



Vervangingsfonds Participatiefonds

Bijlage I

Programma van Eisen

Inhoud

1	Inleiding.....	5
1.1	Leeswijzer.....	5
1.2	Scope van de eisen.....	6
1.3	Belangrijke doelen Overeenkomst:.....	6
2	Samenvatting.....	7
2.1	Belangrijke Doelen.....	7
2.2	Webapplicaties.....	7
2.3	Ondersteunende Diensten.....	7
2.4	Roadmap en Toekomstvisie.....	8
2.5	Samenwerking en Governance.....	8
2.6	Informatiehuishouding & Architectuur.....	8
2.7	Privacy en Security.....	8
2.8	Kwaliteitsborging.....	8
2.9	Kostenbeheersing.....	8
3	Beschrijving webapplicaties.....	9
3.1	Mijn-omgevingen Klant.....	9
3.1.1	Algemeen.....	9
3.1.2	Mijn Vf.....	9
3.1.3	Mijn Pf.....	9
3.1.4	Arbomeester.....	9
3.1.5	Participatieplein.....	10
3.1.6	Onderwijsvacaturebank.....	10
3.2	Medewerkersportaal Intern.....	10
3.2.1	Algemeen.....	10
3.2.2	Extra functies.....	11
3.2.3	Doorlinken.....	11
3.2.4	Arbomeester Beheer.....	11
3.2.5	Klantbeeld.....	11
3.2.6	Perspectief.....	12
3.2.7	Adviseur portaal.....	12
3.2.8	Teamanalyse.....	12
3.3	Websites.....	12
3.3.1	Vervangingsfonds/ Participatiefonds (generiek).....	12
3.3.2	Arbocatalogus PO.....	12

3.3.3	Subsidie Sluitende Aanpak (SSA).....	13
3.3.4	Ondersteunende diensten	13
3.3.5	CMS (Content Management Systeem).....	13
3.3.6	Designsysteem	13
4	Roadmap en toekomstvisie.....	14
4.1	Strategie VfPf.....	14
4.2	Roadmap.....	14
5	Samenwerking.....	16
5.1	De menselijke maat	16
5.2	Governancemodel	17
5.3	Agile werkwijze.....	18
5.3.1	Definitie & Specificeren.....	20
5.3.2	Bouw & Implementatie	21
5.4	Changemanagement en nieuwe Projecten	22
5.5	Beheer, Support en Wijzigingen	22
6	Informatiehuishouding & Architectuur.....	26
6.1.1	De Enterprise-architectuur en de rol van Opdrachtnemer hierin.....	26
6.1.2	De diverse koppelvlakken	27
6.1.2.1	Mijn omgevingen van VfPf	28
6.1.2.2	DCM (Dynamic Case Management)	28
6.1.2.3	DMS (Document Management Systeem).....	28
6.1.2.4	CRM (Customer Relationship Management)	28
6.1.2.5	DAM (Digital Asset Management).....	28
6.1.2.6	ODS (Output Distributie Systeem).....	29
6.1.2.7	CMS (Content Management Systeem)	29
6.1.2.8	Online Identification Platform.....	29
6.1.2.9	Google Marketing Platform.....	29
6.1.3	Integraties	29
6.1.3.1	Spotler	29
6.1.3.2	EventBrite	29
6.1.3.3	Ubeoo	30
6.1.3.4	Survalyzer	30
6.1.3.5	Power BI	30
6.1.3.6	Social Media	30
6.1.4	Authenticatie middelen.....	30

6.1.4.1 DigiD	30
6.1.4.2 eHerkenning	31
6.1.4.3 OwnIDP	31
6.1.4.4 Entra ID (voorheen Azure Active Directory)	31
6.1.5 Informatiehuishouding	31
6.1.5.1 Data ontsluiting en techniek	31
6.1.5.2 Datakwaliteit	31
7 Privacy en Security	32
8 Kwaliteitsborging	36
8.1 SLA & DAP	37
8.2 Kostenbeheersing	38
8.2.1 Management en overhead	38
8.2.2 Life Cycle Management	39
8.2.3 Kennisoverdracht	39
8.2.4 Kosten per Feature en Kosten per Release	39
8.2.5 Scrum Ceremonie Werkzaamheden	39
8.2.6 OPEX Dienstverlening per product (= webapplicatie)	39
8.2.7 CAPEX Dienstverlening per project	39

1 Inleiding

Het doel van dit document is het opstellen van een Programma van Eisen voor het ontwikkelen en beheren van webapplicaties voor de Stichting Vervangingsfonds/Participatiefonds (hierna: VfPf). Deze eisen zijn bedoeld om de functionele en technische vereisten van de webapplicaties 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. In het PvE worden geen vragen of wensen opgenomen, deze zijn terug te vinden bij de gunningscriteria in de offerteaanvraag. Elk hoofdstuk bevat genummerde en logisch geordende onderwerpen die essentieel zijn voor de levering van de diensten en de vereiste samenwerking.

Hoofdstuk 2: Samenvatting

Overzicht van de belangrijkste punten van de opdracht.

Hoofdstuk 3: Webapplicaties

Beschrijving van alle webapplicaties die in beheer worden genomen.

Integraties en koppelingen met andere applicaties in het IT-landschap.

Hoofdstuk 4: Roadmap en Toekomstvisie

Toekomstplannen voor de aanbestede dienstverlening.

Hoofdstuk 5: Samenwerking

Gewenste samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Governance en werkwijze.

Hoofdstuk 6: Informatie-architectuur

Beschrijving van de gehele informatie-architectuur.

Relevante koppelvlakken.

Hoofdstuk 7: Privacy, Security

Eisen ten aanzien van privacy en security.

Hoofdstuk 8: Kwaliteitsborging, inclusief vereisten voor een SLA en rapportages

Hoofdstuk 9: Begrippenlijst

1.2 Scope van de eisen

In veel van de eisen is het belangrijk te beseffen dat de webapplicaties samen met de infrastructuur het systeem vormen, maar dat de eisen **voor de opdracht alleen betrekking hebben op de applicatieontwikkeling (en niet op de hosting).**

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 webapplicaties.
- Continuering van de bestaande dienstverlening, binnen de scope van de aanbesteding, die nu geleverd wordt door de huidige dienstverlener.

Klantervaring en Inzicht

- Verbetering van de klantervaring die VfPf aanbiedt aan haar doelgroepen door middel van klantreizen.
- Inzicht in de klantervaring door prestatie- en procesindicatoren.

Proactieve Ontwikkeling en Optimalisatie

- Een ontwikkelpartij die proactief voorstellen doet om de online klantbeleving te moderniseren en verbeteren.
- Optimalisatie van de technische inrichting van de webapplicaties met betrekking tot beheersbaarheid en performance.

Creativiteit en Innovatie

- Eén creatieve en ontwikkelpartij voor de doorontwikkeling en beheer van bestaande webapplicaties en de ontwikkeling van nieuwe initiatieven.

Overdraagbaarheid en Design

- Zorgen dat de opgeleverde applicaties en diensten optimaal overdraagbaar zijn.
- Toepassen, beheren en doorontwikkelen van het door de opdrachtgever ontwikkelde designstelsel voor ontwerp en look-and-feel.

Aanvullende Afspraken en Regie

- Mogelijkheid om relevante opdrachtafspraken te maken.
- Het voeren van de regie op te leveren producten en uitvoeren van de enterprise architectuur van VfPf.

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 K.

2 Samenvatting

Het document beschrijft de functionele en technische vereisten voor het ontwikkelen en beheren van webapplicaties voor VfPf. Het doel is om de dienstverlening aan schoolbesturen in het primair onderwijs te verbeteren en te consolideren. De focus ligt op het creëren van een efficiënt en eenvoudig IT-landschap dat toekomstbestendig is.

2.1 Belangrijke Doelen

1. Partnership en Continuïteit: Het aangaan van een strategisch partnership met een deskundige partij om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
2. Klantervaring en Inzicht: Verbetering van de klantervaring door middel van klantreizen en prestatie-indicatoren om inzicht te krijgen in de klanttevredenheid.
3. Proactieve Ontwikkeling en Optimalisatie: Het proactief moderniseren en optimaliseren van de online klantbeleving en technische inrichting van de webapplicaties.
4. Creativiteit en Innovatie: Het stimuleren van creativiteit en innovatie door de doorontwikkeling van bestaande webapplicaties en de ontwikkeling van nieuwe initiatieven.
5. Privacy en Security: Het waarborgen van privacy en security door te voldoen aan ISO27001 en AVG-richtlijnen.

2.2 Webapplicaties

1. Mijn-omgevingen Klant:
 - Mijn Vf: Platform voor administratieve taken zoals declaraties en poolverantwoording.
 - Mijn Pf: Platform voor het beheren van werkloosheidsuitkeringen en premienota's.
 - Arbomeester: Risico-inventarisatie en evaluatie-instrument voor het primair onderwijs.
 - Participatieplein: Communicatieplatform voor cliënten en loopbaanadviseurs.
 - Onderwijsvacaturebank: Platform voor het matchen van vacatures en werkzoekenden in het primair onderwijs.
2. Medewerkersportaal Intern:
 - Beheer van contactmomenten en compliance verklaringen.
 - Toegang tot verschillende portalen en applicaties voor interne medewerkers.
3. Websites:
 - VfPf.nl: Generieke website voor informatie en links naar ondersteunende documenten en applicaties.
 - Arbocatalogus PO: Hulpmiddel voor een gezond werkklimaat in het primair onderwijs.
 - Subsidie Sluitende Aanpak (SSA): Onderdeel van het Vervangingsfonds voor het invullen van digitale formulieren.

2.3 Ondersteunende Diensten

1. CMS (Content Management Systeem): Beheer en ontwikkeling van Drupal CMS voor het beheren van content.

2. Designsysteem: Richtlijnen en componenten vastgelegd in Figma voor consistentie in ontwerp en look-and-feel.

2.4 Roadmap en Toekomstvisie

- Strategie VfPf: Focus op duurzame inzetbaarheid en toekomstbestendige organisatie door het minimaliseren van werkloosheid en ziekteverzuim in het primair onderwijs.
- Geplande IT-projecten:
 - Uitfaseren van het Output Distributie Systeem (ODS).
 - Integratie van een nieuw Output Management Systeem.
 - Herbouw van de Onderwijsvacaturebank.
 - Digitaal Klantgemak (VfPf.nl).
 - Implementatie van een API-layer.

2.5 Samenwerking en Governance

- Governancemodel: Het Regieteam IV voert regie op alle ICT-leveranciers om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.
- Agile Werkwijze: De Scrum-methodiek is geïmplementeerd t.b.v. een transparante samenwerking en borging van de ontwikkel- en beheerprocessen.

2.6 Informatiehuishouding & Architectuur

- Enterprise-architectuur: Een loosely coupled architectuur met duidelijke, afgebakende functies die informatie uitwisselen via API's om wendbaarheid te creëren.
- Koppelvlakken: Integraties met systemen zoals DMS (Document Management Systeem), CRM (Customer Relationship Management), DAM (Digital Asset Management), en CMS (Content Management Systeem).

2.7 Privacy en Security

- Beveiligingsmaatregelen: Voldoen aan ISO27001, ISO27002, en AVG-richtlijnen om de privacy en security van gegevens te waarborgen.
- Logging en SIEM-integratie: Implementatie van security logging en integratie met Security Information and Event Management (SIEM) systemen om de beveiliging te monitoren en te verbeteren.

2.8 Kwaliteitsborging

- SLA & DAP: Service Level Agreement en Dienstverleningsovereenkomst met prestatie-indicatoren en rapportages om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

2.9 Kostenbeheersing

- Transparantie: Maandelijke rapportages over kosten en prestaties om inzicht te geven in de uitgaven en efficiëntie van de dienstverlening.

3 Beschrijving webapplicaties

In de volgende paragrafen worden de portalen (Mijn-omgevingen Klant, Medewerkersportaal), websites, naast de toekomstige ontwikkelingen, die voor deze aanbesteding in scope zijn beschreven. Voor alle genoemde onderdelen valt het beheer en onderhoud binnen scope.

3.1 Mijn-omgevingen Klant

3.1.1 Algemeen

De Mijn-omgevingen zijn de omgevingen waar klanten (Bevoegd gezagen in het PO) en cliënten (uitkeringsgerechtigden in het PO) van VfPf toegang krijgen tot hun gegevens en waar zij onder andere kosten vergoed kunnen krijgen.

3.1.2 Mijn Vf

Het Mijn Vf portaal is een online platform van het Vervangingsfonds. Via dit portaal kunnen gebruikers verschillende administratieve taken uitvoeren, zoals:

- Declaraties van vervangingskosten indienen
- Poolverantwoording opvoeren

Toegang is door middel van eHerkenning en Entra ID geregeld.

De Mijn Vf omgeving bestaat uit een nieuw en een legacy deel, 2 onderdelen in het legacy deel zullen nog overgezet gaan worden naar het nieuwe deel. Op dit moment valt het beheer van beide onderdelen binnen scope.

URL: [Mijn Vf](#)

3.1.3 Mijn Pf

Het Mijn Pf portaal is een online platform van het Participatiefonds (Pf). Via dit portaal kunnen werkgevers administratieve taken uitvoeren die te maken hebben met werkloosheidsuitkeringen voor ex-werknemers. Enkele functies van het Mijn Pf portaal zijn:

- Inzicht in werkloosheidsuitkeringen voor ex-werknemers
- Bekijken en beheren van premienota's en eigen bijdrage nota's voor werkloosheidskosten
- Indienen van verlagingsverzoeken om de eigen bijdrage van werkloosheidskosten te verlagen

Toegang is door middel van eHerkenning en Entra ID geregeld.

URL [Mijn Pf](#)

3.1.4 Arbomeester

Arbomeester, is hét branche-erkende risico-inventarisatie en evaluatie-instrument voor het primair onderwijs. Met behulp van Arbomeester kan men zelfstandig aan de slag met de inventarisatie en analyse van de Arbo risico's. Het eigen arbobeleid van schoolbesturen kan daarop worden afgestemd en uitgevoerd. Toegang is door middel van eHerkenning, OwnIDP en Entra ID geregeld.

URL: www.arbomeester.nl

3.1.5 Participatieplein

Het Participatieplein is een communicatieplatform waarop cliënten (uitkeringsgerechtigden) en loopbaanadviseurs beveiligd kunnen communiceren en bestanden kunnen uitwisselen. Cliënten verkrijgen toegang tot dit platform door in te loggen middels DigiD. Voor loopbaanadvies betreft dit een inlog middels Entra ID. In het kader van toekomstige ontwikkelingen kan worden vermeld dat VfPf voornemens is om dit portaal om te bouwen naar een Selfservice portaal voor cliënten.

3.1.6 Onderwijsvacaturebank

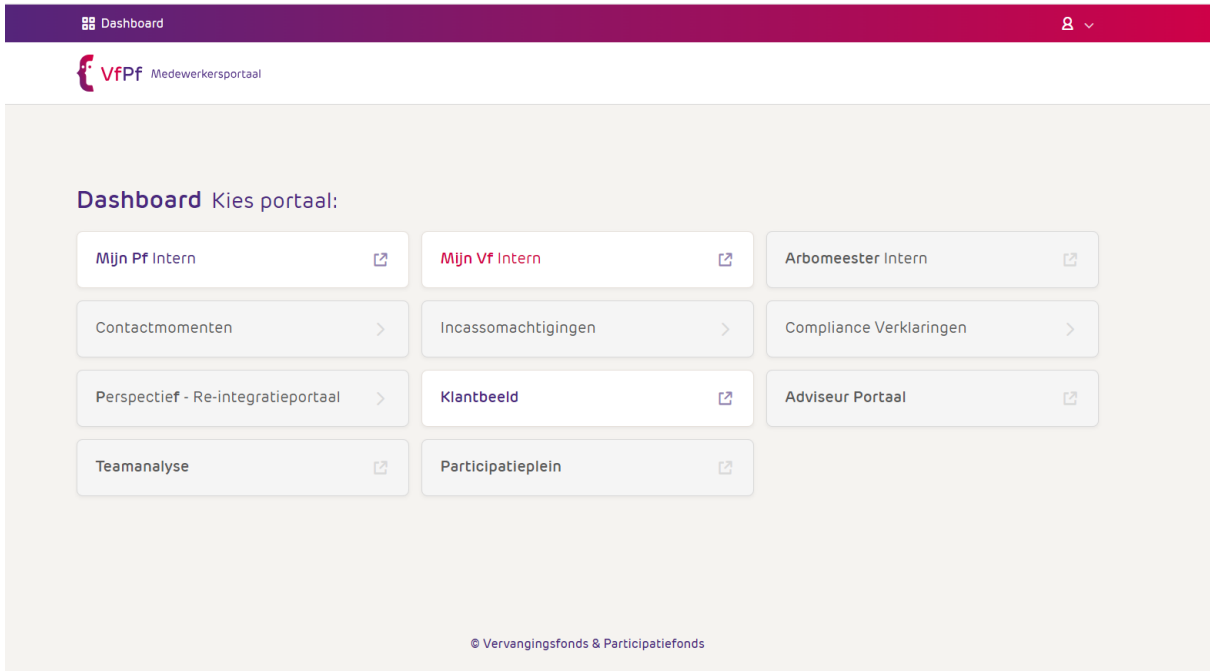
De Onderwijsvacaturebank is een online-instrument om vacatures en werkzoekenden in het primair onderwijs bij elkaar te brengen. Werkzoekenden kunnen via de site hun cv uploaden en vacatures zoeken op functie en regio. Werkgevers (schoolbesturen) kunnen een vacature uploaden en kandidaten zoeken. Op basis van criteria kunnen werkgever en werkzoekende op zoek naar de beste match. Toegang is tot op zekere hoogte mogelijk zonder inlog. Er kan voor werkgevers en voor werkzoekende een inlog gemaakt worden met een username/password. VfPf is voornemens om de Onderwijsvacaturebank te herbouwen omdat deze niet voldoet aan de architectuur van VfPf.

URL: <https://www.onderwijsvacaturebank.nl/>

3.2 Medewerkersportaal Intern

3.2.1 Algemeen

Medewerkersportaal is de userinterface voor medewerkers van VfPf en medewerkers uitvoeringsorganisatie, voor het beheren van de incassomachtigingen en compliance verklaringen en toegang (via SSO) tot de portalen en applicaties.



The screenshot shows a dashboard titled 'Dashboard Kies portaal:'. It features a grid of buttons for various internal portals. The buttons are: 'Mijn Pf Intern', 'Mijn Vf Intern', 'Arbomeester Intern', 'Contactmomenten', 'Incassomachtigingen', 'Compliance Verklaringen', 'Perspectief - Re-integratieportaal', 'Klantbeeld', 'Adviseur Portaal', 'Teamanalyse', and 'Participatieplein'. Each button has an external link icon. The dashboard is part of the 'VFPf Medewerkersportaal'.

3.2.2 Extra functies

Via het Medewerkersportaal zijn 2 functies beschikbaar voor geautoriseerde interne gebruikers. Het betreft de functies:

Automatische incasso: Het onderhouden van de automatische incasso's die afgegeven zijn door onze klanten. Dit voor de beide fondsen.

Compliance verklaringen: Het onderhouden van compliance verklaringen ten behoeve van het Vervangingsfonds.

3.2.3 Doorlinken

Naar de volgende portalen kan doorgelinkt worden voor interne medewerkers. Zij krijgen dan toegang tot een portaal als interne medewerker en hebben een andere autorisatie dan de externe gebruikers. Het betreft Mijn Pf en Mijn Vf.

3.2.4 Arbomeester Beheer

Deze website wordt gebruikt door de VFPf Arbo-helppdesk voor inzage in gegevens van schoolbesturen en administratiekantoren, en voor rapportages (RI&E etc.). Toegang is door middel van Entra ID geregeld.

3.2.5 Klantbeeld

Dit portaal wordt gebruikt door meerdere (interne) afdelingen van VFPf. De interne medewerker heeft zicht op onze klanten en de daarbij behorende relevante informatie. Per functiegroep kan de relevante informatie verschillend zijn. Verdere doorontwikkeling zal de komende jaren plaatsvinden. Toegang is door middel van Entra ID geregeld.

3.2.6 *Perspectief*

Dit portaal wordt gebruikt door de afdeling Loopbaanadvies. Hier kan de casemanager en loopbaanadviseur het dossier van een client (een uitkeringsgerechtigde vanuit het PO) worden opgebouwd en worden bijgehouden. Een aantal gegevens uit dit dossier worden ook getoond op Mijn Pf en in het Participatieplein. Verdere doorontwikkeling (samen met het Participatieplein) zal de komende jaren plaatsvinden. Toegang is door middel van Entra ID geregeld.

3.2.7 *Adviseur portaal*

Dit portaal wordt gebruikt door de adviseurs en wordt ingezet om scans (vragenlijsten) bij de schoolbesturen te administreren. Voor het uitzetten en duiden van de scans wordt gekoppeld met een extern platform Survalyzer. Data vanuit het externe platform (o.a. respons) wordt deels zichtbaar in dit portaal. Verdere doorontwikkeling zal de komende periode plaatsvinden. Toegang is door middel van Entra ID geregeld.

3.2.8 *Teamanalyse*

Dit portaal wordt gebruikt door de adviseurs en schoolleiders. Het is speciaal ontwikkeld voor het primair onderwijs om analyse te doen op teams in het primair onderwijs. Het helpt schoolleiders om een gedetailleerd beeld te krijgen van de krachten en kwetsbaarheden binnen hun team. Adviseurs kunnen in overleg met de schoolleider op basis van de analyse een plan opstellen om de kwaliteit van het team te verbeteren.

Toegang voor de (interne) adviseur is door middel van Entra ID (SSO) geregeld. Schoolleiders kunnen inloggen met een tijdelijke inlogcode.

3.3 Websites

3.3.1 *Vervangingsfonds/ Participatiefonds (generiek)*

De website www.vfpf.nl is de gezamenlijke website van Vervangingsfonds/Participatiefonds en verschaft alle relevante informatie over en links naar ondersteunende documenten en applicaties. Hiermee wordt informatie over genoemde middelen, producten en diensten toegankelijk gemaakt. In het kader van toekomstige ontwikkelingen kan worden vermeld dat VfPf voornemens is om de website te herzien en meer klantgericht te maken.

URL: www.vfpf.nl

3.3.2 *Arbocatalogus PO*

De Arbocatalogus PO draagt bij aan een gezond werkklimaat voor alle medewerkers op school. Het is een praktisch en toegankelijk hulpmiddel met: wetgeving, oplossingen en praktijkvoorbeelden. De Arbocatalogus PO is bestemd voor alle medewerkers in het primair onderwijs. Specifiek voor: schoolbesturen, directeuren, HRM-medewerkers, (G)MR-leden en medewerkers met arbotaken.

URL: [Arbocatalogus PO | Veilig en gezond werken in het onderwijs](#)

3.3.3 *Subsidie Sluitende Aanpak (SSA)*

SSA (Subsidie Sluitende Aanpak) is een onderdeel van het Vervangingsfonds. De arbeidsdeskundige vult het digitale formulier 'Resultaat pre-advies' in en verzendt het aan het Participatiefonds. Om het formulier 'Resultaat pre-advies' te kunnen invullen, dient men in te loggen via eHerkenning. Het formulier SSA is onderdeel van vfpf.nl (www.vfpf.nl/ssa), maar is een aparte functionaliteit met eigen broncode.

URL: [VfPf – Pre-advies SSA](#)

Eis 1 De realisatie van de hiervoor genoemde portalen en websites dient volgens het responsive principe te geschieden, in de door VfPf voorgeschreven vormgeving en huisstijl, op basis van meest actuele Search Engine Optimization (SEO) richtlijnen en toegankelijkheidseisen (digitoegankelijk). De meest actuele digitoegankelijkheidseisen voor het ontwikkelen van webapplicaties zijn vastgelegd in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). De WCAG 2.2 is momenteel de geldende versie, maar er wordt al gewerkt aan WCAG 3.0. Vanaf juni 2025 worden deze richtlijnen verplicht voor veel bedrijven in de Europese Unie, zoals vastgelegd in de European Accessibility Act (EAA).

3.3.4 *Ondersteunende diensten*

Hieronder staan de ondersteunende diensten beschreven welke beheerd dienen te worden.

3.3.5 *CMS (Content Management Systeem)*

Het verder beheren, ontwikkelen en inrichten van het Content Management Systeem (Drupal).

3.3.6 *Designsysteem*

Een designsysteem bevat een verzameling van componenten, screenshots, guidelines, visies, voorbeelden en andere digitale uitingen gebundeld in een grote knowledgebase welke vastgelegd is in Figma. Het systeem is online geplaatst voor intern gebruik. Het is meer dan een huisstijlhandboek; het geeft richtlijnen en je kunt er elementen uit kopiëren om meteen te gebruiken.

Eis 2 Designsysteem moeten blijven voldoen aan digitoegankelijkheid

Eis 3 Er moet voldoende kennis van CMS zijn en CMS moet meegenomen worden in LCM.

4 Roadmap en toekomstvisie

4.1 Strategie VfPf

VfPf wil zich maximaal richten op impact binnen het primair onderwijs. Onze strategie richt zich op duurzaam behouden van personeel in het primair onderwijs door het aantoonbaar minimaliseren en voorkomen van werkloosheid en minimaliseren en voorkomen van het ziekteverzuim.

We bereiken dit door focus aan te brengen binnen onze dienstverlening, specifiek de pijlers Duurzame Inzetbaarheid en Toekomstbestendige Organisatie.

- Focus DI: Duurzame inzetbaarheid en startersbegeleiding
- Focus Toekomstbestendige Organisatie: Arbo, Verzuim en SPP

De dienstverlening binnen de pijlers Beperken Werkloosheid en Vergoeden Kosten betreft basis dienstverlening vanuit onze wettelijke taak. De dienstverlening binnen deze pijlers wordt onveranderd voortgezet. De re-integratie/loopbaanadvies ontwikkelingen blijven gemonitord om de dienstverlening op peil te houden.

Basis van de dienstverlening en inzet van producten vormt het strategisch gesprek. We zijn strategisch gesprekspartner op het gebied van SHRM voor schoolbesturen, schoolleiders en HR-adviseurs. Schoolleiders krijgen specifieke aandacht gegeven de sleutelpositie die zij vervullen. Daarnaast zijn we voorbereid op de toekomst en spelen we in op de ontwikkelingen binnen de onderwijssector.

4.2 Roadmap

VfPf stelt de klant centraal en wil dit reflecteren in de webapplicaties. Beoogde Opdrachtnemer kan deze visie en strategie vertalen naar klantreizen en een ervaring die past bij de doelgroep van VfPf. De Opdrachtnemer heeft bij voorkeur veel ervaring met de doelgroepen van VfPf en ontwikkeling volgens de richtlijnen van digitoegankelijkheid.nl.

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
- Digitaal Klantgemak (VfPf.nl)
- API-layer
- Use cases AI

Verwachte IT-projecten na 2025:

- Herbouw OVB (Onderwijsvacaturebank)
- Data Governance en Data & Effectmeting

In 2025 wil VfPf in een partnership met Opdrachtnemer samenwerken aan het ontwikkelen van AI use cases om gerichte verbeteringen in de webapplicaties aan te brengen, bijvoorbeeld en niet uitputtend gepersonaliseerde gebruikerservaringen en efficiëntere navigatie.

Verder verwacht VfPf van de Opdrachtnemer dat AI op korte termijn al ingezet wordt om code efficiënter te (laten) ontwikkelen door automatische codegeneratie en foutdetectie.

- Eis 4 De Opdrachtnemer garandeert in elk geval voldoende capaciteit (resources) voor het door ontwikkelen en beheren van de huidige webapplicaties op basis van een rolling forecast voor 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 projectcapaciteit om de genoemde ambities van VfPf zoals weergegeven in de roadmap te realiseren. Opdrachtgever deelt tenminste 2x per jaar een geactualiseerde roadmap en licht deze toe ten aanzien van de impact op de geleverde dienstverlening van Opdrachtnemer. De projectcapaciteit wordt middels een offerte aanvraag en middels een opdracht overeengekomen en varieert doorgaans tussen de 10% en 50% van de O&B capaciteit (zie eis 6).
- Eis 6 De Opdrachtnemer garandeert dat alle werknemers die door of namens hem worden ingezet aantoonbare kennis en ervaring hebben op het gebied van ontwikkelplatformen (huidig Drupal, React, .Net en Laravel/PHP) en zoekplatformen (huidig Agolia en Solr). Tevens dienen de werknemers kennis te hebben van portaal- en websiteontwikkeling en integraties ten behoeve van het koppelen met (backend) applicaties.
- Eis 7 De Opdrachtnemer heeft kennis en aantoonbare ervaring met Google marketing platforms, waaronder Google Ads, Google Analytics en Google Tag Manager naast kennis en ervaring met het opzetten van conversietracking, het analyseren van conversiegegevens en het optimaliseren van campagnes op basis van deze gegevens.

5 Samenwerking

5.1 De menselijke maat

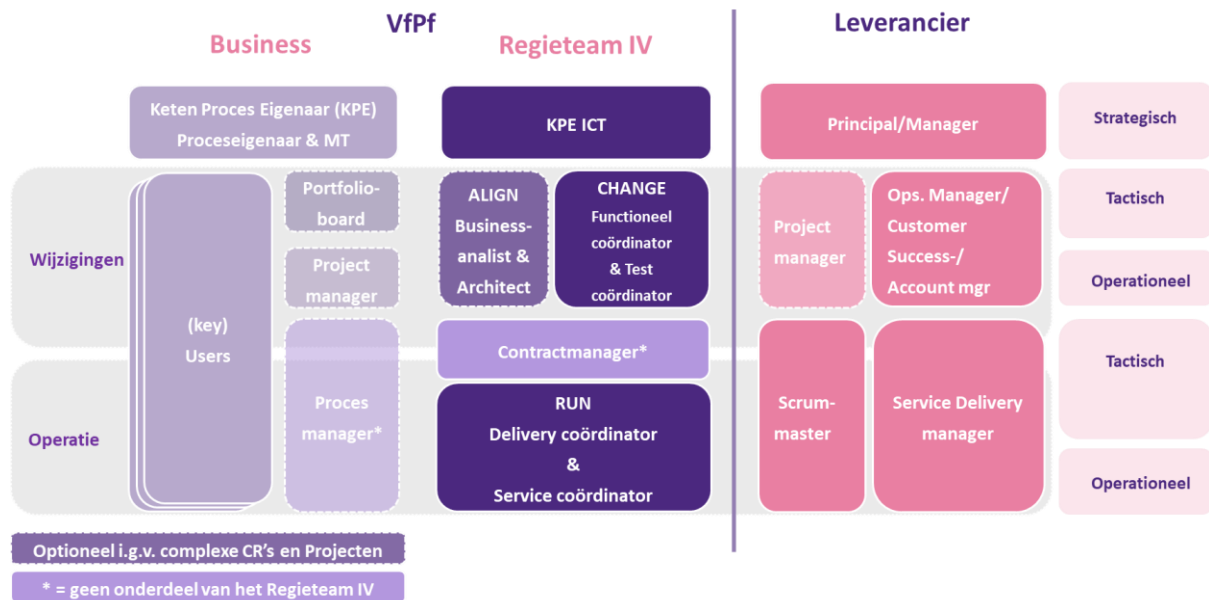
Gezien het belang van de webdiensten voor totale dienstverlening aan de klanten van VfPf is het essentieel dat de samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gebaseerd is op een hecht strategisch partnership. Hierdoor kan VfPf, vanuit de publieke functie, samen met haar partner het scholenveld 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 samenwerking. 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 wenst afspraken hieromtrent duidelijk vast te leggen. 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. VfPf wil een lange termijnvisie en doelstelling opnemen in de Overeenkomst, eventueel als amendement, zodat de ingangsdatum van de Overeenkomst hier niet door vertraagd wordt.
- 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.

5.2 Governancemodel

VfPf hanteert het volgende Governancemodel:



Dit Governance model zorgt ervoor dat het Regieteam IV (Informatievoorziening) regie kan voeren op alle ICT Leveranciers ten behoeve van de beheersbaarheid en continuïteit van de VfPf dienstverlening die door het Regieteam 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 Productowner. 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 Analyst en de Architect van het Align team betrokken. De Business Analyst 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 8 Er wordt in het Nederlands gecommuniceerd, zowel in spraak als in schrift.
- Eis 9 De Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA, rapporteert en stuurt op de afhandeling van incidenten/wijzigingen/problemen.
- Eis 10 De Opdrachtnemer richt de overlegvormen in op operationeel, sturend en richtinggevend niveau voor de beheerfase. In de ontwikkelfase wordt gebruik gemaakt van de overlegstructuren die passen binnen de werkwijzen van VfPf.
- Eis 11 VfPf stelt de volgende eisen aan de overlegstructuur:
1. Ieder overleg vindt minimaal plaats in de bij de overlegvorm genoemde 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.
- Eis 12 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;
 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).

5.3 Agile werkwijze

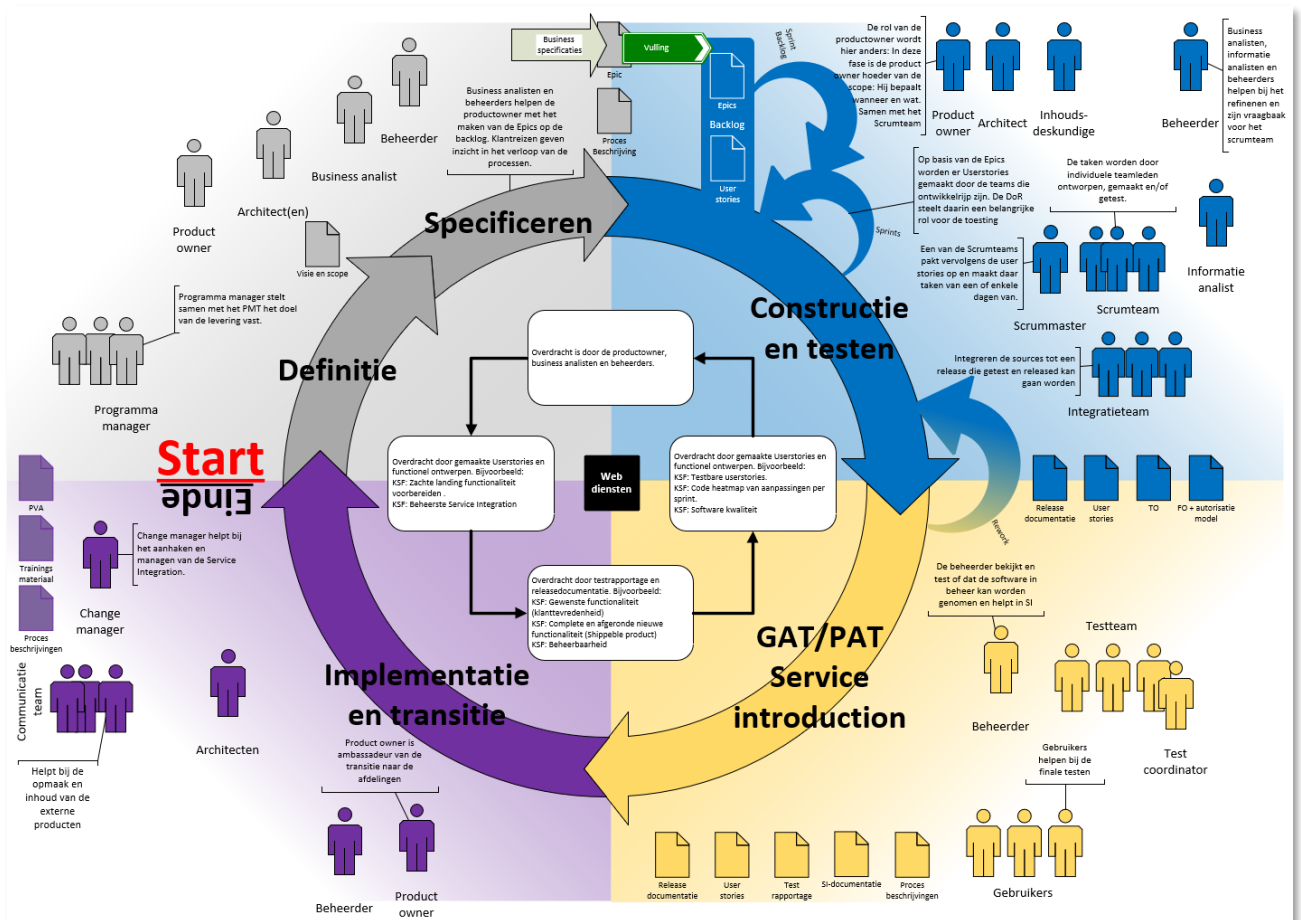
De leveranciers van VfPf hebben veelal de Agile manier van werken geïmplementeerd en VfPf vereist van u dat u hier ervaring mee heeft en ook op deze manier kan werken.

Daarbij gaat onze voorkeur uit naar de Scrum-methodiek. Medewerkers van Opdrachtgever 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.

Eis 13 De Agile werkwijze is geïmplementeerd.

Eis 14 De inschrijver dient een beveiligde omgeving beschikbaar te stellen waarin alle documentatie en informatie die vereist is voor het ontwikkelen en beheren van webapplicaties en de Governance wordt opgeslagen en beheerd. Deze omgeving moet voldoen aan de volgende specificaties:

1. **Veilige Toegang:** De omgeving moet veilige toegang bieden aan de opdrachtgever, waarbij gebruik wordt gemaakt van sterke authenticatie- en autorisatiemechanismen om onbevoegde toegang te voorkomen of SSO via Entra ID.
2. **Vindbaarheid:** Alle documentatie en informatie moet gemakkelijk vindbaar zijn. Dit omvat een gestructureerde en doorzoekbare opslag van documenten, zodat gebruikers snel en efficiënt de benodigde informatie kunnen vinden.
3. **Overdraagbaarheid:** De opgeslagen documentatie en informatie moet eenvoudig overdraagbaar zijn. Dit betekent dat bestanden en gegevens gemakkelijk kunnen worden geëxporteerd en gedeeld met relevante stakeholders, zonder verlies van integriteit of bruikbaarheid.
4. **Beheer:** De omgeving moet mogelijkheden bieden voor het beheren van documentatie en informatie, inclusief versiebeheer, toegangscontrole en auditlogs om wijzigingen en toegang bij te houden.
5. **Compliance:** De omgeving moet voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming en informatiebeveiliging, zoals de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en ISO27001 Code voor informatiebeveiliging.



Het voortbrengingsproces

5.3.1 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 eerdergenoemde rollen die door de Opdrachtgever worden ingevuld, zijn:

- 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 (zie eis 13) op allerlei gebied.

Eis 15 Binnen een maand na datum van definitieve gunning wordt door de Opdrachtnemer een autorisatiematrix opgesteld, zodat het voor eenieder in het project duidelijk is welke rollen ingericht worden en welke niveaueheden bij elke rol horen.

5.3.2 *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 7 wordt hier dieper op ingegaan.

Eis 16 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 17 De backlog en de sprintbacklog zijn inzichtelijk en realtime toegankelijk voor de Opdrachtgever.

Eis 18 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 19 Alle releases volgen het voortbrengingsproces en worden formeel vrijgegeven voordat deze naar een volgende omgeving doorgezet mogen worden.

Eis 20 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat noodzakelijke updates en werkzaamheden ten behoeve van de webapplicaties en alle daarvoor benodigde ontwikkeltools en aanverwante softwarecomponenten afgestemd worden met de Functioneel Coördinatoren voorafgaand aan de uitvoering, zodat onze omgevingen altijd functioneel up-to-date zijn.

Eis 21 De Opdrachtnemer zorgt voor bijgewerkte en aangepaste functionele documentatie voor elke release indien aan de orde.

Eis 22 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.

5.4 Changemanagement en nieuwe Projecten

Het proces van changemanagement volgt de stappen in het voortbrengingsproces. 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 23 De Opdrachtnemer committeert zich aan de genoemde werkwijze voor wijzigingen en nieuwe initiatieven.

Eis 24 De vastlegging van changes wordt in een systeem gedaan en is zichtbaar en toegankelijk voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

5.5 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:

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 25 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%.

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 26 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een spoedig herstelde beschikbaarheid bij calamiteiten en andere onvoorziene gebeurtenissen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat Business Continuity Plan en een Disaster Recovery Plan, waarin Opdrachtnemer afdoende maatregelen neemt teneinde de continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever te borgen in geval van verstoringen en/of calamiteiten. Minimaal éénmaal per jaar controleert Opdrachtnemer of dit Business Continuity Plan nog steeds adequaat is, past dit zo nodig aan en bespreekt het resultaat met Opdrachtgever.

Eis 27 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate back-up procedure voor de applicatie oplossing(en). Opdrachtnemer test 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.

Schaalbaarheid

Indien bij wisselende volumes en transacties de prestaties af- of toenemen, dan moet het systeem (combinatie applicatie en infrastructuur) kunnen worden op- of afgeschaald.

Eis 28 Opdrachtnemer monitort op eigen initiatief de overall performance van de webapplicaties en neemt adequate acties, zodra de situatie daarom vraagt. Indien noodzakelijk samen met de hosting partij.

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	Oplostijd
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

Eis 29 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een incidentbeheerproces met minimaal de bovenstaande prioriteiten en oplostijden.

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 30 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 31 Alle wijzigingen 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 32 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.

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 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.
- **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 webapplicatie 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.

- Eis 33 Het 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 34 De Opdrachtnemer committeert zich aan de genoemde werkwijze voor incidenten.

Eis 35 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 36 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een roll back uitgevoerd kan worden als een nieuwe release teruggedraaid moet worden, zodat altijd een goed functionerende website beschikbaar is.

Eis 37 De Opdrachtnemer controleert wekelijks logs van het systeem op onregelmatigheden, zodat problemen (vanuit applicatie perspectief) die een juist functioneren van de website en CMS-systeem verstoren, snel onderkend en verholpen worden.

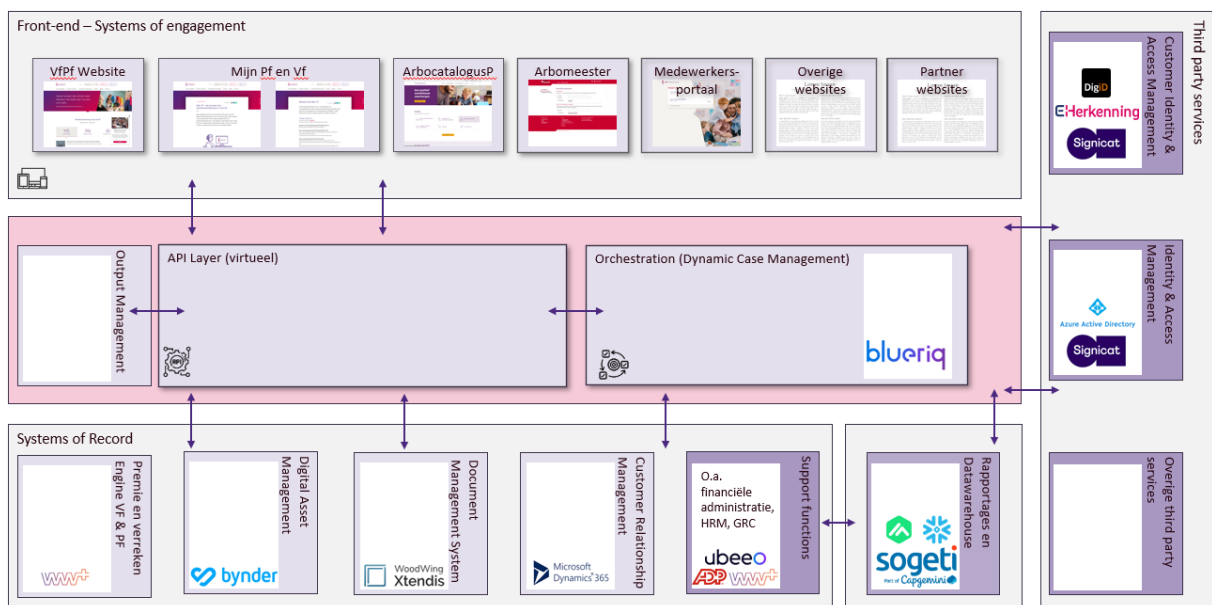
6 Informatiehuishouding & Architectuur

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. De diverse koppelvlakken:
 - a. Mijn omgevingen van VfPf;
 - b. DCM (Dynamic Case Management);
 - c. DMS (Document Management Systeem);
 - d. CRM (Customer Relationship Management);
 - e. DAM (Digital Asset Management);
 - f. ODS (Output Distribution Systeem);
 - g. CMS (Content Management Systeem);
 - h. Online identification platform;
 - i. Google Marketing Platform.
3. Authenticatie middelen.
4. Informatiehuishouding:
 - a. Data-ontsluiting en techniek;
 - b. Data Kwaliteit.

6.1.1 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 het applicatielandschap schematisch weergegeven.



De Enterprise-architectuur van VfPf

De opzet van de Enterprise-architectuur van VfPf richt zich op de strategische uitgangspunten van het 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.

- Eis 38 Opdrachtnemer gebruikt ICT-oplossingen die passen binnen de Enterprise-architectuur van VfPf.
- Eis 39 Er wordt door Opdrachtnemer gebruik gemaakt van open standaarden, zodat het eenvoudig is voor andere applicaties om met de website en/of CMS-systeem te integreren.
- Eis 40 De webapplicaties moeten in staat zijn om informatie te tonen door middel van het gebruik van API's, embeds (van interne en externe systemen zoals YouTube, GeoWeb, etc.).
- Eis 41 De API's die ontwikkeld worden moeten worden opgezet volgens OAS3.0.
- Eis 42 De webapplicaties moeten een minimale Lighthouse-score van 70 behalen op het onderdeel prestaties. Inschrijvers dienen hierover te rapporteren en proactief verbetervoorstellen aan te dragen voor zowel de eigen ontwikkeling als de integraties. Voor pagina's zonder ketenafhankelijkheid eisen wij een minimale score van 90.

Toelichting op ketenafhankelijkheid: Ketenafhankelijkheid verwijst naar de afhankelijkheid van externe systemen en diensten, zoals back-end systemen, bronsysteemkoppelingen, SEO-tools en monitoring tools. Deze afhankelijkheden kunnen invloed hebben op de prestaties en laadtijden van de webapplicaties. Het is belangrijk dat inschrijvers deze afhankelijkheden identificeren en aanpakken om de prestaties te optimaliseren.

- Eis 43 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hetgeen wordt opgeleverd dusdanig van opzet is dat het beheer en onderhoud en de verdere ontwikkeling van de webapplicaties bij beëindigen van het contract door een derde partij kan worden uitgevoerd, zodat de doorontwikkeling van de webapplicaties nooit in gevaar komt. Dit is onderdeel van het exit-plan.

6.1.2 De diverse koppelvlakken

De informatie-uitwisseling tussen verschillende onderdelen verloopt op een gestandaardiseerde manier via API's. Opdrachtnemer moet alle beschikbare functionaliteit via het gebruik van in de onderliggende systemen aanwezige API's ontsluiten. 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).

- Eis 44 Opdrachtnemer gebruikt voor het maken van de verwachte klantreizen van VfPf de informatie die via API's vanuit de onderliggende applicaties / API-Layer aangeboden wordt.
- Eis 45 De webapplicaties dienen te kunnen koppelen met de beschreven koppelingen (DMS, DAM, CRM, PF&VF Backend, DCM, Twinfield & ODS). Deze koppeling vindt plaats middels het gebruik van API's (OAS3.0), conform richtlijn forumstandaardisatie.

Opmerking: 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.

6.1.2.1 Mijn omgevingen van VfPf

De klanten van VfPf zijn de besturen in het primair onderwijs. VfPf maakt gebruik van een apart ontwikkelde front-end (website, portaal) om informatie uit te wisselen met de klant. Op het moment dat een klant interacteert via deze front-end oplossing, dient een verzoek te gaan naar onderliggende systemen / applicaties.

Eis 46 De Opdrachtnemer moet in staat zijn om het verzoek te verwerken en de juiste API's te gebruiken om de informatie op te vragen en/of op te slaan in de onderliggende systemen / applicaties.

6.1.2.2 DCM (Dynamic Case Management)

Binnen de door VfPf opgestelde Enterprise-architectuur heeft het casemanagement een specifieke functie, te weten het uitvoeren van business processen en bijhorende business rules. Net als hierboven vermeld zal de front-end de casemanagementoplossing moeten benaderen via het gebruik van beschikbare API's om te interacteren.

6.1.2.3 DMS (Document Management Systeem)

Binnen de door VfPf aangeboden diensten en services wordt intensief gebruikt gemaakt van (digitale) documenten. Deze documenten zijn integraal onderdeel van het klantdossier. Omdat via allerlei kanalen documentatie ontvangen en verzonden wordt, maakt een centraal Document Management Systeem (DMS) onderdeel uit van de Enterprise-architectuur. Dit onderdeel richt zich specifiek op het zo effectief mogelijk beheren van (digitale) documenten en de bijhorende compliance in het kader van onder meer AVG.

Voor de invulling van het DMS wordt gebruik gemaakt van Xtendis van leverancier Woodwing. Het DMS wordt ontsloten door een set van standaard API's (documentatie aanwezig). Xtendis voldoet aan alle, door Opdrachtgever, gestelde eisen ten aanzien van Privacy en Security.

Eis 47 De Opdrachtnemer dient alle (digitale) documenten, die gebruikt worden binnen de afgesproken klantreizen, te zetten in Xtendis.

6.1.2.4 CRM (Customer Relationship Management)

Het CRM (Customer Relationship Management) is het hart van VfPf voor wat betreft de opslag van klantdata. Alle data omtrent klanten, contactpersonen en contactmomenten worden vastgelegd in het CRM. CRM wordt binnen VfPf gebruikt als datahouder. Het CRM wordt ontsloten door een standaard set van API's (documentatie aanwezig).

6.1.2.5 DAM (Digital Asset Management)

VfPf maakt gebruik van het Digital Asset Management systeem van Bynder om digitale content beschikbaar te stellen op de VfPf portalen.

6.1.2.6 ODS (Output Distributie Systeem)

VfPf maakt momenteel gebruik van een Output Distributie Systeem (ODS) om documenten en notificaties te distribueren naar verschillende locaties en contacten. Het ODS zet de gegenereerde documenten in het DMS en stuurt de contacten notificaties via Mailjet. Naast de distributie van documenten en notificaties maakt deze ook contactmomenten in het CRM. Vanuit de front-end applicaties maakt momenteel Arbomeester gebruik van deze functionaliteit. Het ODS is eindig en zal in de nabije toekomst uit gefaseerd en vervangen worden door een Output Management Systeem.

6.1.2.7 CMS (Content Management Systeem)

Het door VfPf aangeboden content ligt vast in het Content Management Systeem. Hier wordt de content van de verschillende webapplicaties beheerd door de communicatieafdeling. De front-end webapplicaties halen de content op vanuit het CMS en tonen dit op de website. Voor het CMS wordt momenteel Drupal gebruikt.

6.1.2.8 Online Identification Platform

VfPf heeft voor de authenticatie en identificatie van gebruikers van de webapplicaties een service afgenomen van een online identification platform (OwnIDP), Signicat. Binnen deze service worden de producten DigiD en eHerkenning afgenomen. Zoals beschreven in onderstaande eis moet de Opdrachtnemer gebruik maken van het online identification platform (via API's) voor de authenticatie en identificatie van klanten van de webapplicaties.

Eis 48 De te ontwikkelen software maakt wat betreft de authenticatie gebruik van de reeds ontwikkelde functionaliteit, namelijk DigiD, eHerkenning, OwnIDP & Entra ID.

6.1.2.9 Google Marketing Platform

Voor het verkrijgen van inzicht in de aantallen site gebruikers en de prestaties van de marketing, content, producten en diensten, maakt VfPf voor de webapplicaties momenteel gebruik van Google Analytics en Google Tag Manager wat onderdeel is van het Google Marketing Platform.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de technisch implementatie en beheer van verschillende componenten van het Google Marketing Platform binnen de webapplicaties, verdere functionele inrichting zal in samenwerking gedaan worden met een online marketingbureau.

Eis 49 Opdrachtnemer dient in de ontwikkeling van de webapplicaties rekening te houden met het gebruik van Google Marketing Platform, zodat VfPf de noodzakelijk analyses kan uitvoeren over het gebruik en de prestatie van de webapplicaties.

6.1.3 Integraties

In dit onderdeel staan de verschillende integraties beschreven.

6.1.3.1 Spotler

Het gaat hier om de integratie met Spotler voor het aanmelden van de nieuwsbrief.

URL: <https://www.vfpf.nl/nieuwsbrief>

6.1.3.2 EventBrite

Eventbrite wordt gebruikt voor eventmanagement. De events worden getoond op de website.

url: <https://www.vfpf.nl/agenda>

6.1.3.3 Ubeoo

Het gaat hier om een integratie voor vacatures binnen VFPf. Ubeoo is een werving en selectiesysteem.

6.1.3.4 Survalyzer

Het gaat hier om een integratie tussen het Adviseur Portaal en Survalyzer. Survalyzer is een SaaS-oplossing voor het creëren en analyseren van online enquêtes.

6.1.3.5 Power BI

Het gaat hier om integratie van verschillende rapporten, welke ontsloten worden door Power BI. Deze rapporten worden getoond op verschillende portalen.

Eis 50 Opdrachtnemer dient proactief mee te denken en bij te dragen aan het veilig ontsluiten van Power BI-rapportages en -dashboards.

6.1.3.6 Social Media

Vanuit de diverse webapplicaties kan gepubliceerd worden naar bijv. LinkedIn, Whatsapp, etc.

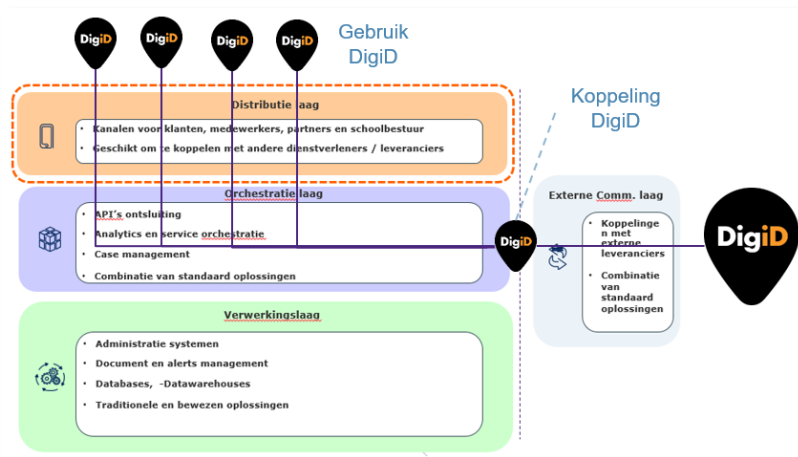
6.1.4 Authenticatie middelen

Op dit moment wordt bij VFPf gebruik gemaakt van verschillende authenticatiemiddelen. Voor het inloggen van cliënten en re-integratiebureaus (Participatieplein) en de externe gebruikers van Mijn Vf, Mijn PF en Arbomeester wordt op dit moment gebruik gemaakt van DigiD en eHerkenning. Inloggen en authenticatie vindt plaats via een DigiD koppeling (voor personen) en eHerkenning (voor bedrijven). De partij die deze authenticatie oplossing (OwnIDP) levert is [Signicat](#).

Voor interne portalen, zoals het medewerkersportaal, maken we gebruik van Single Sign On (SSO) op basis van Entra ID. Voor alle omgevingen waarbij ingelogd moet worden zal deze methodiek worden gehanteerd.

6.1.4.1 DigiD

DigiD is een veilig en betrouwbaar middel waarmee gebruikers / personen zich digitaal kunnen identificeren.



6.1.4.2 eHerkenning

eHerkenning is een Nederlands gestandaardiseerd systeem voor digitale herkenning, waarmee organisaties hun diensten online toegankelijk kunnen maken.

6.1.4.3 OwnIDP

OwnIDP is een geavanceerde gebruikersbeheeroplossing ontwikkeld door [Signicat](#) waarmee men de gebruikersaccounts veilig kan beheren.

6.1.4.4 Entra ID (voorheen Azure Active Directory)

Entra ID (voorheen Azure Active Directory) is een cloudservice voor identiteits- en toegangsbeheer die gebruikt wordt voor interne werknemers om toegang te krijgen tot de interne portalen.

6.1.5 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.

6.1.5.1 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 zijn opgeslagen in verschillende systemen, welke gevoed worden door de webapplicaties 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.

Opdrachtnemer verzamelt en beheert in opdracht van VfPf verschillende brongegevens ten behoeve van analyse van het gebruik van de webapplicaties (met name Google Analytics). Deze data dienen door de Opdrachtnemer ontsloten te worden ten behoeve van andere processen, diensten, etc. van VfPf.

Eis 51 Opdrachtnemer dient de data die zij verzamelt en genereert ten behoeve van VfPf geautomatiseerd ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever.

6.1.5.2 Datakwaliteit

Datakwaliteit begint bij de bron, in dit geval de webapplicaties. 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 webapplicaties moeten zich hieraan kunnen committeren.

Eis 52 Opdrachtnemer dient zich te houden aan velddefinities, domein bereiken en datatypes van Opdrachtgever.

Eis 53 Opdrachtnemer dient een proactieve rol te spelen in het voorkomen van (verdere) datavervuiling.

7 Privacy en Security

VfPf treft maatregelen 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 54 Opdrachtnemer beschikt over het ISO/IEC 27001:2022-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 toepasseljkheid.
- Eis 55 Opdrachtnemer draagt er aantoonbaar zorg voor steeds de nieuwste versies van de ISO-certificeringen te behalen. Opdrachtgever controleert dat Opdrachtnemer altijd over een geldig certificaat (incl. accurate Verklaring van Toepasseljkheid) beschikt. Het is daarmee aan Opdrachtnemer te zorgen dat certificaten niet verlopen en tijdig vervangen of herijkt worden.
- Eis 56 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 K en Bijlage M) en alle relevante wet- en regelgeving. Partijen hebben de inspanningsverplichting elkaar hierover continu op de hoogte te houden.
- Eis 57 Bij de beveiliging van informatie wordt uitgegaan van de BIV-classificatie, te weten: beschikbaarheid (Continuïteit), integriteit en vertrouwelijkheid. De Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de verwerkingssystemen, diensten en de brongegevens en neemt bij geconstateerde risico's direct contact op met Opdrachtgever met een verbeterplan.
- Eis 58 Privacy by design en default staan centraal bij de dienstverlening en Opdrachtnemer hanteert deze waar mogelijk bij de verwerking en bescherming van persoonsgegevens encryptie c.q. versleuteling. Voor encryptie geldt als standaard de "Handreiking Encryptiebeleid (PKI)Voor privacy by design" versie 2.0 van maart 2019 van de Informatiebeveiligingsdienst. Voor privacy by design geldt als standaard "20170507 Handleiding Privacy by Design v3_0 van het CIP (Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming)".
- Eis 59 Bij de opdracht geldt als uitgangspunt de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) dat toegepast moet worden in het development proces.
- Eis 60 Opdrachtnemer zorgt in ieder geval (blijvend) voor de volgende specifieke beveiligingsmaatregelen:

- Opdrachtgever dient aantoonbaar de NCSC-beveiligingsadviezen op te volgen, voor zover deze betrekking hebben op systemen die relevant zijn voor het leveren van de Beheerde ICT-dienst. Ook dient over deze relevante NCSC-adviezen periodiek gerapporteerd (tenminste 1x per jaar) 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.
- Alle maatregelen ten aanzien van informatiebeveiliging van alle voor de ontwikkeling gebruikte apparatuur, licenties en dergelijken zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
- Veiligheidsupdates voor alle (ontwikkel)systemen waar persoonsgegevens worden verwerkt dienen direct te worden uitgevoerd.
- Bij kritische kwetsbaarheid volgt Opdrachtnemer de prio 1 incident procedure. Een kritische kwetsbaarheid kent een CVSS-score van 9.0 of hoger op een schaal van 0 tot 10.
- Gebruik van de laatste OWASP Top 10 om webapplicaties te controleren op kwetsbaarheden.

Eis 61 De leverancier moet een gedetailleerd overzicht geven van alle softwarecomponenten, inclusief versie nummers en afhankelijkheden bij het inplannen en uitvoeren van updates.

Eis 62 De leverancier moet maandelijks rapporteren over de status van support van de software, inclusief geplande en uitgevoerde updates.

Eis 63 De leverancier moet een duidelijk updatebeleid hebben, inclusief frequentie van updates en een plan voor noodpatches waarmee zij garanderen dat alle software voor het aflopen van support (zowel active-, maintenance- als securitysupport) geüpdatet blijft.

Eis 64 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 65 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 66 Het Participatiefonds is verwerkingsverantwoordelijke en de Opdrachtnemer is verwerker in de zin van de AVG. Gelet daarop wordt een verwerkersovereenkomst (Zie Bijlage H) afgesloten.

- Eis 67 Opdrachtnemer is als verwerker verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle subverwerkers die namens Verwerker ingezet worden om deze Opdracht te vervullen; aantoonbaar worden minimaal dezelfde eisen door Verwerker aan subverwerkers gesteld.
- Eis 68 Verwerker verwerkt alleen persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Let op: Nu Groot-Brittannië uit de EER is getreden ('Brexit') geldt Groot-Brittannië als een 'derde land', met als gevolg dat het in beginsel verboden is om persoonsgegevens op te slaan in of uit te wisselen met een partij in Groot-Brittannië. Dit is slechts anders indien aanvullende maatregelen worden getroffen of indien het land volgens de EU een passend beschermingsniveau heeft. Omdat de totstandkoming van dergelijke beveiliging veel tijd kost, is de kans reëel dat niet binnen afzienbare periode een passende mate van beveiliging gerealiseerd zal worden. Om die reden wordt Groot-Brittannië op voorhand als niet EU-land aangemerkt dan wel wordt verzending van persoonsgegevens naar Groot-Brittannië beschouwd als grensoverschrijdend.
- Eis 69 Met betrekking tot logging geldt als uitgangspunt de Handreiking Aanwijzing Logging versie 2.0 (maart 2019) van de Informatiebeveiligingsdienst. Logbestanden, die een audit trail vastleggen, mogen niet te wijzigen zijn en moeten eenvoudige raadpleegbaar zijn.
- Eis 70 Binnen de scope van de dienstverlening 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. Dit omvat logging van bestanden die een audit-trail vastleggen in het kader van de van toepassing zijnde hoofdstukken van de ISO27002.
- Eis 71 Binnen de scope van de dienstverlening wordt toegang tot persoonsgegevens en overige gevoelige informatie afgeschermd, zodat alleen personen toegang hebben tot informatie die noodzakelijk is voor hun eigen werkzaamheden. Opdrachtnemer hanteert het 'Least privilege principe'. Daarnaast wordt binnen het technisch beheer het volgende afgedwongen:
- Functiescheiding: fraudegevoelige processen liggen niet in de hand van één medewerker;
 - Verificatie: belangrijke administratieve handelingen moeten door een andere medewerker worden beoordeeld en geëffectueerd, het zgn. 4-ogen principe.
- Eis 72 Opdrachtnemer moet een Privacy en Security aanspreekpunt en verantwoordelijke hebben die in overleg met Opdrachtgever testen, beoordelingen en evaluaties van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging reviewt.
- Eis 73 Opdrachtnemer beschikt over een adequaat proces voor het vernietigen van (persoons)gegevens op media bij afvoeren, vernietigen of vervangen van de hardware. VvPf kan aanvullende eisen stellen met betrekking tot het veilig verwijderen van media, transport van media en het beheer van verwijderbare media. De systemen zijn verder zo ingericht dat gegevens op basis van wet- en regelgeving op gezette momenten automatisch verwijderd worden, voor zover dit onder beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer valt. In geval dat bepaalde datadragers overbodig worden, dienen deze vernietigd te worden door een hiervoor gecertificeerde partij conform NIST SP 800-88 Rev. 1.

- Eis 74 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 75 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 76 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 of 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 77 Niet door Opdrachtnemer beheerde devices mogen standaard geen toegang krijgen tot de vaste- en draadloze netwerken, tenzij daartoe een gastnetwerk beschikbaar gesteld is.
- Eis 78 Opdrachtgever biedt voor enkele applicaties DigiD en eHerkenning (laatste alleen door Opdrachtgever) aan. Alle organisaties die DigiD gebruiken moeten jaarlijks voldoen aan de verplichte DigiD-beveiligingsnorm van Logius. De norm is een selectie van richtlijnen met de hoogste impact op de veiligheid van DigiD, uit het document “ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties” van het Nationaal Cyber Security Centrum. Indien nodig verleent Opdrachtnemer zijn volledige medewerking aan de jaarlijkse toetsing van de DigiD-aansluitingen van Opdrachtgever door het beschikbaar stellen van informatie met betrekking tot de ontwikkeling van webapplicaties. Ook wordt van Opdrachtnemer verwacht dat uit de toets voortkomende benodigde aanpassingen in de ontwikkelde webapplicaties van Opdrachtnemer, zonder extra kosten door Opdrachtnemer worden aangebracht.
- Eis 79 Er wordt gebruik gemaakt van een ontwikkel-, test-, acceptatie en productiestraat. In de ontwikkel-, test- en acceptatieomgevingen wordt geen gebruik gemaakt van persoonsgegevens.

8 Kwaliteitsborging

De Odrachtnemer zal software in opdracht van VfPf gaan ontwikkelen, waarbij eisen aan de kwaliteit van de softwareontwikkeling en beheer worden gesteld. Deze zijn afgeleid van de ISO 25010 norm.

Binnen de ISO 25010 norm worden de volgende categorieën gebruikt om de Productkwaliteit te beschrijven:

1. Functionele geschiktheid;
2. Prestatie-efficiency;
3. Uitwisselbaarheid;
4. Bruikbaarheid;
5. Betrouwbaarheid;
6. Beveiligbaarheid;
7. Onderhoudbaarheid;
8. Overdraagbaarheid.

VfPf stelt de volgende eisen aan de softwareontwikkeling:

- Eis 80 Odrachtnemer heeft een kwaliteitssysteem om de kwaliteit van de ontwikkelde software te garanderen. Dit kwaliteitssysteem omvat normen op basis van de 8 bovenstaande categorieën.
- Eis 81 Programmatuur is voorzien van (beheers)documentatie, op basis waarvan de programmatuur (en aanpassingen daarop) goed is te doorgronden. Dit geldt ook voor automatisch gegenereerde programmatuur. Als richtlijn geldt NPR 5326.
- Eis 82 Bij de softwareontwikkeling wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de volgende uitgangspunten. Hiervan wordt alleen afgeweken na toestemming van Odrachtgever:
- Open standaarden zijn uitgangspunt van systeemontwikkeling (<https://www.forumstandaardisatie.nl/>)
 - Er wordt indien mogelijk aangesloten op andere ontwikkelingen van de overheid met betrekking tot toegankelijkheid, zoals Digitale Overheid (<https://www.digitaleoverheid.nl/>).
- Eis 83 Odrachtgever heeft het recht om periodiek of ad hoc door een onafhankelijke derde partij audits uit te laten voeren op kwaliteit, het proces en IT-maatwerk. De kosten van deze audits zijn voor Odrachtgever, tenzij er ernstige gebreken uit de audit naar voren komen.
- Eis 84 De applicaties, de broncode(s) en alle gegevens en resultaten voortvloeiend uit de diensten en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten zijn eigendom van VfPf. Indien Odrachtnemer de applicaties en/of broncode(s) op enig moment wijzigt, stelt Odrachtnemer ook die gewijzigde versie(s) steeds terstond aan VfPf ter beschikking. Alle intellectuele eigendomsrechten die een partij in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degenen van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen.

8.1 SLA & DAP

VfPf en de Opdrachtnemer zullen gezamenlijk een Service Level Agreement (SLA) opstellen, op basis van de standaard template van de Opdrachtnemer, waarin specifieke details worden vastgelegd over:

- Beschrijving van de services;
- Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de Webapplicaties;
- SLR eisen met o.a. prestatie indicatoren en verbruikskosten;
- KPI's m.b.t. de afgesproken kwaliteitseisen (conform eis 88);
- Minimale verwerkingscapaciteit;
- Gegevensintegriteit en beveiliging;
- Verantwoordingsrapportages i.h.k.v. privacy en security;
- Schaalbaarheid;
- Ondersteuning en onderhoud;
- Rapportage en monitoring;
- Beëindiging en compensaties.

Eis 85 Opdrachtnemer is voorafgaand aan de in beheersname 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 ISO/IEC 27001:2022 met dito beheersmaatregelen uit de ISO27002; Het DAP sluit aan op de (vastgestelde) VfPf-processen.

Eis 86 Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA en DAP, rapporteert en stuurt op naleving van de overeengekomen afspraken en KPI's.

Eis 87 Als regieorganisatie verwacht VfPf ook dat de verschillende leveranciers zich inspannen 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 onderlinge communicatie en samenwerking nader te organiseren.

Service Level 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 88 Opdrachtgever ontvangt minimaal elke maand service-levelrapportages over de dienstverlening in een duidelijke en herkenbare structuur conform de SLA. Hierin komen tenminste de volgende metrieken (KPI's) per webapplicatie voor ten aanzien van ontwikkeling en beheer, welke zijn afgesproken in de overeen te komen SLA.

Beschikbaarheid

- Uptime percentage: De tijd dat de applicaties beschikbaar en operationeel zijn;
- Technische (security)-kwetsbaarheden en securitygebeurtenissen en/of -incidenten.

Performance

- 'End to end' performance metingen vanuit de gebruiker van de webapplicatie;
- Performance laadtijden web content en ophalen content vanuit backend en bronsystemen.

Regie

- Minimaal (maar niet uitsluitend) de resultaten o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA;
- Door opdrachtnemer te nemen en/of genomen maatregelen bij afwijking o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA;
- Een actueel overzicht van de gemaakte afspraken, besluiten en actiepunten.

Productiviteit

- Aantal incidenten: Aangemeld, openstaand en afgerond, doorlooptijd binnen/buiten SLA;
- Aantal problemen: Aangemeld, openstaand en afgerond, doorlooptijd binnen/buiten SLA;
- Aantal wijzigingen: Aangemeld, openstaand en afgerond, doorlooptijd binnen/buiten SLA;
- Mean Time to Recovery (MTTR): De gemiddelde tijd die nodig is om een storing op te lossen.

Efficiency:

- Cycle time: De tijd die nodig is om een Change Request van begin tot eind te voltooien;
- Lead time: De tijd vanaf het moment dat CR wordt aangemeld tot het moment dat deze wordt opgeleverd in productie;
- Deployment frequency: het aantal keer dat nieuwe code naar de productieomgeving uitgerold.

8.2 Kostenbeheersing

Opdrachtgever wenst maandelijks een gedetailleerd inzicht te krijgen in de kosten via digitale factuurspecificaties en een trend overzicht (per kalenderjaar) van de kosten in de maandelijkse SLR. Daarbij gelden de volgende minimale eisen:

8.2.1 Management en overhead

Eis 89 Opdrachtnemer geeft een overzicht van de tijd die besteed wordt aan Governance en bijbehorende kosten.

8.2.2 *Life Cycle Management*

Eis 90 Opdrachtnemer dient de kosten voor regelmatige updates en onderhoudswerkzaamheden te specificeren en voorafgaand aan elke geplande LCM-activiteit een kostenraming te verstekken. Daarnaast wordt door Opdrachtnemer een forecast van deze kosten per kalender jaar afgegeven 3 maanden voorafgaand aan het betreffende kalenderjaar.

Eis 91 Opdrachtnemer dient een kostenraming voor het afbouwen en vervangen van verouderde componenten te verstekken.

8.2.3 *Kennisoverdracht*

Eis 92 Opdrachtnemer dient gestandaardiseerde communicatiekanalen en tools te gebruiken om overheadkosten te minimaliseren.

8.2.4 *Kosten per Feature en Kosten per Release*

Eis 93 Opdrachtnemer dient de kosten te kunnen specificeren voor elke nieuwe feature, inclusief ontwikkelings-, test- en implementatiekosten.

8.2.5 *Scrum Ceremonie Werkzaamheden*

Eis 94 Opdrachtnemer moet een overzicht kunnen geven van de kosten die zijn besteed aan de maandelijkse Scrum ceremonies.

8.2.6 *OPEX Dienstverlening per product (= webapplicatie)*

Eis 95 Opdrachtgever streeft naar een zo goed mogelijke en voorspelbare OPEX van de dienstverlening per webapplicatie.

Eis 96 Opdrachtnemer dient te zorgen dat de kosten per product/webapplicatie tenminste in de digitale specificaties bij de factuur inzichtelijk worden gemaakt.

Eis 97 Opdrachtnemer dient heldere prijsstructuren en prijsgaranties per product/webapplicatie te bieden gedurende een kalenderjaar, om onverwachte kostenstijgingen te voorkomen.

Eis 98 Opdrachtnemer dient flexibele mogelijkheden te bieden om het inzicht in de kosten te verbeteren/aan te passen aan de veranderende behoeften van onze organisatie.

8.2.7 *CAPEX Dienstverlening per project*

Eis 99 Opdrachtnemer dient te zorgen dat de kosten per project apart worden gefactureerd en tenminste in de digitale specificaties bij de factuur inzichtelijk worden gemaakt en worden afgezet tegen de afgesproken begroting.