

Bijlage 1 Concept Programma van Eisen vernieuwing VeRA Online

Inleiding

Het voorliggende concept Programma van Eisen maakt deel uit van de Marktconsultatie VeRA Online 3.0 voor de veiligheidsregio's. In dit Programma van Eisen staan de minimeisen waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Tevens bevat dit document uitvoeringseisen die tijdens de uitvoering van de Opdracht in acht genomen dient te worden. De eisen zijn ingedeeld naar onderwerp waarop de eis of werkwijze betrekking heeft en beschrijven het minimum waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen.

De eisen zijn ingedeeld in de volgende hoofdstukken:

1. Algemene eisen
2. Functionele eisen
3. Technische eisen
4. Eisen m.b.t. inrichting beheerportaal
5. Eisen voor implementatie
6. Eisen voor support
7. Eisen voor informatie veiligheid
8. Eisen voor management/ beheer informatie
9. Eisen voor training/ opleiding

Begrippenlijst

Termen die in dit Programma van Eisen met een hoofdletter beginnen, hebben de hiernavolgende betekenis. Termen die niet in deze begrippenlijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de Aanbestedingswet hebben de betekenis conform de Aanbestedingswet.

Aanbestedingswet

Aanbestedingswet 2012. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Aanbestedende Dienst

Nederlands Instituut voor Publieke Veiligheid (NIPV).

Functioneel Beheer

Verantwoordelijk voor het beheren van de functionaliteit van het volledige Crisis- en communicatie platform met diepgaand begrip van de functionaliteit van de business processen en de behoefte van de business.

Inschrijver

Een ondernemer die of een Samenwerkingsverband dat door de Aanbestedende Dienst is uitgenodigd om een Inschrijving in te dienen om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Opdracht.

Inschrijving

De offerte die is ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Opdracht

De opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever

NIPV

Opdrachtnemer

De Inschrijver(s) aan wie de Opdracht gegund is (zijn) en met wie Opdrachtgever de Overeenkomst(en) heeft gesloten.

Overeenkomst

De overeenkomst, met inbegrip van eventuele bijlagen, die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor de Opdracht.

Programma van Eisen

Het programma van eisen waaraan het uitgevraagde product, de uitgevraagde dienst en/of het uitgevraagde werk moet voldoen (bijlage 1). Het betreffen zogenaamde uitvoeringsvoorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anderszins weergegeven.

Technisch applicatiebeheer

Verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en in stand houden van de technische infrastructuur zoals het operating system, de website VeRA online 3.0, beveiliging, patches, updates en upgrades. Deze taak wordt door de Inschrijver uitgevoerd.

1. Algemene eisen

Eis 1.1	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • De Belastingdienst, www.belastingdienst.nl • Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat • Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
Eis 1.2	Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.
Eis 1.3	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.4	Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van de Veiligheidsregio's dienen te zijn opgeleid voor de door de Opdrachtgever verlangde dienstverlening en een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie en documentatie is in Nederlandse taal, niveau B1/B2. Technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
Eis 1.5	Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van Opdrachtgever te kunnen legitimeren.
Eis 1.6	Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Delen van persoonsgegevens met onderaannemers / partners mag alleen na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

2. Functionele eisen

Onderstaande eisen beschrijven de functionele eisen van de VeRA Online 3.0 bij start van de Overeenkomst.

Eis 2.1	De VeRA Online 3.0 maakt het mogelijk om Architectuurmodellen gemaakt in Archi, met als bron GitHub, te publiceren op VeRA Online 3.0.
Eis 2.2	De VeRA Online 3.0 maakt het mogelijk om Architectuurproducten als PSA's van de landelijke voorzieningen en regionals PSA's als best practices te publiceren op VeRA Online, waarbij het sjabloon een Word document is en ingevulde PSA's in PDF formaat zijn.
Eis 2.3	De VeRA Online 3.0 ondersteunt de mogelijkheid om het Gegevenswoordenboek (GWB) voor veiligheidsregio's te publiceren, inclusief de koppeling naar de landelijke datasets Kernregistratie Incidenten, Kernregistratie Personeel en Kernregistratie Objecten.
Eis 2.4	De VeRA Online 3.0 maakt het mogelijk met Veiligheidsregio's een Besloten groep aan te gaan zodat Gebruikers van deze Veiligheidsregio's kunnen inloggen met Single Sign On (SSO). Eenmaal ingelogd bij de Besloten groep kan de Gebruiker zonder opnieuw in te loggen, doorklikken naar de voor hem geautoriseerde Gezamenlijke Voorzieningen.
Eis 2.5	Veiligheidsregio's aangesloten bij de TGV (Toegang Gezamenlijke Voorzieningen) krijgen door in te loggen via de TGV toegang tot de afgeschermdede delen. Voor veiligheidsregio's die niet zijn aangesloten bij de TGV en voor (keten-)partners moet het mogelijk zijn een account in de VeRA Online aan te maken, waarna zij met gebruikersnaam, wachtwoord en MFA kunnen inloggen tot de afgeschermdede delen.
Eis 2.6	Contentbeheerders van de VeRA Online 3.0 kunnen te allen tijde gewenste content toevoegen of aanpassen op een gebruiksvriendelijke manier via een Dummy-proof CMS – systeem dat toegankelijk is voor gemiddelde communicatiemedewerker zonder code of scripts te schrijven als HTML, CSS of JavaScript.
Eis 2.7	De te leveren digitale oplossing (website, applicatie, documentatie, etc.) voldoet aan de toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in de WCAG 2.1, niveau AA.

3. Technische eisen

Eis 3.1	De VeRA Online 3.0 gebruikt, waar van toepassing, de (verplichte en aanbevolen) standaarden zoals voorgeschreven door het Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht). Daarnaast zal de VeRA Online 3.0 gebaseerd worden op een reeds bestaande technologie/oplossing (proven technology) die zijn meerwaarde heeft bewezen.
---------	--

Eis 3.2	De VeRA Online 3.0 kan koppelen met systemen en websites die voldoen aan de volgende open standaarden: • LDAP v2 • OAuth2 • OpenIDConnect (OIDC) • SAML • API (om beheer activiteiten uit te kunnen voeren en data uit VeRA Online 3.0 te kunnen halen) • SCIM2.0
Eis 3.3	De VeRA Online 3.0 moet volledig via internet bereikbaar zijn., zonder dat het nodig is aanvullende software te installeren.
Eis 3.4	De Opdrachtnemer dient VeRA Online 3.0 24/7 beschikbaar te stellen, met een beschikbaarheid percentage van minimaal 99,9%. op jaarbasis.
Eis 3.5	De Recovery Time Objective (RTO) is maximaal vier (4) uur.
Eis 3.6	De Recovery Point Objective (RPO) is maximaal vijf (5) minuten.
Eis 3.7	De VeRA Online 3.0 blijft tijdens onderhoud beschikbaar.
Eis 3.8	De VeRA Online 3.0 dient schaalbaar te zijn mbt uitbreiding van functionaliteiten. Gebruikers dienen toegevoegd en verwijderd te kunnen worden, naar behoefte van de Opdrachtgever.

4. Eisen m.b.t. de inrichting van het beheerportaal

Eis 4.1	Er is in de VeRA Online 3.0 een apart beheerportaal voor Functioneel Beheerders beschikbaar ten behoeve van het gebruikersbeheer.
Eis 4.2	Het beheerportaal is tenminste te gebruiken via Chrome, Firefox, Edge en Safari.
Eis 4.3	Beheerders dienen in te loggen met hun eigen (named) account waarbij een MFA verplicht is.
Eis 4.4	Beheer van de generieke settings van de VeRA Online 3.0 moeten kunnen worden uitgevoerd door een aparte beheergroep, namelijk het landelijk Functioneel Beheer.
Eis 4.5	Beheer van functionele en technische settings van de VeRA Online 3.0 moet kunnen worden uitgevoerd door de betreffende beheergroep van het NIPV, zonder dat deze kan worden ingezien/aangepast door een beheergroep van een andere Veiligheidsregio.

5. Implementatie eisen

Onderstaande eisen beschrijven de eisen ten aanzien van het implementatieplan en de Pilot.

Eis 5.1	Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de invoering van de Overeenkomst een implementatieplan op voor het NIPV en alle Veiligheidsregio's samen. Het doel van de deelnemende Veiligheidsregio's is een naadloze overgang naar de nieuwe Opdrachtnemer met voor hen een minimale werkbelasting en verstoring van werkprocessen. In het implementatieplan wordt concreet beschreven hoe de implementatie van de Overeenkomst, conform de eisen en doelstellingen van het Beschrijvend Document en dit Programma van Eisen (PvE),
Eis 5.2	Dit implementatieplan wordt uiterlijk binnen vier (4) weken na definitieve gunning opgeleverd aan Opdrachtgever.
Eis 5.3	De Opdrachtnemer levert tenminste één projectleider die in overleg met Opdrachtgever en/of deelnemende Partner het plan van aanpak voor implementatie nader uitwerkt.
Eis 5.4	Opdrachtnemer zorgt dat de implementatie wordt begeleid door een of meerdere medewerkers die deskundig zijn op het gebied van de werkzaamheden voor VeRA Online 3.0 en het testen hiervan. Deze medewerker is beschikbaar voor vragen en zorgt ervoor dat problemen met de VeRA Online 3.0 die testvoortgang verhinderen dusdanig snel worden verholpen dat geen vertraging ondervindt. Deze medewerker is het eerste aanspreekpunt voor vragen en de registratie van problemen, storingen en klachten.
Eis 5.5	Problemen die tijdens de implementatie met de VeRA Online 3.0 worden ervaren door Opdrachtgever en/of deelnemende Partner en niet direct zijn op te lossen, worden door Opdrachtnemer geadministreerd. Aan het eind van de implementatie gaat Opdrachtnemer met Opdrachtgever in overleg om gezamenlijk te bepalen welke problemen opgelost moeten worden. Voor het oplossen van deze problemen levert Opdrachtnemer een planning en plan van aanpak aan.
Eis 5.6	Binnen twee (2) weken na het afronden van de implementatie voeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever een evaluatie uit over de implementatie.
Eis 5.7	Op basis van de evaluatie stelt de Opdrachtnemer het beheerplan binnen twee weken bij.
Eis 5.8	Bij de implementatie van de VeRA Online 3.0 zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat er een helpdesk gedurende reguliere werktijden paraat staat met medewerkers die deskundig zijn op het gebied van de VeRA Online 3.0 en het verhelpen van vragen en incidenten om Gebruikers te ondersteunen bij het in gebruik nemen van de VeRA Online 3.0.

Eis 5.9	Opdrachtnemer geeft advies over de benodigde aanpassingen aan de binnen scope vallende Gezamenlijk Voorzieningen die niet aan de open standaarden voldoen.
Eis 5.10	In het kader van re-transitie biedt Opdrachtnemer na afloop van de contractperiode kosteloos de mogelijkheid om gegevens/data middels een gangbaar en leesbaar bestand te exporteren.
Eis 5.11	Opdrachtnemer stelt aan het einde van de Overeenkomst, echter uiterlijk twaalf (12) maanden vóór de definitieve beëindiging, kosteloos een re-transitieplan op en werkt kosteloos mee aan overdracht van werkzaamheden opdat continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Hierin specificeert Opdrachtnemer tenminste wat de te verrichten werkzaamheden zijn voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever en een lijst met eventueel over te nemen middelen. Daarnaast geeft Opdrachtnemer aan welke zaken afgerond of overgedragen dienen te worden en welke kosten daar eventueel mee gemoeid zijn. Dit voor een correcte (mogelijke) overdracht van de VeRA Online 3.0 dienstverlening aan het einde van de contractperiode. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het re-transitieplan wordt voorgelegd en ondertekend door Opdrachtgever.

6. Eisen voor Support

Om support te kunnen leveren aan Gebruikers en beheerders hanteert de Opdrachtgever voor deze Opdracht de volgende indeling:

- Decentraal Functioneel Beheer is aanspreekpunt (eerstelijns) support voor de eigen organisatie.
- De afdeling Informatie en Dataservices van de Opdrachtgever – het NIPV stuurt op het landelijk Functioneel Beheer en is tweedelijns support voor decentraal Functioneel Beheer van de Veiligheidsregio's.
- Opdrachtnemer levert derdelijns support, waar in beginsel alleen landelijk Functioneel Beheer mee schakelt. Onder derdelijns support vallen in ieder geval de volgende werkzaamheden:
 - vragen beantwoorden van landelijk Functioneel Beheer;
 - problemen oplossen;
 - op verzoek het aansluiten van nieuwe Veiligheidsregio's en/of Gezamenlijke Systemen aannemen en in gang zetten.

Eis 6.1	De Opdrachtnemer dient een derdelijns support ondersteuning te bieden bij het niet goed functioneren van de VeRA Online 3.0 en waarbij Gebruikers geen Toegang kunnen krijgen.
Eis 6.2	Indien de VeRA Online 3.0 niet beschikbaar is heeft Opdrachtnemer 15 minuten responsetijd.
Eis 6.3	Voor functionele vragen heeft de Opdrachtnemer één (1) werkdag responstijd en worden deze vragen binnen twee (2) werkdagen beantwoord.
Eis 6.4	De service organisatie van Opdrachtnemer dient in EER gestationeerd te zijn.

Eis 6.5	De helpdeskmedewerkers spreken en schrijven primair de Nederlandse taal en secundair de Engelse taal.
Eis 6.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SLA in overeenstemming is met de gestelde eisen in de aanbestedingsstukken.
Eis 6.7	Opdrachtgever eist een overlegstructuur met de Opdrachtnemer op basis van wat in het SLA is bepaald. Indien er naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat om vaker een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dan dient de Opdrachtnemer daaraan mee te werken. Daarbij valt te denken aan verstoringen in de dienstverlening, escalaties, etc.
Eis 6.8	De Opdrachtnemer zorgt binnen tien (10) werkdagen voor de schriftelijke verslaglegging van alle overleggen. Beide partijen dienen goedkeuring te geven op deze verslagen. Uiterlijk vijf (5) werkdagen voor een overleg worden agenda en benodigde informatie door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt.
Eis 6.9	Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan verzoeken van Opdrachtgever ten behoeve van communicatiedoeleinden. Denk hierbij o.a. aan input voor de interne communicatieberichten.
Eis 6.10	Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform de Overeenkomst wordt uitgevoerd, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken, zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen.

7. Eisen voor informatie veiligheid

Onderstaande eisen beschrijven de algemene eisen ten aanzien van informatie veiligheid.

Eis 7.1	De VeRA Online 3.0 leverancier dient te voldoen aan ISO 27001, ISO 27017 (informatiebeveiliging voor clouddiensten) incl. Scope en Statement of Applicability en ISO 22301.
Eis 7.2	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onafhankelijke audit op het moment dat dit nodig wordt geacht. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
Eis 7.3	Opdrachtnemer dient te voldoen aan het toegangsbeleid opgesteld door het NIPV, na te zenden na gunning.
Eis 7.4	De Opdrachtnemer heeft een formeel autorisatieproces geïmplementeerd voor het beheersen van de toegangsrechten van alle medewerkers van de Opdrachtnemer en externe gebruikers die werken in opdracht van de Opdrachtnemer tot informatie en informatie verwerkende faciliteiten.

Eis 7.5	De Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de passende beheersmaatregelen voor de, voor de verwerking van toepassing zijnde normen op het niveau van BIO-BBN2.
Eis 7.6	De Opdrachtgever dient zorg te dragen dat beveiligingsincidenten, waaronder bijvoorbeeld datalekken en DDOS aanvallen, geen impact hebben op de Dienstverlening en de gebruikskosten van de Opdrachtgever.
Eis 7.7	Beveiligingsincidenten, zoals bijvoorbeeld datalekken, worden per omgaande aan Opdrachtgever gemeld doch uiterlijk binnen vier (4) uur na constatering, zie Verwerkers Overeenkomst. Opdrachtnemer zal wanneer een beveiligingsincident heeft plaatsgevonden geen melding doen bij de bevoegde autoriteiten zonder voorafgaande overleg met Opdrachtgever.
Eis 7.8	Opdrachtnemer zal wanneer een beveiligingsincident heeft plaatsgevonden, onderzoek doen naar de toedracht van het incident en zal Opdrachtgever binnen redelijke gezamenlijk vast te stellen termijn hiervan op de hoogte brengen.
Eis 7.9	Het overnemen van gebruikersschermen door de Opdrachtnemer mag uitsluitend na expliciete toestemming van de Gebruiker. Daarbij dient de Gebruiker een expliciete melding te krijgen zodra de Opdrachtnemer het overnemen van het gebruikersscherm heeft gestopt.
Eis 7.10	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal één (1) keer per jaar penetratietesten worden uitgevoerd. De management rapportage hiervan wordt aan Opdrachtgever aangeleverd.
Eis 7.11	Opdrachtnemer volgt de bevindingen van de penetratietesten op en deelt deze met de Opdrachtgever. De bevindingen van de penetratietesten en de maatregelen die Opdrachtnemer naar aanleiding daarvan voornemens is te nemen, worden uiterlijk 10 werkdagen na afronding van de penetratietesten met Opdrachtgever gedeeld.
Eis 7.12	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan een quickscan informatieveiligheid uit te voeren en de daaruit volgende mitigerende maatregelen te implementeren.
Eis 7.13	Bij implementatie wordt het Information Security Management System (ISMS) van de Opdrachtgever gehanteerd. De Opdrachtnemer is hierin volgend.
Eis 7.14	Opdrachtgever is eigenaar van de door de Opdrachtnemer gebruikte sleutel(s) / certificaten. Na afronding van de implementatie en bij de exit verstrekt Opdrachtnemer een overzicht van de voor Opdrachtgever gebruikte sleutel(s) en/ of certificaten met daarbij de geldigheid en voor welk doel deze gebruikt worden.
Eis 7.15	De Opdrachtnemer heeft een inzichtelijk lifecycle proces voor server- of service-certificaten.
Eis 7.16	De Opdrachtnemer zet certificaten die ingezet worden voor Opdrachtgever, uitsluitend in ten behoeve van Opdrachtgever.

Eis 7.17	Een certificatedienstverlener die ingeschakeld wordt door Opdrachtnemer en die certificaten uitdeeft voor de VeRA Online 3.0 moet een bij de OPTA geregistreerde partij zijn die gekwalificeerde certificaten mag uitgeven.
Eis 7.18	Er dient door Opdrachtnemer gebruik te worden gemaakt van veilige en betrouwbare systemen en producten die beschermd zijn tegen wijziging en die de technische en cryptografische veiligheid garanderen van de processen die zij ondersteunen.

Eis 7.19	De Opdrachtnemer versleutelt het dataverkeer binnen en buiten de omgeving waar de VeRA Online 3.0 draait (encryption in transfer). Binnen de omgeving is de data encrypt, buiten de omgeving dient te worden voldaan aan de ICT-beveiligingsrichtlijnen van het NCSC.
Eis 7.20	Voor Transport Layer Security (TLS) wordt minimaal TLS 1.2 gehanteerd doch bij voorkeur TLS 1.3.

Onderstaande eisen beschrijven de eisen ten aanzien van opslag data

Eis 7.21	De opslag van data vindt uitsluitend binnen de EER plaats.
Eis 7.22	De opslag van data vindt uitsluitend versleuteld plaats (encryption in rest).
Eis 7.23	De Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende punten betreffende de data van Opdrachtgever: a) Bij beëindiging contract wordt door Opdrachtnemer waar nodig data overgedragen aan Opdrachtgever. Alle data die Opdrachtnemer in verband met de Opdracht opslaat en/ of verwerkt blijft de eigendom van Opdrachtgever. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de overdracht van data te weigeren, al dan niet met een beroep op een opschortingsrecht, dan wel de data te gebruiken voor andere doeleinden dan de Aanbestede Diensten. b) Bij beëindiging contract wordt data aantoonbaar verwijderd nadat de nodige data is overgedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 3 maanden na afloop van de Overeenkomst een rapport waaruit blijkt dat de data die Opdrachtnemer heeft opgeslagen c.q. verwerkt in verband met de Opdracht daadwerkelijk is verwijderd. c) Gearchiveerde data behoort gedurende de overeengekomen bewaartermijn, technologie-onafhankelijk, raadpleegbaar, onveranderbaar en integer te worden opgeslagen en op aanwijzing van de CSC/data-eigenaar te kunnen worden vernietigd.

Onderstaande eisen beschrijven de eisen ten aanzien van continuïteit

Eis 7.24	De Opdrachtnemer dient documentatie die de continuïteit en beschikbaarheid van de VeRA Online 3.0 waarborgt beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.
Eis 7.25	De Opdrachtgever controleert jaarlijks de getroffen maatregelen betreffende de continuïteit.

Onderstaande eisen beschrijven de eisen ten aanzien van privacy

Eis 7.26	De medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen voor aanvang van de werkzaamheden een VOG niet ouder dan 3 maanden gerekend vanaf de definitieve gunning te overleggen aan de Opdrachtgever.
Eis 7.27	De Opdrachtnemer ondertekent een geheimhoudingsverklaring (Non-Disclosure-Agreement NDA) voor de werkzaamheden die de Opdrachtnemer voor het Aanbestedende Dienst uitvoert. De Opdrachtnemer zal met de medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht contractuele afspraken maken over geheimhouding die gelijke bescherming biedt als voornoemde NDA.
Eis 7.28	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een verwerkersovereenkomst conform een door het NIPV op te stellen format.
Eis 7.29	De Opdrachtnemer waarborgt dat de VeRA Online 3.0 voldoet aan de eisen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en maakt inzichtelijk hoe zij (by design) zorgt dat de VeRA Online 3.0 in overeenstemming is met de eisen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eis 7.30	Veiligheidsregio's moeten de mogelijkheid hebben tot het inzien van eigen gegevens (Veiligheidsregio's en haar eigen Gebruikers) en een optie hebben tot correctie van die gegevens. Veiligheidsregio's mogen de gegevens van Gebruikers van andere Veiligheidsregio's niet inzien.
Eis 7.31	Gebruikers van VeRA Online 3.0 moeten de mogelijkheid krijgen tot het (laten) verwijderen van eigen gebruikers gegevens. Uiterlijk zes (6) maanden na verwijderen van de Gebruiker worden de gegevens van de Gebruiker definitief verwijderd. (NB: uitzonderingen in geval er sprake is van verwerking in het kader van de wettelijke taken van Opdrachtgever).
Eis 7.32	De Opdrachtnemer dient in samenwerking met de Opdrachtgever een Data Privacy Impact Assessment (DPIA) uit te voeren over de aangeboden VeRA Online 3.0.
Eis 7.33	De Opdrachtnemer draagt, voor zover mogelijk, zorg voor het uitvoeren van maatregelen die voortvloeien uit de DPIA.
Eis 7.34	Bij een Besloten groep voor een Geaccrediteerde Partner worden er standaard geen gebruikersgegevens (zoals account, wachtwoord en rol) opgeslagen in de VeRA Online 3.0. Enige afwijking hiervan is als het account – rol koppeling (roltranslatie) binnen VeRA Online 3.0 plaats moet vinden vanwege technische beperkingen van de applicatie.

Eis 7.35	De Opdrachtnemer mag geen persoonsgegevens verstrekken aan derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.
----------	---

8. Eisen voor management/ beheer informatie

Onderstaande eisen beschrijven de rapportage eisen ten aanzien van managementinformatie voor productmanager / decentraal Functioneel Beheer

Eis 8.1	De VeRA Online 3.0 leverancier voorziet in rapportages waarmee wordt aangetoond dat de VeRA Online 3.0 voldoet aan de ISO 27001.
Eis 8.2	De VeRA Online 3.0 voorziet in rapportages die bijdragen aan het aantonen van de ISO 27001 certificering van de Veiligheidsregio's die gebruik maken van VeRA Online 3.0.
Eis 8.3	Opdrachtnemer voorziet in de volgende rapportages a) Het aantal keren dat wordt ingelogd per organisatie, per maand en per jaar. b) Het totaal aantal inlogpogingen per maand en per jaar. c) Het totaal aantal inlogpogingen per maand en per jaar. d) Het aantal mislukte inlogpogingen per organisatie, per maand en per jaar.
Eis 8.4	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de IT beheerorganisatie van de Opdrachtgever op elk moment een rapportage kan maken die inzicht geeft in: a) De autorisatie rechten per organisatie en per medewerker. b) In het bijzonder de autorisatie rechten voor beheer per organisatie en per medewerker.

Onderstaande eisen beschrijven de rapportage eisen ten aanzien van beheer

Eis 8.5	De VeRA Online 3.0 dient minimaal van iedere inlogpoging het volgende te registreren: a) Vanaf welk IP adres deze plaatsvond. b) Hoe de toegang is gevalideerd (welke controle op de authenticatie is uitgevoerd). c) Welke toegang is afgewezen en waarom. d) Op welke Gezamenlijke Voorziening is ingelogd.
Eis 8.6	De registratie van inlogpogingen wordt minimaal zes (6) maanden en maximaal acht (8) maanden bewaard.
Eis 8.7	De Opdrachtnemer dient de logbestanden met inlogpogingen te kunnen exporteren naar een syslog server.
Eis 8.8	De VeRA Online 3.0 dient incidenten te registreren en hierover de Opdrachtgever via de Contactpersoon Beheer te waarschuwen: bijvoorbeeld meer dan vijf (5) mislukte inlogpogingen van één (1) IP adres of één (1) Account. Opdrachtgever stelt dit na gunning in overleg met Opdrachtnemer in.

Eis 8.9	De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan de Opdrachtgever over de a) de beschikbaarheid van de VeRA Online 3.0 in die maand; b) de duur van uitval per uitval in die maand; c) de performance van de VeRA Online 3.0.
---------	---

Onderstaande eisen beschrijven de rapportage eisen ten aanzien van informatieveiligheid	
Eis 8.10	VeRA Online 3.0 moet aangesloten worden op een monitoringsservice, zodat het SOC (Security Operations Center) Veiligheidsregio's kan monitoren op netwerk en transport.
Eis 8.11	Maandelijks wordt gerapporteerd over opvolging van de Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) High/High meldingen en of deze binnen de in de BIO gestelde termijn zijn gemitigeerd. Indien nodig met reden van afwijking.
Eis 8.12	Opdrachtnemer rapporteert over audits die uitgevoerd gaan worden op de VeRA Online 3.0 en de opvolging daarvan aan de Opdrachtgever.

9. Eisen voor training / opleiding

Eis 9.1	Opdrachtnemer verzorgt tijdens de implementatie de training (on site of online) voor landelijk Functioneel Beheer, zodanig dat landelijk Functioneel Beheer het tweedelijns support kan uitvoeren. Het betreft circa zes (6) personen.
Eis 9.2	Opdrachtnemer verzorgt tijdens de implementatie de training (on site of online) voor decentraal Functioneel Beheer zodanig dat decentraal Functioneel Beheer het eerstelijns support kan uitvoeren. Het betreft circa 20 personen.
Eis 9.3	Opdrachtnemer levert trainingsmateriaal voor VeRA Online 3.0 aan Opdrachtgever ten behoeve van train de trainers voor het eerste- en tweedelijns support.