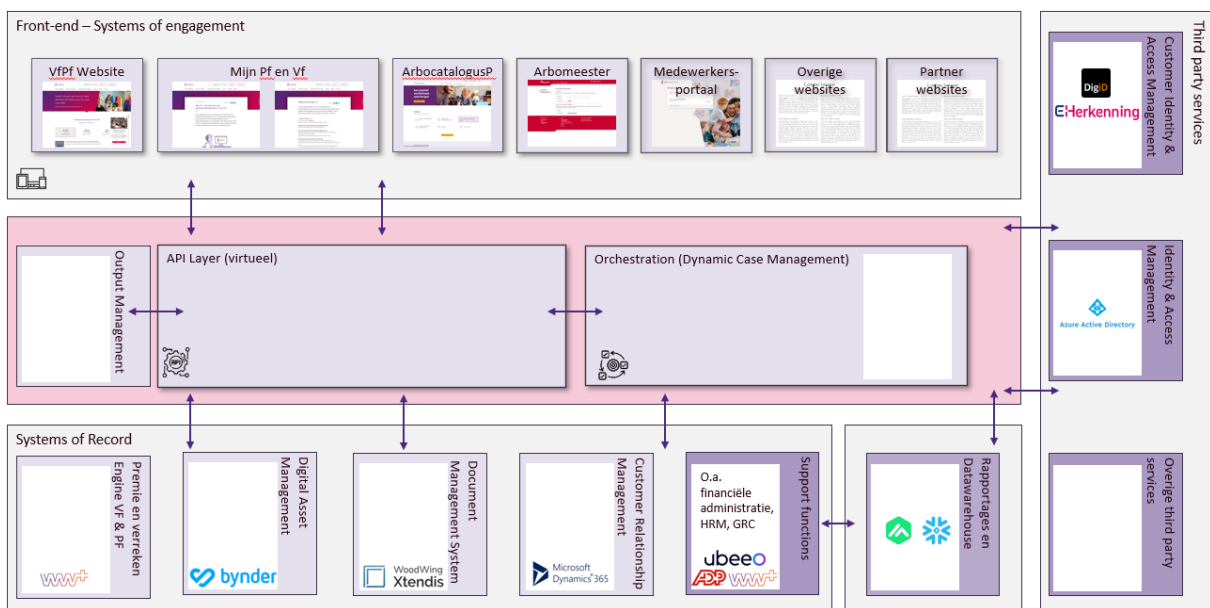
## 4 Informatiehuishouding & Architectuur

VfPf werkt voor haar informatiehuishouding onder architectuur. De dienstverlening beschreven in dit PvE moet passen in de Enterprise-architectuur van VfPf. In dit hoofdstuk zijn de volgende zaken beschreven:

1. De Enterprise-architectuur en de rol van Opdrachtnemer hierin.
2. Het huidige CRM platform.
3. Informatiehuishouding:
  - a. Data-ontsluiting en techniek.
  - b. Data Kwaliteit.

### 4.1 De Enterprise-architectuur en de rol van Opdrachtnemer hierin

De softwareoplossingen die Opdrachtnemer gebruikt om de dienstverlening van VfPf uit te voeren zijn onderdeel van de Enterprise-architectuur van VfPf. In onderstaand figuur is de VfPf Enterprise-architectuur schematisch weergegeven.



Figuur 3: VfPf Enterprise-architectuur

De in de Enterprise-architectuur genoemde API-layer is tot op heden een virtuele laag. VfPf heeft nog geen API-managementoplossing geïmplementeerd. Dit houdt in dat de front-end rechtstreeks de API's van de onderliggende systemen aanroept.

### 4.2 De Enterprise-architectuur van VfPf

De opzet van de Enterprise-architectuur van VfPf richt zich op de strategische uitgangspunten van VfPf, welke zich vertaalt naar een 'loosely coupled' architectuur met duidelijke, afgebakende functies, waarbij de losse onderdelen informatie met elkaar uitwisselen via API's (Application Programming Interfaces). Hiermee verwacht VfPf een zekere mate van wendbaarheid te creëren en te houden om haar ambities te realiseren. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij zich conformeert aan deze Enterprise-architectuur en dat de door haar gekozen ICT-oplossing 'past' in de Enterprise-architectuur van VfPf.

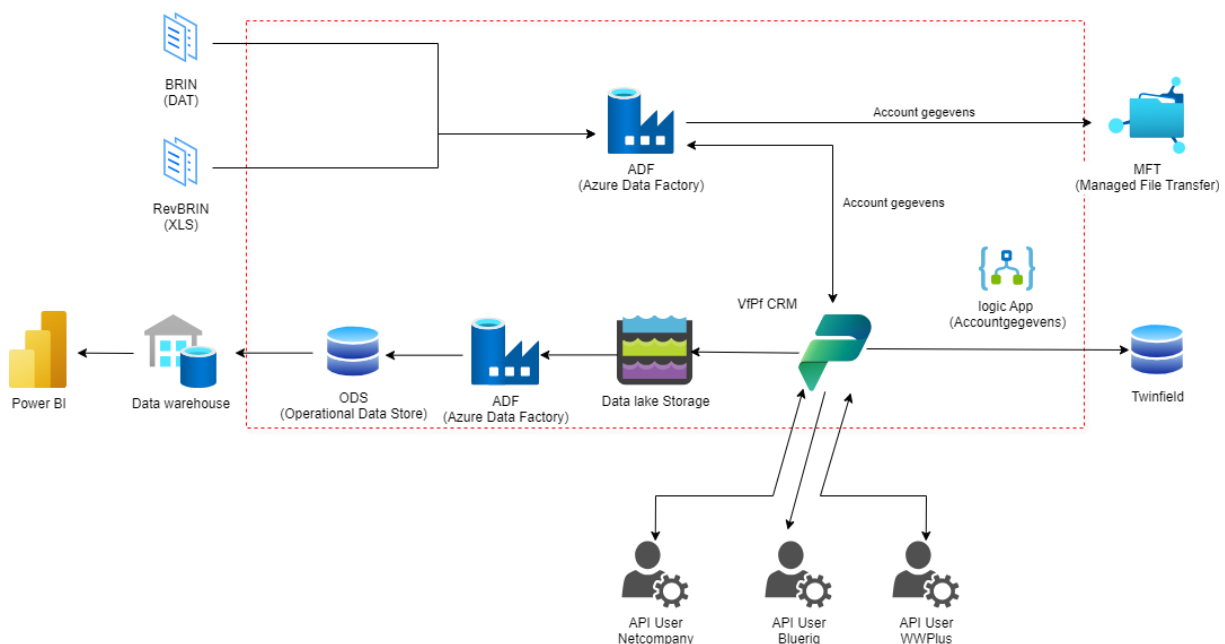
De informatie-uitwisseling tussen verschillende onderdelen verloopt op een gestandaardiseerde manier via API's. Om onafhankelijk te blijven van een bepaalde leverancier gebruikt VfPf de open API-beschrijving van Forum standaardisatie als eis ter ontwikkeling van API's (OAS 3.0, [www.forumstandaardisatie.nl/standaard/openapi-specification](http://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/openapi-specification)) of het ontsluiten van open datasets (OData, [www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/odata](http://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/odata)).

Eis 42 Opdrachtnemer gebruikt ICT-oplossingen die passen binnen de Enterprise-architectuur van VfPf.

Eis 43 Er wordt door Opdrachtnemer gebruik gemaakt van open standaarden (e.g. OAS3.0 / OData (OASIS)), conform richtlijn forumstandaardisatie, zodat het eenvoudig is voor andere applicaties om met het CRM platform te integreren.

### 4.3 Het huidige CRM Platform

Het huidige CRM platform omvat volgende componenten die de Opdrachtnemer gebruikt om de dienstverlening van VfPf uit te voeren. In het onderstaand figuur is schematisch weergegeven, binnen het rode kader, welke producten en diensten binnen de dienstverlening vallen. Deze producten zullen hieronder verder worden beschreven.



Figuur 4: CRM platform VfPf

#### 4.3.1 Dynamics 365 CRM

Binnen de door VfPf opgestelde Enterprise-architectuur heeft het CRM platform een specifieke functie, te weten het faciliteren van klantdata en enquête data specifiek voor Arbomeester. Hiervoor maakt VfPf gebruik van standaard functionaliteit binnen het Dynamics platform, te wetende de Dataverse, rechtenstructuur en OData ontsluiting.

De front-end applicaties zullen de CRM oplossing moeten benaderen via het gebruik van beschikbare API's om te interacteren.

#### 4.3.2 Power Apps

Zoals in 6.1.2.1 aangegeven is maakt VfPf geen gebruik van de standaard front-end oplossing van Dynamics echter zijn er een aantal uitzonderingen te noemen, waaronder een tweetal power apps (namelijk Relatiebeheer en SSA) en een aantal beheer applicaties (MDA). Deze applicaties zijn gemaakt voor een specifieke doelgroep, waardoor afgeweken is van de standaard werkwijze.

#### 4.3.3 Azure Data Factory

Binnen VfPf wordt gebruikt gemaakt van Azure Data Factory (ADF) voor het importeren van de DUO bestanden, ook wel genaamd BRIN bestanden, naar CRM. Hiernaast worden de BRIN bestanden ook doorgezegt op een MFT, Managed File Transfer, locatie voor verdere verwerking door de backends.

Naast de inkomende stroom maakt VfPf ook gebruik van ADF voor het exporteren van CRM data naar het datawarehouse. Binnen het CRM wordt gebruik gemaakt van de standaard oplossing Azure Synapse link welke de data in een Azure data lake storage plaats. Vervolgens pakt ADF de data op en plaatst het in een ODS (Operational Data Store), SQL database.

#### 4.3.4 Logic Apps

Naast een aantal Power Automate flows heeft VfPf een aantal Logic Apps om de interactie met Twinfield te kunnen faciliteren.

### 4.4 Informatiehuishouding

De informatiehuishouding binnen VfPf dient op orde te zijn gezien de rol welke VfPf invult. Daarom is data ontsluiting en kwaliteit van groot belang.

#### 4.4.1 Data ontsluiting en techniek

Op grond van artikel 183 en 184 van de Wet op het Primair Onderwijs voert VfPf een wettelijke taak uit. Bij de uitvoering daarvan worden (bijzondere) persoonsgegevens verzameld en verwerkt. VfPf beschikt over een grote hoeveelheid data m.b.t. verzuim, arbeidsmarkt, werkloosheid etc. Deze data is opgeslagen in verschillende systemen, welke gevoed worden door de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie middels API-ontsluitingen. Om deze samen te brengen in één data infrastructuur heeft VfPf een datawarehouse (SaaS-oplossing) ingericht, zodat hieruit betrouwbare informatie (o.a. trendanalyses en forecasts) kan worden gegenereerd.

#### 4.4.2 Datakwaliteit

Datakwaliteit begint bij de bron, in dit geval Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie. Het is de bedoeling dat VfPf op termijn eigen datakwaliteitseisen stelt. De datakwaliteitseisen kunnen gaan over de toegelaten karakters in bijvoorbeeld e-mailadressen of telefoonnummers, maar ook over verplicht gevulde velden of het herkennen van privacygevoelige informatie in velden die daar niet voor bestemd zijn. De Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie moeten zich hieraan kunnen committeren.

Eis 44      Opdrachtgever is in staat datakwaliteitseisen van opdrachtnemer in termen van nauwkeurigheid, volledigheid, geldigheid en uniciteit toe te passen op de database van de applicatie en is proactief in het signaleren en oplossen van datakwaliteitsproblemen.

## 5 Privacy en Security

VfPf heeft beleid (Technisch Security Beleid) 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 kunnen komen.

- Eis 45 Opdrachtnemer voldoet met de dienstverlening aan alle geldende privacy (en security) wet- en regelgeving en treft daartoe passende technische en organisatorische maatregelen, zodat Opdrachtgever haar rol als verwerkingsverantwoordelijke rechtmatig kan uitvoeren en kan voldoen aan alle op haar rustende ISO27001 en 27002-eisen (2022). Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om Microsoft Dynamics 365 CRM aantoonbaar in te richten en ingericht te houden zodat wordt voldaan aan het privacy & securitybeleid (bijlage J) en het Technisch Security Beleid van opdrachtgever, inclusief alle op opdrachtgever rustende relevante privacy en security wet- en regelgeving. De hier gestelde eisen voor Opdrachtnemer gelden tevens voor door opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht ingeschakelde onderaannemers en opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen van die onderaannemers.
- Eis 46 Het Microsoft Dynamics 365 CRM stelt opdrachtgever in staat om te voldoen aan de op opdrachtgever rustende verplichting van Privacy by design en Privacy by default als bedoeld in artikel 25 van de AVG. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om het Dynamisch Case Management platform volledig in te richten dan wel zal volledig ingericht te houden met inachtneming van de Privacy by design uitgangspunten zoals beschreven in (de meest recente versie) van het als normenkader geldende "Handleiding Privacy by Design" van het CIP (Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming). Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de daarin opgenomen uitgangspunten en maatregelen door middel van de Checklist Privacy by Design.
- Eis 47 Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat veiligheidsupdates direct worden uitgevoerd en worden gerapporteerd aan opdrachtgever. 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.

- Eis 48 Binnen het Microsoft Dynamics 365 CRM wordt logging en monitoring – inclusief signaleringsfuncties (registratie en detectie) - gefaciliteerd om ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, storingen en andere omstandigheden binnen Microsoft Dynamics 365 CRM die mogelijk van invloed op of relevant kunnen zijn voor de informatiebeveiliging tijdig te detecteren, vast te leggen en onderzoek mogelijk te maken van gebeurtenissen. Ten aanzien van logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren wordt door opdrachtnemer de (meest recente versie van de) “Handreiking Aanwijzing Logging” van de Informatiebeveiligingsdienst als normenkader gehanteerd en opdrachtnemer rapporteert over logging en monitoring aan opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt security incidenten conform het Incident response plan van Opdrachtgever (bijlage L) direct telefonisch aan de rollen zoals genoemd in het incident response plan van VfPf.  
Let op! In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden zoals wachtwoorden, inbelnummers, e.d. de applicatie registreert gelukte en mislukte login-pogingen.
- Eis 49 Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat Microsoft Dynamics 365 CRM bij de bescherming van gegevens end-to-end encryptie c.q. versleuteling hanteert. Opdrachtnemer hanteert hierbij als normenkader de laatste versie van de “Handreiking Encryptiebeleid (PKI) Voor privacy by design” van de Informatiebeveiligingsdienst. De applicatie past versleuteling toe op in ieder geval: de communicatie van gegevens (transit), zowel over interne als externe netwerken en controleert hierop. De volgende standaarden vanuit Forum Standaardisatie worden gehanteerd: TLS, HTTPS en HSTS (beveiligde verbinding) en DNSSEC (ondertekende domeinnaam). te beschermen gegevens die in databases of bestanden worden opgeslagen (at rest).
- Eis 50 Opdrachtnemer heeft noch door middel van het Microsoft Dynamics 365 CRM, noch op andere wijze (evenmin via onderaannemers) toegang tot persoonsgegevens en verwerkt deze dan ook niet.
- Eis 51 Opdrachtnemer is verantwoordelijk te zorgen dat het Microsoft Dynamics 365 CRM wordt ingericht dat het opdrachtgever volledig in staat stelt aan de in hoofdstuk 3 van de AVG opgesomde rechten van betrokkenen te voldoen. De het Microsoft Dynamics 365 CRM is daarbij zo ingericht zodat (persoons)gegevens binnen deze omgeving geautomatiseerd, efficiënt en effectief en op het juiste moment, opgehaald, afgevoerd, vernietigd of vervangen kunnen worden door de medewerkers van VfPf. De systemen zijn verder zo ingericht dat gegevens op basis van wet- en regelgeving op gezette momenten automatisch verwijderd worden, voor zover dit onder beïnvloedingsfeer van opdrachtnemer valt.

- Eis 52 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 aantoonbaar ingericht dat zij Opdrachtgever ondersteunt en in staat stelt om te voldoen aan haar informatiebeveiligingsbeleid (zie bijlage J) en alle relevante wet- en regelgeving. Partijen hebben de inspanningsverplichting elkaar hierover continu op de hoogte te houden.
- Eis 53 Opdrachtnemer beschikt over het ISO27001 certificaat.
- Eis 54 De beveiliging van informatie is gebaseerd op risicoafwegingen ten aanzien van Privacy en Security die gezamenlijk worden uitgevoerd door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze risicoafweging vindt plaats door onder andere een risicoanalyse voor de operationele werkzaamheden (uitvoering) en een DPIA (Data Protection Impact Assessment). Opdrachtnemer zal Opdrachtgever ondersteunen bij het uitvoeren van die risicoanalyses en zal alle passende maatregelen nu en in de toekomst doorvoeren en handhaven. In beginsel worden risicoanalyses verricht bij grootschalige veranderingen en in ieder geval éénmaal per jaar.
- Eis 55 De afspraken rondom informatiebeveiliging en Privacy worden vastgelegd in de SLA, inclusief prestatie-indicatoren en de bijbehorende verantwoordingsrapportages. Hierbij geldt dat de door het VfPf opgestelde DPIA (Data Protection Impact Assessment) integraal onderdeel is van deze dienst en Opdrachtnemer zich houdt aan alle daaruit voortvloeiende maatregelen dan wel nadere maatregelen die uit aankomende risicoanalyses naar voren komen. Onderkende risico's worden verwerkt in de vorm van aanvullende beveiligingsmaatregelen die door de Opdrachtnemer worden voorzien van de benodigde (borgings-)maatregelen ter mitigatie van de risico's.
- Eis 56 Opdrachtgever heeft het recht audits te laten uitvoeren op het gebied van informatiebeveiliging en Privacy. Hieronder valt tevens minimaal éénmaal 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.
- Eis 57 Alle medewerkers van de opdrachtnemer die voor Opdrachtgever werkzaam zijn dienen een geheimhoudings- en integriteitsverklaring te ondertekenen. Daarnaast moet de opdrachtnemer op verzoek kunnen aantonen dat deze medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die relevant is voor de uit te voeren werkzaamheden.

- Eis 58 Opdrachtnemer beschikt over een informatiebeveiligings- en datalekprotocol en meldt datalekken onverwijld, uiterlijk binnen 24 uur na constatering van dit incident, aan Opdrachtnemer (inclusief onmiddellijke melding aan de Privacy en Security Officer van Opdrachtgever) 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.
- Eis 59 Er wordt gebruik gemaakt van een ontwikkel-, test-, acceptatie en productiestraat. In de ontwikkel-, test- en acceptatieomgevingen wordt geen gebruik gemaakt van persoonsgegevens.

## 6 Begrippenlijst

In dit Programma van Eisen en de Overeenkomst komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft en misschien tekent. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit:

<u>Agile</u>	Agile is een manier van samenwerken binnen een organisatie. Het Engelse woord agile betekent: behendig, lenig. Agile werken is oorspronkelijk ontstaan binnen softwareontwikkeling. De Agile-aanpak gaat ervan uit dat de omstandigheden tijdens een project veranderen, weet hierop in te spelen en zorgt er zo voor dat het eindresultaat niet in gevaar komt.
<u>API</u>	Een Application Programming Interface (API) is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel “Bijlage” dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten op TenderNed met in de titel “Bijlage”. Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Enterprise-architectuur</u>	Een verzameling principes, uitgangspunten, regels, richtlijnen en standaarden die beschrijft hoe de organisatie de informatievoorziening, de applicaties en de infrastructuur hun vorm hebben gekregen en hoe zij zich voordoen in het gebruik.
<u>Documentatie</u>	Onder documentatie verstaan wij alle relevante informatie voor applicaties. Deze dient te voldoen aan de betreffende normeringen van de ISO 27001.
<u>VfPf</u>	Vervangingsfonds en Participatiefonds. Het Vervangingsfonds helpt schoolbesturen in het primair onderwijs om hun schoolorganisatie gezond te maken en te houden. Leerkrachten staan met plezier voor de klas. En valt een medewerker onverhoopt toch uit, dan betaalt het fonds de kosten voor vervanging als het schoolbestuur bij het Vervangingsfonds is aangesloten. Het Participatiefonds wil zoveel mogelijk onderwijspersoneel voor het primair onderwijs behouden. Het fonds doet dit onder andere door het bieden van intensieve re-integratietrajecten en te bemiddelen bij vacatures. Daarnaast vangt het Participatiefonds het financiële risico op als een schoolbestuur onverhoopt toch afscheid moet nemen van een medewerker.
<u>Informatieprotocol van het Vervangingsfonds</u>	Om haar taken uit te voeren heeft het Vervangingsfonds bepaalde gegevens nodig over de bevoegde gezagsorganen in het Primair Onderwijs. Het informatieprotocol beschrijft de vorm en inhoud van de set gegevens die door het scholenveld aangeleverd moet worden, alsmede een korte toelichting op het aanleverproces.
<u>ISAE 3402</u>	Een standaard opgesteld door de IAASB. ISAE staat voor: International Standards on Assurance Engagements. De ISAE 3402 gaat over beheersmaatregelen bij outsourcing. De Nederlandse omschrijving is: Assurance-rapporten betreffende interne beheersingsmaatregelen bij een serviceorganisatie.

<u>KPI</u>	Key performance indicators zijn variabelen om de prestaties van een bedrijf of een proces te meten.
<u>Opdrachtgever</u>	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor de levering en implementatie van de dienstverlening sluit.
<u>Overeenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Programma van Eisen</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Pseudonimisering</u>	Een procedure waarmee (persoons)gegevens met een bepaald algoritme worden vervangen door versleutelde gegevens (een pseudoniem). Het algoritme kan voor een persoon altijd hetzelfde pseudoniem berekenen, waardoor informatie over deze persoon, ook uit verschillende bronnen, kan worden gecombineerd. Daarin onderscheidt pseudonimiseren zich van anonimiseren.
<u>Reglement Participatiefonds</u>	Het bestuur van het Participatiefonds stelt elk schooljaar het Reglement vast voor het Primair Onderwijs en het speciaal onderwijs. Hierin staan de voorwaarden waaraan werkgevers moeten voldoen als ze in aanmerking willen komen voor vergoeding van uitkeringskosten door het Participatiefonds.
<u>Reglement Vervangingsfonds</u>	Het bestuur van het Vervangingsfonds stelt elk jaar het Reglement Vervangingsfonds vast. In dit Reglement wordt bepaald welke rechten de aangesloten schoolbesturen in het kader van de taakuitoefening van de stichting jegens de stichting kunnen doen gelden en tot welke verplichtingen de aangeslotenen jegens de stichting zijn gehouden.
<u>SCRUM</u>	SCRUM is een Agile framework voor effectieve samenwerking binnen teams. Er wordt gewerkt in multidisciplinaire teams die in korte sprints, met een vaste lengte van 1 tot 4 weken, werkende producten opleveren. Scrum is een term die afkomstig is uit de rugbysport. Zie voor meer informatie <a href="http://www.scrum.org">www.scrum.org</a> .
<u>SLA</u>	Een service-level agreement is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product. Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later te kunnen toetsen.
<u>Verwerkersovereenkomst</u>	Een verwerkersovereenkomst is een overeenkomst tussen een verwerkingsverantwoordelijke (de Opdrachtgever) en de verwerker (de Opdrachtnemer). In deze overeenkomst worden de verantwoordelijkheden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens beschreven.
<u>Voortgangsrapportage</u>	De maandelijkse rapportage waarmee Opdrachtnemer naar Opdrachtgever rapporteert over de afgesproken KPI's.