

Programma van Eisen

Verwerken van Datadragers

Versie: definitief

Datum: 23 juli 2025

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Eisen gesteld aan de dienstverlening	4
2. Eisen gesteld aan de uitvoering van de opdracht.....	4
3. Eisen gesteld aan communicatie.....	6
4. KPI's	6
5. Eisen gesteld aan facturatie	6

Inleiding

1.1 Doel van het document

Dit document beschrijft de eisen die gesteld worden aan de uitvoeren van de Opdracht Verwerken van Datadragers van het COA.

De begrippenlijst zoals opgenomen in het Beschrijvend document is van toepassing op dit document.

1. Eisen gesteld aan de dienstverlening

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:00 uur.
1.2	Opdrachtnemer stelt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst één vaste accountmanager beschikbaar voor Opdrachtgever. Deze persoon beheerst de Nederlandse taal goed, zowel gesproken als in schrift.
1.3	Bij wisselingen van accountmanager stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hier binnen een week schriftelijk van op de hoogte.
1.4	Opdrachtnemer verleent medewerking indien Opdrachtgever eventuele derden inschakelt. Met medewerking wordt bedoeld dat Opdrachtnemer instructies die worden gegeven (door Opdrachtgever of door derden ingeschakeld door Opdrachtgever) aanneemt en opvolgt, bijvoorbeeld op de ophaallocatie.
1.5	De medewerkers die voor de uitvoering van de Opdracht worden ingezet door Opdrachtnemer dienen op de hoogte te zijn van de bezoekersregels opgenomen in Bijlage I – Bezoekersreglement COA.
1.6	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die in contact komen met medewerkers van COA, zowel fysiek op locatie als telefonisch en per e-mail, beheersen de Nederlandse taal goed, zowel gesproken als in schrift.

2. Eisen gesteld aan de uitvoering van de opdracht

Eis nr.	Beschrijving
2.1	De datadragers dienen EA-DMS gecertificeerd vernietigd te worden. Opdrachtgever ontvangt na elke vernietiging een geldig EA-DMS certificaat per mail op het volgende e-mailadres: ICTMagazijn@coa.nl .
2.2	Op het EA-DMS certificaat staan minimaal de aantallen van de Apparatuur onder vermelding van het serienummer die zijn vernietigd, zodat Opdrachtgever dit kan verwerken in haar administratie.
2.3	Opdrachtnemer garandeert dat de data onherstelbaar wordt verwijderd en kan dit aantonen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer duidelijk inzichtelijk maakt voor Opdrachtgever hoeveel Datadragers zijn gewist, welke opslag dit betreft en welke methode van wissen per type opslag is gehanteerd.
2.4	Op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever verwijdert Opdrachtnemer harde schijven uit laptops danwel elektronische Apparatuur alvorens deze te vernietigen.
2.5	Het wissen danwel vernietigen van de Datadragers vindt plaats op locatie van Opdrachtnemer. De Datadragers worden altijd door Opdrachtnemer opgehaald op de ophaallocatie in Schelluinen, waar het Centraal Magazijn is gevestigd. Bij wijziging van ophaallocatie stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte.

2.6	De Dienstverlening dient conform de volgende stappen plaats te vinden: 1. Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om: A. Een afspraak in te plannen (in praktijk is dit bij minimaal tien (10) pallets Apparatuur); B. Aan te geven middels een Excellijst met de te leveren Apparatuur (aantallen, productcategorie, en waar mogelijk serienummer) C. Aan te geven of er behoefte is om harde schijven uit Apparatuur te laten verwijderen door Opdrachtnemer.
	2. Opdrachtnemer komt aan op afgesproken datum en tijdstip om de pallets met Apparatuur op te halen; 3. Opdrachtnemer stelt de restwaarde vast van de Apparatuur en informeert Opdrachtgever hier schriftelijk over; 4. Opdrachtnemer wist en/of vernietigt alle Datadragers danwel Apparatuur die data bevatten op locatie opdrachtnemer en geeft hier een EA-DMS certificering voor af aan Opdrachtgever; 5. Opdrachtnemer stuurt een factuur waarin overzichtelijk wordt weergegeven wat de gemaakte kosten zijn en de prijs die Opdrachtgever terugkrijgt aan restwaarde van de Apparatuur.
2.7	Het verwerken van de ingenomen Datadragers dient binnen een periode van twee maanden te zijn afgerond te worden.
2.8	De overname van de Apparatuur dient door opdrachtnemer aantoonbaar gebaseerd te zijn op de marktconforme prijzen. Opdrachtgever kan een steekproef uitvoeren naar de marktconformiteit van de prijzen die voor de hardware zijn gerekend. Opdrachtgever schakelt hier een externe, onafhankelijke partij voor in.
2.9	Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever zich het recht behoudt om een audit uit te voeren op de gewiste danwel vernietigde Apparatuur. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hier van te voren schriftelijk van op de hoogte.
2.10	Opdrachtnemer dient op elk moment gedurende de uitvoering van de Opdracht in het bezit te zijn van een ISO-IEC 27001:2002-certificaat of gelijkwaardig.
2.11	Opdrachtnemer dient op ieder moment gedurende de uitvoering van de Opdracht de werkzaamheden uit te voeren conform de ISO/IEC 219641:2018-norm of vergelijkbaar.
2.12	Opdrachtgever behoudt zich het recht om het toetsende normenkader (BIO) tijdens de looptijd van de overeenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. In dat geval dient (ook) Opdrachtnemer te voldoen aan de alsdan geldende versie van het normenkader (binnen een nader vast te stellen redelijke termijn afhankelijk van de wijzigingen).
2.13	Voertuigen die worden ingezet voor het transport van de Apparatuur, voldoen ten minste aan emissieklasse 6.

3. Eisen gesteld aan communicatie

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Opdrachtgever kan klachten zowel schriftelijk als telefonisch bij Opdrachtnemer melden.
3.2	Opdrachtnemer geeft wijzigingen NAW-gegevens direct daar aan de contractmanager van Opdrachtgever.
3.3	Er vindt ieder halfjaar gedurende de contractperiode een tactisch overleg plaats waarbij in ieder geval de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever bij aanwezig zijn.
3.4	Opdrachtnemer levert minimaal twee weken voorafgaand aan ieder tactisch overleg een rapportage aan bij Opdrachtgever. De rapportage bevat minimaal de volgende onderwerpen: ○ Overzicht van facturen inclusief specificatie van gemaakte kosten voor wissen en vernietigen Apparatuur; ○ Totaaloverzicht van de opgehaalde Apparatuur; ○ Overzicht van aanvullende diensten (op verzoek laten verwijderen harde schijven Datadragers); ○ Rapportage SROI.
3.5	Opdrachtnemer levert jaarlijks een verantwoordingsrapportage aan waarin de prestaties van opdrachtnemer op gebied van informatiebeveiliging zijn opgenomen.

4. KPI's

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Vanaf de dag dat Opdrachtgever een schriftelijk verzoek indient bij Opdrachtnemer voor het verwerken van Apparatuur maakt Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een afspraak met Opdrachtgever om de Apparatuur op te halen en af te voeren.
4.2	Van elke Opdracht tot verwerken van de Apparatuur wordt binnen tien werkdagen een EA-DMS certificaat aangeleverd inclusief een gespecificeerde, marktconforme waardebeoordeling van de Apparatuur die Opdrachtnemer van Opdrachtgever overneemt.
4.3	Opdrachtnemer lost klachten van Opdrachtgever binnen 3 werkdagen na ontvangst op en koppelt dit binnen dezelfde periode terug aan Opdrachtgever.
4.4	Tenminste 5% van de loonsom dient jaarlijks geïnvesteerd te worden in SROI, of de uitvoering van de opdracht levert een equivalent van dit bedrag als meerwaarde voor de maatschappij op. Opdrachtnemer en Opdrachtgever gaan na gunning van de Opdracht met elkaar in gesprek over de invulling hiervan.

5. Eisen gesteld aan facturatie

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Opdrachtnemer dient te factureren conform de factuurvereisten zoals opgenomen in Bijlage J - Facturatievereisten COA.