



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor

de Nationale ombudsman

Datum	1 oktober 2025
Kenmerk	201865012.001.002
Versie	1.0 Definitief

1. Doel

De Nationale ombudsman helpt burgers en veteranen op weg wanneer het misgaat tussen hen en de overheid. De Kinderombudsman controleert of overheden en andere organisaties zich houden aan de geldende kinderrechten. De medewerkers van deze instanties werken samen binnen één ombudsorganisatie (hierna Opdrachtgever). Wanneer iemand (een zogenoemde verzoeker) contact met hen opneemt, kunnen medewerkers verschillende stappen zetten, zoals doorverwijzen naar het juiste loket, in gesprek gaan met de instantie (orgaan) waarover de klacht gaat of een onafhankelijk, individueel klachtonderzoek starten. Daarnaast voeren onderzoekers ook grotere onderzoeken uit op eigen initiatief, met als doel de dienstverlening door instanties te verbeteren.

De medewerkers van de ombudsorganisatie registreren klantcontacten en klachtendossiers (zaken) in een zaakstelsel (Djuma). In 2024 is in samenwerking met een externe partij een dataplatform in Microsoft Fabric gerealiseerd waarin deze gegevens verwerkt worden en beschikbaar worden gesteld voor analyses en dataproducten zoals PowerBI-rapportages. In maart 2025 is de nazorgperiode van dit project afgesloten, waarna een tijdelijk beheercontract is afgesloten met de leverancier ter overbrugging naar deze aanbesteding.

Op dit moment wordt het dataplatform gebruikt voor het dagelijks ontsluiten van de data uit ons zaakstelsel, het verwerken van de data tot een semantisch model en het verrijken van de data met een Masterdata-bestand. De data wordt gebruikt voor informatievoorziening via dashboards in PowerBI en voor analyses via notebooks in de werkruimtes. Ook is er een koppeling tussen PowerBI en Power Automate voor het automatisch genereren en verzenden van rapportages (paginated reports).

Dankzij het dataplatform werkt de organisatie nu aan de doorontwikkeling van het rapportage-aanbod en geautomatiseerde controles van de datakwaliteit. Daarnaast worden verkenningen uitgevoerd om de bestaande data te verrijken, om deze slimmer in te zetten d.m.v. data science-technieken en om nieuwe interne (zoals telefonie- en CRM-data) en externe databronnen (zoals openbare documenten en data van andere onderzoeksorganisaties) toe te voegen aan het platform.

De organisatie is op zoek naar een beheerpartner die kan ondersteunen bij dagelijkse problemen (oplossen van incidenten en bugs) en aanpassingen / wijzigingen (zoals aanpassingen in het zaakstelsel verwerken in het datamodel) maar die ook kan adviseren en uitvoeren bij de hierboven genoemde ontwikkelingen. Daarnaast gaat de organisatie binnen de contractperiode over naar een nieuw zaakstelsel waarbij een integratie met het bestaande datamodel noodzakelijk is om de continuïteit van de huidige rapportages en dataproducten te waarborgen.

2. Scope

Binnen scope van dit Programma van Eisen:

- Beheer en onderhoud van het bestaande dataplatform in Microsoft Fabric, incl. werkruimtes, ETL-processen en integraties met andere Microsoft-diensten (PowerBI en Power Automate).
- Afhandelen van technische storingen of issues in de Fabric werkomgeving en in de connecties tussen externe databronnen en de Fabric-werkomgeving.
- Inrichting en beheer van data-integratie, opslag en modellering.
- Doorontwikkeling, waaronder het aansluiten van nieuwe databronnen, uitbreiden van het dataplatform en geschikt maken voor nieuwe use cases en integraties met andere Microsoft-diensten (zoals Microsoft Purview).
- Up-to-date houden van de Fabric-omgevingen zodat blijvend voldaan wordt aan de vereiste beveiligingsnormen en -richtlijnen die de No stelt.

Buiten scope:

- PowerBI-rapportages.
- Notebooks voor data analyse- en data science-doeleinden.
- Azure resources/licenties.

3. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Eisen met betrekking tot de start van de overeenkomst

Eis A1	Bij de start van de overeenkomst richt de Opdrachtnemer een ticketing- en meldingensysteem in. Dit systeem geeft de mogelijkheid voor (vooraf aangewezen) medewerkers van de Opdrachtgever om storingen en wijzigingen door te geven.
Eis A2	Daarnaast wordt dit systeem (zie eis B1) aangesloten op de automatische procesmonitoring in het dataplatform.
Eis A3	De opdrachtnemer levert maandelijks rapportages aan waarin minimaal is opgenomen: <ul style="list-style-type: none">• Incidenten (openstaand en afgehandeld (met doorlooptijd));• Verwachte mutaties Azure consumpties;• Verbruik uren op doorgevoerde wijzigingen op nacalculatie;• Afwijking in beschikbaarheid van het platform.
Eis A4	Bij de start van de overeenkomst worden zowel de vaste contactmomenten met het vaste aanspreekpunt vastgelegd als de frequentie van de sprintplanning, sprintreview en dag- of weekstarts vastgelegd.
Eis A5	Bij de start van de overeenkomst wordt er een escalatieplan afgesproken.
Eis A6	Bij de start van de overeenkomst wordt de huidige documentatie en kennis geborgd binnen het beheerteam van de Opdrachtnemer.

Eisen met betrekking tot de samenwerking (minimale vereisten SLA)

Eis B1	De Opdrachtnemer biedt een vaste contactpersoon aan als aanspreekpunt (servicemanager). Bij wijziging van contactpersoon stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever schriftelijk zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen op de hoogte. Contactpersoon is verantwoordelijk voor de communicatie met de Opdrachtgever en treedt direct op bij knelpunten.
Eis B2	De Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in medewerkers. Bij wijzigingen van contactpersonen (ook buiten het vaste aanspreekpunt om) zorgt Opdrachtnemer voor een goede overdracht. Opdrachtgever wordt bij permanente wijzigingen zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen op de hoogte gebracht.
Eis B3	De servicedesk van Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00.
Eis B4	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om kritieke periodes aan te geven waarin responstijden kunnen worden verkort en capaciteit kan worden opgeschaald.
Eis B5	Opdrachtnemer beschikt over voldoende kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit om gevraagde dienstverlening gedurende de contractperiode (inclusief eventuele piekperiodes) te leveren.
Eis B6	Bij herhaalde incidenten adviseert de Opdrachtnemer over structurele oplossingen.
Eis B7	Bij incidenten of bugs stelt de Opdrachtgever de prioriteit van de melding vast op basis van onderstaande drie niveaus: <ul style="list-style-type: none">• Hoog: Het dataplatform is niet beschikbaar of bevat fouten, waardoor bedrijfsprocessen niet betrouwbaar ondersteund kunnen worden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Middel: Het dataplatform is gedeeltelijk niet beschikbaar of bevat fouten, maar bedrijfsprocessen kunnen betrouwbaar ondersteund worden, eventueel met workarounds. • Laag: Het dataplatform bevat fouten die niet direct hinder veroorzaken voor de bedrijfsprocessen.
Eis B8	<p>De Opdrachtnemer reageert op meldingen gebaseerd op de prioriteitsniveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoog: Responstijd < 2 uur, oplostijd < 5 werkdagen en < 2 werkdagen in kritieke periode. • Middel: Responstijd < 8 uur, oplostijd < 10 werkdagen en < 5 werkdagen in kritieke periode. • Laag: Responstijd < 8 uur, oplostijd in overleg.

Eisen met betrekking tot de informatiebeveiliging

Indien u niet voldoet aan ISO 27001 zijn dit de minimale vereisten waaraan u aantoonbaar dient te voldoen.

Eis C1	Toegang tot de beheerfunctionaliteit van Microsoft Fabric wordt beperkt tot geautoriseerde beheerders en ontwikkelaars. Alleen geautoriseerde gebruikers hebben toegang tot beheerfuncties. Wijzigingen in autorisaties worden afgestemd met functioneel beheer en de ICT-partner.
Eis C2	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de opslag van Service Principals en wachtwoorden of andere geheime authenticatie informatie m.b.t. de applicatieomgeving van Opdrachtgever in de KeyVault (zoals bijv. voor het leggen van connecties).
Eis C3	De Opdrachtnemer beschikt over een informatiebeveiligingsbeleid.
Eis C4	De Opdrachtnemer onderhoudt het informatiebeveiligingsbeleid periodiek.
Eis C5	De Opdrachtnemer is bereid inzage te geven in het informatiebeveiligingsbeleid (na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring).
Eis C6	De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging formeel belegd in de organisatie.
Eis C7	De Opdrachtgever heeft het recht om een audit uit te laten voeren en Opdrachtnemer stemt daarmee in.
Eis C8	De Opdrachtnemer zal alle bedrijfsinformatie van de Opdrachtgever geheimhouden en niets daarover openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
Eis C9	De Opdrachtnemer past een clear screen en clear desk beleid toe.
Eis C10	De Opdrachtnemer heeft beleid en maatregelen die bescherming bieden tegen malware.
Eis C11	De Opdrachtnemer voorziet haar systemen en werkplekken tijdig van (security)updates.
Eis C12	De Opdrachtnemer staat er voor in dat (ingehuurd) personeel van de Opdrachtnemer de bepalingen betreffend gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven.
Eis C13	De Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om aan het einde van het dienstverband van het (ingehuurd) personeel alle toegang tot informatie van het Opdrachtgever in te trekken.
Eis C14	Aan het einde van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer alle data over aan de Opdrachtgever en na bevestiging van ontvangst wordt alle data vernietigd door de Opdrachtnemer.
Eis C15	Alle informatie van de Opdrachtgever die de Opdrachtnemer opslaat is met toegangsbeveiliging en encryptie beveiligd. De encryptie voldoet aan de richtlijnen van Forum Standaardisatie en/of het NCSC.
Eis C16	De Opdrachtnemer garandeert dat alle informatie die over de Opdrachtgever wordt opgeslagen, uitsluitend toegankelijk is voor medewerkers van de Opdrachtnemer die een 'need-to-know' hebben in de dienstverlening aan de Opdrachtgever.
Eis C17	De Opdrachtnemer voert een actief toegangsbeveiligingsbeleid met periodieke controles voor alle informatie- en systemen m.b.t. de Opdrachtgever.
Eis C18	De Opdrachtnemer logt en monitort actief alle handelingen m.b.t. toegang tot informatie van de Opdrachtgever.

Eis C19	De Opdrachtnemer stelt eisen voor informatiebeveiliging aan haar leveranciers (die betrokken zijn bij de dienstverlening aan de Opdrachtgever) en beoordeelt deze periodiek.
Eis C20	De Opdrachtnemer heeft een Incident Management Proces waarbij informatiebeveiligingsincidenten gemeld, beoordeeld en opgevolgd worden. Wanneer informatie of systemen van de Opdrachtgever hierbij betrokken zijn wordt de Opdrachtgever hierover geïnformeerd.
Eis C21	In het geval van afnemen van producten en/of diensten accepteert de Opdrachtnemer dat (beveiligings)incidenten direct worden gemeld aan de Opdrachtgever.
Eis C22	De Opdrachtnemer legt alle beveiligingseisen van de Opdrachtgever ook op aan partijen als onderaannemers, derden en combinatieleden die betrokken zijn bij de dienstverlening van de Opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot technisch beheer

Eis D1	Wijzigingen en gepland onderhoud worden pro-actief gecommuniceerd en afgestemd met de Opdrachtgever.
Eis D2	Documentatie van dataflows (inclusief monitoring), datamodellen en instellingen van werkruimtes is toegankelijk voor de Opdrachtgever.
Eis D3	Elke wijziging wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in changelogs, release notes en bestaande documentatie wordt hierop aangepast.
Eis D4	Configuratie van werkruimtes en pipelines en deployment worden geautomatiseerd.
Eis D5	De Opdrachtnemer bewaakt de beschikbaarheid van het dataplatform via automatische monitoringstools. Voor elk proces is en wordt logging en monitoring ingericht en onderhouden. Er zijn alerts ingericht voor storingen of afwijkingen.
Eis D6	Er is een monitoringsdashboard toegankelijk voor de Opdrachtgever.
Eis D7	De Opdrachtnemer maakt gebruik van het bestaande versiebeheer in Azure DevOps voor code van pipelines en notebooks, monitoring, instellingen/configuraties en documentatie.
Eis D8	De Opdrachtnemer bewaakt de capaciteit van de werkruimtes en richt deze zo efficiënt mogelijk in. De Opdrachtnemer adviseert tijdig over noodzakelijke opschaling. Opschaling op verzoek van Opdrachtgever wordt door Opdrachtgever minimaal 2 werkdagen van tevoren gecommuniceerd.
Eis D9	De Opdrachtnemer bewaakt de technische kwaliteit van de dataverwerking (inclusief automatische monitoring van datakwaliteit en verwerking van fouten binnen het datamodel).
Eis D10	Datakwaliteitsproblemen die voortkomen uit brondata worden door Opdrachtnemer gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Indien van toepassing adviseert Opdrachtnemer over oplossingen.

Eisen met betrekking tot doorontwikkeling

Eis E1	Geregistreerde wijzigingen worden gepland, getest, uitgerold en geëvalueerd volgens vaste procedures en werkwijzen (gebruikmakend van de huidige ontwikkel- en acceptatie-werkruimtes).
Eis E2	Wijzigingen mogen de werking van bestaande functionaliteit niet negatief beïnvloeden.
Eis E3	Releases naar productie worden altijd afgestemd met en gevalideerd door de Opdrachtgever.
Eis E4	Wijzigingsverzoeken kunnen worden ingediend door Opdrachtgever en geprioriteerd tijdens sprintplanning.
Eis E5	Wijzigingen worden altijd vastgelegd in documentatie, changelogs en release notes.
Eis E6	Nieuwe ontwikkelingen of updates binnen Microsoft Fabric worden actief gemonitord door de Opdrachtnemer en getest of geëvalueerd op impact op het dataplatform en de daarop gebaseerde dataproducten.
Eis E7	De Opdrachtnemer blijft op de hoogte van en adviseert de Opdrachtgever actief op het gebied van nieuwe ontwikkelingen binnen Microsoft Fabric.

Eis E8	De Opdrachtnemer denkt actief mee over verbetering van het dataplatform, optimalisaties, performance, verbetering van de datakwaliteit, gebruiksgemak en nieuwe toepassingen of doorontwikkelingen.
--------	---

Eisen met betrekking tot beëindiging contract en exit-strategie

Eis F1	Binnen 10 werkdagen na kennisgeving van beëindiging overeenkomst levert de Opdrachtnemer in lijn met uw aanbieding voor subgunningscriterium 4 uit het beschrijvend document, een gedetailleerd overdrachtsplan aan (incl. tijdslijn van overdracht met activiteiten en overzicht van alle betrokkenen).
Eis F2	Na kennisgeving van beëindiging overeenkomst draagt Opdrachtnemer alle documentatie over (indien nog niet aanwezig op omgeving Opdrachtgever), inclusief technische documentatie met betrekking tot datamodellen, scripts, pipelines, beveiligingsinstellingen, changelogs en gebruikersdocumentatie.
Eis F3	Na kennisgeving van beëindiging overeenkomst biedt Opdrachtnemer technische ondersteuning gedurende een overdrachtsperiode.
Eis F4	Na overdracht worden (indien van toepassing) alle persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens die door de Opdrachtnemer zijn verwerkt volledig en aantoonbaar vernietigd.
Eis F5	De exit verloopt zonder dataverlies of onderbreking van de dienstverlening. Kritieke processen blijven doorlopen tijdens de overgangperiode.
Eis F6	De exitfase wordt afgesloten met een overgangsgesprek en een gezamenlijke evaluatie.
Eis F7	De Opdrachtnemer levert een exitverslag met geleerde lessen, risico's en aanbevelingen voor toekomstig beheer.

Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis G1	U biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
Eis G2	U kunt vanaf 1 januari 2027 de prijzen jaarlijks indexeren.
Eis G3	U geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.
Eis G4	U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis G5	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Deelnemer in rekening worden gebracht.
Eis G6	U zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen.
Eis G7	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

Eisen met betrekking tot Communicatie en contractmanagement

Eis H1	U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 09.00 en 17.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
Eis H2	U wijst één centraal contactpersoon aan.
Eis H3	U neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht: <ul style="list-style-type: none"> • operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte;

	<ul style="list-style-type: none"> • minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.
--	--

Eisen met betrekking tot Social return

Eis J	<p>U indien u dit aanbiedt conform Subgunningscriterium 5 Social return (Beschrijvend document paragraaf 4.6) van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl.</p> <p>Wij vinden social return belangrijk en willen graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.</p> <p>Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong). • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. <p>U maakt 4 weken na definitieve gunning een plan van aanpak social return en levert die binnen één (1) maand na ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Nadere Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de wijze waarop u impact creëert en invulling geeft aan de social return verplichting. Te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm en producten, maar bijvoorbeeld ook aan aantoonbaar investeren in reeds bestaande initiatieven; • de investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Overeenkomst; • voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces; • de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op uw initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning.
-------	---

	<p>Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.</p> <p>Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst.</p> <p>De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek Bijlage G Verantwoordingsformulier Social return 2.0 in.</p>
--	--

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

4. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.