

Inkoop  
sociaal  
domein

Centraal Gelderland

Regionaal  
Dashboard

# Bijlage Algemene inkoopdocumenten



Bijlage 1  
Algemeen Programma van Eisen

## Vooraf

Zoals beschreven in Deel 4 van het Algemeen Inkoopdocument zijn de kwalitatieve uitvoeringseisen die van toepassing zijn op deze Opdracht zijn opgenomen in het Algemeen Programma van Eisen.

Het Algemeen Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Met het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen in het Algemeen Programma van Eisen.

Het Algemeen Programma van Eisen bevat kwaliteitseisen die niet alleen van kracht zijn in de inschrijffase, maar Opdrachtnemer is lopende de gehele uitvoering van de Overeenkomst eveneens gehouden aan alle eisen in het Algemeen Programma van Eisen.

1. Algemeen	
Eis 1.1	Inschrijver garandeert dat hij met zijn aanbieding geheel voldoet aan alle eisen die zijn beschreven in de diverse aanbestedingsdocumenten, waaronder het Algemeen Programma van Eisen en het Algemeen Inkoopdocument. Inschrijver garandeert dat hij met zijn aanbieding de volledige gewenste situatie afdekt zoals die in het totaal van alle Inkoopdocumenten en bijbehorende bijlagen (inclusief dit Algemeen Programma van Eisen) is beschreven en dat Inschrijver deze na gunning volledig werkend zal opleveren.
Eis 1.2	Personeel van Opdrachtnemer beschikt over een geldig legitimatiebewijs wanneer het aanwezig is op locaties van Opdrachtgever.
Eis 1.3	Personeel van Opdrachtnemer meldt zich aan/af bij de receptie bij een eventueel bezoek aan Opdrachtgever of een van de deelnemende Gemeenten.
Eis 1.4	Meerwerk is in beginsel niet toegestaan en dient op voorhand te worden ondervangen, bijvoorbeeld door een adequate inventarisatie. Er dient eerst een schriftelijk verzoek met de betreffende meerkosten ingediend te worden bij Opdrachtgever. Alleen na schriftelijke goedkeuring mogen de werkzaamheden worden uitgevoerd en worden meerkosten vergoed.
Eis 1.5	Opdrachtnemer wijst in de uitvoering van de Overeenkomst één centraal aanspreekpunt aan. Deze coördineert alle communicatie en draagt zorg voor de juiste afstemming tussen de betrokkenen.
Eis 1.6	Afspraken en communicatie met Opdrachtgever verlopen via door Opdrachtgever aangewezen contactpersonen. Het is niet toegestaan dat Opdrachtnemer informatie in de brede zin van het woord (o.a. afspraken, dienstverlening, prijzen, data) communiceert aan medewerkers van Opdrachtgever of overige betrokkenen (intern en extern) zonder toestemming van de aangewezen contactpersonen. Afspraken die niet via de aangewezen contactpersonen zijn gemaakt, zijn per definitie ongeldig.

Eis 1.7	<p>Alle dienstverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct toegang hebben tot vertrouwelijke en gevoelige informatie, in het kader van de uitvoering van onderhavige opdracht, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP: screeningsprofiel "11, 12 en 13") die bij indiensttreding van de Opdrachtnemer niet ouder is dan drie maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde dienstverlening niet ouder dan drie (3) jaar.</p> <p>Zie verder paragraaf 3.5.2 van het Algemeen Inkoopdocument.</p>
<b>2. Applicatie</b>	
Eis 2.1	Het regionaal dashboard wordt geleverd als een SaaS-oplossing (Software as a Service) en is in de basis een 'off the shelf'-applicatie.
Eis 2.2	Er is een Nederlandstalige handleiding beschikbaar voor gebruikers.
Eis 2.3	De Opdrachtnemer heeft minimaal drie (3) jaar ervaring met dashboards binnen het Sociaal Domein (Wmo en Jeugdwet).
Eis 2.4	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er doorontwikkeling plaats van het dashboard op basis van feedback en behoeften. Daarnaast is er actieve kennisdeling van innovatie en ontwikkelingen en inventariseert Opdrachtnemer half jaarlijks de behoefte bij Opdrachtgever voor nieuwe rapporten en/of aanpassingen op bestaande rapporten die bij voldoende animo kosteloos worden ontwikkelt. Hierover wordt actief gecommuniceerd van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever.
Eis 2.5	Opdrachtnemer speelt pro-actief in op veranderende wetgeving en standaarden. Wijzigingen die ten gevolge zijn van veranderde wetgeving of landelijke standaarden worden kosteloos verwerkt in het dashboard.
Eis 2.6	<p>Autorisaties en beschikbare rapportages zijn aanpasbaar per gebruikersrol (beleidsmedewerker, contractmanager, regiomanager, etc.), ter bevordering van de overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het dashboard voor gebruikers.</p> <p>Het is een pré als dit bij aanvang van de Opdracht al reeds mogelijk is, en dient uiterlijk binnen een half jaar na aanvang Overeenkomst te zijn gerealiseerd.</p>
Eis 2.7	Minimaal 75 licenties zijn aanwezig (binnen de prijs). Daarnaast is het mogelijk extra licenties bij te kopen, voor de prijs die door Opdrachtnemer bij inschrijving, is aangegeven op het prijzenblad.
<b>3. Data-aanlevering</b>	
Eis 3.1	<p>Data-aanlevering vanuit gemeenten is mogelijk via in ieder geval de volgende (beide) methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestandaardiseerde aanlevering vanuit het GGk-berichtenverkeer (Wmo- en Jeugdwet berichtenverkeer).</li> </ul>

	- Aanlevering via scripts uit de lokale registratie-applicatie (uitgevoerd door gemeenten). Opdrachtnemer moet de data kunnen importeren.
Eis 3.2	Het dashboard moet minimaal maandelijks worden bijgewerkt om actuele informatie te garanderen.
Eis 3.3	Data vanaf tenminste 1 juli 2020 moet te raadplegen zijn in het dashboard (datamigratie van historische data op basis van lokale gegevens en het GGK-berichtenverkeer).
Eis 3.4	Opdrachtnemer faciliteert checks en controles op de correctheid van de aanlevering van de data (bijv. ontbreken data) ter bevordering van consistentie en betrouwbare gegevens.  Bijvoorbeeld d.m.v. uitvallijsten, logische controles of gelijkwaardig.  Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) dagen met de betreffende gemeente te communiceren wanneer de data-aanlevering niet compleet/juist is en wat er niet compleet/juist is aangeleverd.
Eis 3.5	De data is gepseudonimiseerd en niet herleidbaar naar personen.
Eis 3.6	Het dashboard moet op individueel cliëntniveau informatie kunnen weergeven. Dus niet alleen geaggregeerde data, echter niet herleidbaar naar personen.
Eis 3.7	Applicatie maakt ook gebruik van o.a. CBS-data voor buurt-wijkniveaus en demografische gegevens.
Eis 3.8	Herleidbaarheid moet voorkomen worden bij wijk- en buurtniveau met lage populaties.
Eis 3.9	Opdrachtnemer kan en dient op verzoek van Opdrachtgever alternatieve data te verwerken (anders dan data uit het berichtenverkeer) en te uploaden middels in ieder geval Excel-/CSV-bestanden.
<b>4. Functionaliteit dashboard</b>	
Eis 4.1	Het dashboard heeft een duidelijke en gebruiksvriendelijke lay-out, zodat gebruikers zonder uitgebreide training er zonder moeite mee kunnen werken. Denk hierbij aan bijvoorbeeld heldere keuze van menubalken en knoppen.
Eis 4.2	Grafieken, tabellen, kaarten en andere visuele hulpmiddelen worden gebruikt om data op een begrijpelijke manier weer te geven, waardoor trends en patronen op een duidelijke en gebruiksvriendelijke wijze zichtbaar zijn.
Eis 4.3	Het dashboard moet interactieve functies hebben, zoals filtermogelijkheden en 'drill down-opties' om specifieke data analyses uit te voeren (zie Eis 4.4).

	<p>Zo moet het onder andere mogelijk zijn om te kunnen ‘doorklikken’ in een rapport naar achterliggende informatie (inzoomen op data), bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeente, wijk (buurt), individueel</li> <li>- Categorie, productcodes</li> </ul>
Eis 4.4	<p>Per rapport is er minimaal inzicht in en is het mogelijk te filteren op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeente (inzicht in regio als geheel is ook mogelijk)</li> <li>- Wet (Wmo/Jeugd)</li> <li>- Zorgaanbieder</li> <li>- Periode (jaar/kwartaal/maand)</li> <li>- Productcategorie</li> <li>- Productcode</li> <li>- leeftijdsgroep</li> <li>- Verwijzer</li> <li>- (Meerdere) specifieke categorisaties: waaronder IV3-standaarden.</li> </ul> <p>Meerdere onderdelen kunnen naast elkaar worden geselecteerd (bijv. binnen een gemeente, een aanbieder) maar ook binnen een onderdeel (bijv. het selecteren van drie (3) productcodes). Dit geldt ook voor periode, hierin is het mogelijk meerdere jaren, kwartalen, maanden te selecteren.</p> <p>Per rapport kunnen er aanvullende inzichten en filteropties zijn, die worden later genoemd.</p>
Eis 4.5	<p>Bij elke tabel/grafiek staat er een uitleg met de definities binnen het rapport en hoe de data is opgebouwd.</p>
Eis 4.6	<p>Het dashboard biedt visualisaties van trends in o.a. gebruik en kosten over voorgaande perioden (maand, kwartaal, jaar) en tussen gemeenten, producten, categorieën etc. Zodat ontwikkeling over jaren heen gevolgd kan worden (longitudinale analyses).</p>
Eis 4.7	<p>Gebruikers moeten geselecteerde waarden kunnen vergelijken tussen verschillende periodes, aanbieders, gemeenten, productcodes, wijken.</p>
Eis 4.8	<p>Het dashboard biedt de mogelijkheid om gegevens en figuren te exporteren naar verschillende formaten, in ieder geval naar Excel/CSV en PDF.</p>
<p><b>5. Inhoud rapporten (Let op: standaard filteropties, zie Eis 4.4, zijn altijd van toepassing)</b></p>	
Eis 5.1	<p>Er is een rapport beschikbaar waarbij de gebruiker de mogelijkheid heeft om zelf een tabel samen te stellen op verschillende niveaus (waaronder in ieder geval: gemeente, aanbieder, categorie, product en periode) en verschillende variabelen. Vergelijkbaar met een draaitabel in Excel.</p>

	<p>Meerdere variabelen selecteren moet mogelijk zijn, waaronder tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal cliënten toegewezen</li> <li>- Aantal cliënten gedeclareerd</li> <li>- Waarde toewijzing</li> <li>- Waarde gedeclareerd</li> <li>- Gemiddelde waarde per cliënt</li> <li>- Gemiddelde kosten (gedeclareerd) per cliënt</li> </ul>
Eis 5.2	<p>Het dashboard biedt inzicht in het aantal unieke cliënten op verschillende niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actief o.b.v. startdatum en einddatum toewijzing</li> <li>- Actief o.b.v. aanwezige declaratie in betreffende periode</li> <li>- Actief o.b.v. MAZ en MUZ (startzorg en eindzorg bericht)</li> <li>- Actief o.b.v. startdatum toewijzing en (einddatum toewijzing OF MUZ). (MUZ wanneer deze aanwezig is en &lt; dan einddatum toewijzing)</li> <li>- Actief o.b.v. startdatum en einddatum toewijzing met ontbrekende MAZ-MUZ (start en stopbericht)</li> </ul> <p>Naast wat standaard wordt gevraagd (zie eis 4.4), ook de mogelijkheid tot inzicht en te filteren op tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per wijk (waar mogelijk)</li> </ul>
Eis 5.3	<p>Het dashboard biedt inzicht in de toegewezen waarde, gedeclareerde kosten en andere financiële aspecten van zorgtrajecten.</p> <p>De weergave moet ook 'door de tijd heen' kunnen worden getoond waarbij de gebruiker kan bepalen op welk tijdsniveau de x-as ingesteld kan worden (per maand, kwartaal of jaar).</p> <p>Ieder van onderstaande onderwerpen moeten vertegenwoordigd zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegewezen waarde</li> <li>- Gedeclareerde kosten</li> <li>- Gemiddelde toegewezen waarde per cliënt</li> <li>- Gemiddelde gedeclareerde kosten per cliënt</li> <li>- Tijdigheid declaraties</li> <li>- Foutieve declaraties</li> <li>- Gedeclareerde kosten op basis van volume (in minuten, uren, etmalen, dagdelen, stuks, etc.)</li> <li>- Toegewezen waarde op basis van volume (in minuten, uren, etmalen, dagdelen, stuks, etc.)</li> <li>- Gemiddelde gedeclareerde kosten per cliënt op basis van volume (in minuten, uren, etmalen, dagdelen, stuks, etc.)</li> <li>- Gemiddelde toegewezen waarde per cliënt op basis van volume (in minuten, uren, etmalen, dagdelen, stuks, etc.)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waarde toewijzing t.o.v. benutting toewijzing</li> <li>- Gemiddelde waarde toewijzing t.o.v. benutting toewijzing per cliënt</li> </ul> <p>Dit kan eventueel in meerdere rapporten.</p>
Eis 5.4	<p>Het moet mogelijk zijn zelf een <u>presenteerbaar</u> rapport samen te stellen. Door middel van selecteren op basis van: (en/of)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regio/gemeente</li> <li>- Aanbieder</li> <li>- Zorgvorm</li> <li>- Product</li> <li>- Periode (per maand, kwartaal en/of jaar)</li> </ul> <p>De volgende stap is de gewenste informatie/elementen aan het rapport toevoegen, waaronder mogelijkheden in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijd: waaronder in- uitstroom, duur in zorg, duur per traject/product.</li> <li>- Aantal: waaronder unieke cliënten, per product, verwijzers, leeftijdsgroepen.</li> <li>- Kosten: waaronder gemiddelde kosten per cliënt, totale kosten product.</li> </ul> <p>Het is een pré als dit bij aanvang van de Opdracht al reeds mogelijk is, en dient uiterlijk binnen een half jaar na aanvang Overeenkomst te zijn gerealiseerd.</p>
Eis 5.5	<p>Het dashboard biedt inzicht bij een geselecteerde aanbieder in de gedeclareerde kosten van deze aanbieder in een kalenderjaar. Zodat daar direct de productieverantwoording van de betreffende aanbieder naast gelegd kan worden om te kunnen matchen.</p> <p>Per aanbieder inzicht in kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per wet Wmo/Jeugdwet</li> <li>- Categorie</li> <li>- Productcode</li> <li>- Eenheid (in minuten, uren, etmalen, dagdelen, stuks, etc)</li> <li>- Aantal (volume)</li> <li>- Tarief</li> </ul>
Eis 5.6	<p>Het dashboard biedt inzicht in de oorzaak van een stijging/daling van kosten in een te selecteren periode t.o.v. andere te selecteren periode. En hoe de volgende factoren bijdragen aan deze stijging/daling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal</li> <li>- Volume</li> <li>- Tarief</li> <li>- Indexatie</li> </ul>

Eis 5.7	Het dashboard biedt inzicht in de instroom, doorstroom, uitstroom. Waarbij ook inzicht gegeven wordt in recidive.
Eis 5.8	Het dashboard biedt inzicht in cliënten met zorgstapeling en bijbehorende zorgtrajecten.
Eis 5.9	Het dashboard biedt inzicht in de verdeling van leeftijd en leeftijdscategorie.  Naast wat standaard wordt gevraagd (zie eis 4.4), ook de mogelijkheid tot inzicht en te filteren op tenminste: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geslacht</li> </ul>
Eis 5.10	Het dashboard biedt inzicht in verschillende gemiddelde doorlooptijden in de fases van het berichtenverkeer. Waaronder, maar niet gelimiteerd tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wachtijd tussen begindatum toewijzing en start zorg</li> <li>- Tijd tussen Start zorg en Stop zorg</li> <li>- Tijd tussen begindatum toewijzing en einddatum toewijzing of MUZ</li> </ul> Naast wat standaard wordt gevraagd (zie eis 4.4), ook de mogelijkheid tot inzicht en te filteren op tenminste: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaar waarin toewijzing actief is</li> </ul>
Eis 5.11	Het dashboard biedt inzicht in het volledig zorgtraject van cliënten (zorgtrajecten kunnen uit meerdere toewijzingen bestaan) van instroom tot uitstroom: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Start en stopdatum</li> <li>- Looptijd</li> <li>- Productcode</li> <li>- Declaratie</li> </ul> Het moet mogelijk zijn om een parameter in te stellen die bepaalt welke tijdsperiode er tussen opeenvolgende toewijzingen mag zitten.
Eis 5.12	Het dashboard biedt visualisaties van wijk- of buurtverschillen in voorzieningengebruik en uitgaven in ieder geval op het gebied van aantal cliënten en kosten (toegewezen en gedeclareerd) en inwoneraantallen.
<b>6. Niet-functionele eisen: Privacy en Security</b>	
Eis 6.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen binnen de dienst ter bescherming van persoonsgegevens.
Eis 6.2	Bij gebruik van algoritmes en voorspellende modellen worden de AVG en AI-verordening in acht genomen.

Eis 6.3	Het is mogelijk om controle over gegevens te houden, dat wanneer een betrokkene dit wenst er aan artikelen 12 tot en met 18 en 20 van de AVG kan worden voldaan. (rechten van de betrokkenen).
Eis 6.4	Diensten van de Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de AVG.
Eis 6.5	Opdrachtnemer behoort op persoonsniveau te loggen, zodat direct of periodiek kan worden beoordeeld welke persoonsgegevens medewerkers hebben opgevraagd, ingezien en aangepast.
Eis 6.6	Opdrachtnemer heeft een datalekken-procedure.
Eis 6.7	Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen dat bij een mogelijke uitval van de dienst er geen datalek zal volgen, of dat dit voor andere privacy-schendingen zal leiden.
Eis 6.8	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke worden gescheiden opgeslagen van de gegevens van andere klanten.
Eis 6.9	Opdrachtnemer dient met inschakelen van derden, rekening te houden met een hoge mate van bescherming van persoonsgegevens.
Eis 6.10	Opdrachtnemer heeft een register van verwerkingen; en deze wordt periodiek geactualiseerd.
Eis 6.11	Persoonsgegevens worden binnen EER verwerkt.
Eis 6.12	Wanneer nodig levert de Opdrachtnemer de benodigde data om een DPIA uit te kunnen voeren.
Eis 6.13	Indien gevraagd door Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer relevante privacy documentatie (denk hierbij aan: actueel privacy beleid en genomen maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens).
Eis 6.14	Data blijft te allen tijde eigendom van de gemeenten en mag niet aan derden verstrekt worden.
Eis 6.15	Vernietiging van gegevens in de dienst is mogelijk wanneer dit nodig wordt geacht.
Eis 6.16	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners aan de overeengekomen regels met Opdrachtgever en is daarbij zelf volledig verantwoordelijk.
Eis 6.17	De applicatie is minimaal compatibel met de browsers Microsofe Edge en Google Chrome en kan hiermee juist, volledig en optimaal gebruikt worden. Onafhankelijk van de onderliggende hardware en zonder toevoeging van extra plug-ins of add-ons.

Eis 6.18	E-mailverkeer dat namens Opdrachtgever plaatsvindt, intern dan wel extern, voldoet blijvend aan aanvullende beveiligingsmaatregelen zoals: DNSSEC, SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS en DANE.
Eis 6.19	Alle data uitwisselactiviteiten, wordt gecontroleerd door een Intrusion Detection System (Inbraakdetectiesysteem, IDS) en Intrusion Prevention System (inbraakpreventiesysteem, IPS).
Eis 6.20	Systeemprogrammatuur (zijnde non-applicatie programmatuur) dient altijd te kunnen voldoen aan het juiste beveiligingsniveau (patchlevel) aanbevolen door de softwareleverancier.
Eis 6.21	Alle software, front en back end, behorend tot de (cloud)dienst, is volgens relevante standaarden beveiligd. Deze is blijvend van voldoende kwaliteit. De normen van de AP, NCSC, IBD, Forum Standaardisatie en OWASP zijn hierbij normstellend.
Eis 6.22	De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.
Eis 6.23	Patches die beschikbaar zijn voor software dienen zo snel mogelijk te kunnen worden geïnstalleerd.
Eis 6.24	Kritische beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de SaaS-applicatie.
Eis 6.25	Opdrachtnemer heeft een back-up en recovery beleid dat voldoet aan de eisen uit de BIO 2; waarbij minimaal de 3-2-1 regel wordt toegepast.
Eis 6.26	Activiteiten van gebruikers (raadpleging en mutatie), uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden die te allen tijde door Opdrachtgever kunnen worden geraadpleegd voor nadere analyse.
Eis 6.27	In audit-logbestanden wordt tenminste opgenomen: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
Eis 6.28	Ten aanzien van normen voor informatiebeveiliging voldoet Opdrachtnemer ten minste aan ISO 27001 of NEN 7510 .  Opdrachtnemer kan te allen tijde, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst om een geldig certificaat worden gevraagd: deze dient onverwijld overlegd te worden.
Eis 6.29	Er zijn afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever bedoeld of onbedoeld worden gedeeld met derden dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie.

Eis 6.30	Leverancier beveiligt alle gegevens die tot de (cloud)dienst behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen dienst.
Eis 6.31	Het dashboard wordt te alle tijde benaderd van een beveiligde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.
Eis 6.32	Opdrachtnemer dient doorlopend maatregelen te nemen om bedreigingen en aanvallen zoals onder meer side channel, guest-hopping, hyperjacking en SQL-injection te voorkomen.
Eis 6.33	Indien (een deel van) dienst zich bij Opdrachtgever on-premises bevindt, dient Opdrachtgever zich te conformeren aan on-premises inrichtingseisen van Opdrachtgever waarbij de ICT prestatie geschikt is om samen te werken met on-premises technieken zoals hieronder beschreven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetfacing systemen worden ontsloten via een firewall waarbij segmentatie / zonering (DMZ) wordt toegepast om vertrouwde en onvertrouwde verkeersstromen zoveel mogelijk te scheiden en te beperken tot het hoogstnoodzakelijke.</li> <li>• Al het netwerkverkeer (ingress, egress, lokaal) dient door Opdrachtgever te kunnen worden geïnspecteerd. Versleuteld verkeer dient daartoe via een SSL-Offloader te kunnen worden ontsleuteld ten behoeve van inspectie door het IPS.</li> <li>• Opdrachtnemer garandeert dat de ICT prestatie in zijn totaliteit succesvol kan worden gecombineerd met standaard technieken van SSL-Offloaders, Reverse Proxy's, Poort Filtering, Reputation Filtering en Web Application Firewalls die Opdrachtgever in huis heeft.</li> </ul>
Eis 6.34	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van 2FA of MFA, de authenticatie-dienst moet eenvoudig voor Opdrachtgever te gebruiken zijn.
Eis 6.35	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zelf diens wachtwoord kan aanpassen. De wachtwoorden behoren sterk genoeg te zijn (minimaal 12 tekens lang met tenminste kleine letters hoofdletters en een cijfer of een leesteken). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.</li> </ul>
Eis 6.36	Wachtwoorden worden beveiligd (gehasht) opgeslagen binnen de dienst, welke niet reverse engineered kunnen worden.

Eis 6.37	Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.
Eis 6.38	Opdrachtnemer houdt administratie van toegewezen en ingetrokken accounts bij.
Eis 6.39	Opdrachtnemer houdt een audittrail bij van iedereen die toegang heeft gekregen tot de dienst, en stelt deze op verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever.
Eis 6.40	Dienst van Opdrachtnemer en de daarbij samenhangende diensten voldoen aan de BIO 2.
Eis 6.41	Als Opdrachtnemer informatie van Opdrachtgever host op haar systemen, dienen (beveiligings)incidenten direct gemeld te worden aan de betrokken contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 6.42	Opdrachtnemer zal voor de prestaties voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van Opdrachtgever, om de prestaties te verrichten. Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij Opdrachtgever bevinden, of in direct contact met Opdrachtgever staan, zal het personeel van de Opdrachtnemer de gedragsvoorschriften van Opdrachtgever naleven. Hiermee zal gevolg gegeven worden aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever.
Eis 6.43	Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen en getest op het voorkomen van inbreuken op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
Eis 6.44	Alle betrokken systeemcomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden volgens marktconforme 'best practices'. Er is een proces voor vulnerability scanning.
Eis 6.45	Alle betrokken systeemcomponenten worden frequent gepatcht volgens marktconforme 'best practices'. Er is een proces voor patching en wijzigingsbeheer.
Eis 6.46	Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen om en getest op het voorkomen van gegevensverlies en systeemproblemen. Er is een proces voor hardening.
<b>7. Niet-functionele eisen: Beschikbaarheid en onderhoud</b>	
Eis 7.1	<p>Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p>
Eis 7.2	De responstijd bij vragen en incidenten bedraagt maximaal één (1) werkdag.

Eis 7.3	Kritieke storingen worden binnen 24 uur verholpen waarbij wordt gestreefd naar een minimale downtime.
Eis 7.4	Tussentijds onderhoud wordt altijd tijdig gecommuniceerd met de gebruikers.
Eis 7.5	<p>De gebruiker mag geen hinder ondervinden van onderhoud aan de applicatie, continuïteit van de dienstverlening wordt zo gewaarborgd. De beschikbaarheid van de applicatie is gemiddeld 99,5% per maand gegarandeerd, berekend met 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%, waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.</p> <p>De beschikbaarheid wordt op basis van de volgende formule bepaald:</p> $\frac{([\text{aantal dagen maand } x] * 24 * 60 - [\text{aantal minuten gepland onderhoud maand } x]) - [\text{aantal minuten downtime}]}{([\text{aantal dagen maand } x] * 24 * 60 - [\text{aantal minuten gepland onderhoud maand } x])} * 100 = \text{beschikbaarheid maand } x$
Eis 7.6	Aanpassingen en releases worden door Opdrachtnemer binnen een week na verschijnen gemeld.
Eis 7.7	Het dashboard moet data snel verwerken en weergeven, ook bij grote datasets, om gebruikers niet te hinderen in hun werkzaamheden.