

Programma van eisen

De eisen vormen de basis van de te contracteren dienstverlening. Niet akkoord gaan met één van de eisen leidt tot uitsluiting van deelname van de aanbestedingsprocedure. De wensen zijn optioneel, maar vormen wel de richting van de te contracteren dienstverlening. Tegemoet kunnen komen aan de wensen leidt tot een betere beantwoording van de vraag van JGZ-ZHW.

Nummer	Omschrijving	Eis/wens
1	De primaire voertaal van de opdrachtnemer en de te leveren diensten is Nederlands.	Eis
2	De opdrachtnemer voldoet aan alle huidige geldende wet- en regelgeving met betrekking tot haar sector en de te leveren diensten.	Eis
3	De opdrachtnemer is in bezet van een ISO 27001 of vergelijkbaar certificaat.	Eis
4	Systemen in beheer van de opdrachtnemer zijn voorzien van de laatste beveiligingsupdates.	Eis
5	Er is een formele procedure voor het toewijzen van toegangsrechten tot systemen die in beheer zijn gegeven.	Eis
6	Bij personeelwisselingen van sleutelfunctionarissen in de dienstverlening wordt de opdrachtgever direct op de hoogte gebracht.	Eis
7	Data wordt binnen Europa (EER) verwerkt of in een land dat valt onder het adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie.	Eis
8	De opdrachtnemer heeft een gedefinieerd proces voor datalekken en kan hierover rapporteren.	Eis
9	Dienstverlening aan opdrachtgever is op basis van marktstandaarden en niet specifiek voor opdrachtgever ontwikkeld.	Wens
10	Er vindt periodieke controle op de documentatie van de opdrachtnemer plaats, en de opdrachtnemer is in staat hierover te rapporteren.	Wens
11	De opdrachtnemer werkt na beëindiging van het contract (ook bij voortijdige beëindiging) mee aan een goede overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer en stelt hiervoor een exitplan op.	Eis
12	De opdrachtnemer heeft een proces voor de continue verbetering van haar dienstverlening en kan hier indien om gevraagd over rapporteren.	Wens
13	De opdrachtnemer is bereid haar ITSM systeem te koppelen met het systeem van de telefonie-leverancier van de opdrachtgever teneinde voor alle partijen snellere doorlooptijden te hebben.	Wens
14	De opdrachtnemer neemt het initiatief in het delen van (markt)ontwikkelingen die relevant kunnen zijn voor opdrachtgever.	Wens
15	Opdrachtnemer heeft een duidelijke dienstomschrijving van alle te leveren diensten. Deze is opgesteld zodat eindgebruikers van opdrachtgever deze kunnen lezen en begrijpen.	Eis
16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het accuraat en compleet registreren van alle bij opdrachtnemer gemelde zaken.	Eis
17	Opdrachtnemer heeft een standaardrapportage over de geleverde dienstverlening en rapporteert hier in het te contracteren ritme over	Eis

18	De organisatie heeft een vastgesteld privacy beleid en procedures, waarin de verantwoordelijkheid en taakverdeling vastligt voor het verwerken van persoonsgegevens, ook tussen organisaties, hoe invulling wordt gegeven aan de geldende wet- en regelgeving, hoe de verwerking van de gegevens is gewaarborgd en hoe afwijkingen worden opgelost.	Eis
19	Opdrachtnemer werkt conform de gedragscode van JGZ-ZHW	Eis
20	Opdrachtnemer betreft opdrachtgever altijd bij voorgenomen uitvoer van wijzigingen, conform een overeen te komen proces	Eis
21	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat werknemers van opdrachtnemer zich conformeren aan de gedragscode van opdrachtgever bij het uitvoeren van werkzaamheden voor opdrachtgever.	Eis