



Datum: 27 februari 2026

Document: Bijlage 11 - Programma van Eisen

Toelichting: In deze bijlage staan de gestelde eisen met betrekking tot de opdracht.

Programma van eisen Performancetestdienstverlening

Personeel

1.	Personeel dat de performancetestdienstverlening uitvoert voor ICTU dient te beschikken over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG). ICTU stelt de VOG-aanvraag op, het personeel van Opdrachtnemer vraagt de VOG aan. De kosten van de VOG zijn voor Opdrachtnemer. De VOG wordt beschikbaar gesteld aan ICTU voorafgaande aan de start van de werkzaamheden.
2.	Het personeel dat de performancetestdienstverlening uitvoert is bereid in incidentele gevallen ¹ een screening of veiligheidsonderzoek te ondergaan. De kosten voor het laten uitvoeren van de screening of het veiligheidsonderzoek zijn voor ICTU. De tijdsbesteding door personeel van de Opdrachtnemer is voor rekening van Opdrachtnemer.
3.	Het personeel dat de performancetestdienstverlening uitvoert tekent een geheimhoudingsverklaring conform Bijlage 14.
4.	Het personeel dat de performancetestdienstverlening uitvoert houdt zich aan de Sociale Code van ICTU. Deze Sociale Code is onze kapstok, met onze kernwaarden, normen en omgangsvormen. Daaronder liggen regels en procedures die in elke organisatie gelden. De Sociale Code wordt voor personeel van Opdrachtnemer toegankelijk via de SharePoint omgeving van ICTU op het moment dat zij opdrachten uitvoeren voor ICTU.
5.	Het personeel dat de performancetestdienstverlening uitvoert houdt zich aan de huisregels van ICTU en eventueel uitgevaardigde maatregelen.
6.	Het personeel dat de performancetestdienstverlening uitvoert werkt -indien door een ICTU project gevraagd- op locatie van ICTU. Een verzoek van het personeel dat de performancetestdienstverlening uitvoert om op afstand te werken wordt niet op onredelijke gronden geweigerd.

Nadere overeenkomsten en offertes

7.	Opdrachtnemer brengt altijd (100%) binnen vijf werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een nadere offerte uit. De nadere offerte bevat minimaal: samenstelling van het team dat de performancetestdienstverlening uitvoert met een beknopt CV (max. 1 A4) van elk teamlid, de doorlooptijd van het werk, de planning van de activiteiten en de kosten op basis van de in de raamovereenkomst opgenomen tarieven.
8.	ICTU kan de startdatum tot tien werkdagen van tevoren in een latere startdatum wijzigen tot een maximaal uitstel van 40 werkdagen. Indien ICTU de startdatum langer dan 40 werkdagen uit wil stellen kan dat alleen met wederzijdse goedkeuring.

¹ Ter informatie: dit is in de periode 2017-2020 één keer voorgekomen.



9.	Opdrachtnemer wijkt niet van de in de definitieve nadere offerte (=Nadere overeenkomsten) vastgelegde einddatum af (behoudens een eventuele wijziging van de startdatum), tenzij ICTU hier schriftelijk toestemming voor geeft.
----	---

Dienstverlening algemeen

10.	dienstverlening aan dienstverlening aan de meest recente versies van het voorschrift zakelijk gebruik ICT-diensten en voorzieningen. De meest recente versie van het voorschrift zakelijk gebruik ICT-diensten en voorzieningen is bijgevoegd als bijlage 12 .
11.	Opdrachtnemer plant de performancetesten van de verschillende ICTU-projecten zo in, dat deze niet tegelijk draaien/elkaar zo min mogelijk beïnvloeden.
12.	Performanceloadtesten draaien minimaal elke werkdag, tenzij anders overeengekomen met het desbetreffende ICTU-project.
13.	Performancestresstesten en performanceduurtesten draaien minimaal één keer per week in het weekend, tenzij anders overeengekomen met het desbetreffende ICTU-project.

Dienst 1

14.	Opdrachtnemer zorgt dat de performancetestinfrastructuur en -tooling, zoals de performancetestrunner, in goede staat blijft. Dit betekent dat de opdrachtnemer tenminste: a) Zelfstandig correctief en adaptief onderhoud uitvoert aan de gebruikte tooling. Correctief onderhoud betreft het oplossen van fouten en veiligheidskwetsbaarheden in de tooling. Adaptief onderhoud betreft het actueel houden van afhankelijkheden zoals gebruikte bibliotheken, middleware en databases. Opdrachtnemer lost door ICTU aangedragen veiligheidskwetsbaarheden binnen 15 werkdagen op. Opdrachtnemer lost andere door ICTU aangedragen fouten binnen 20 werkdagen op. In incidentele gevallen kan de Opdrachtnemer met de security officer van ICTU voor specifieke veiligheidskwetsbaarheden en fouten een andere termijn overeenkomen. b) Resourcegebruik van de performancetestinfrastructuur bewaakt en tijdig bestanden en databases schoont. c) Bij nieuwe versies van het ontwikkelplatform controleert of de performancetestinfrastructuur en -tools nog goed functioneren.
-----	--

Dienst 2

15.	De performancetesten dienen te toetsen: • Of de applicatie voldoet aan de in het project gestelde performance-eisen onder gespecificeerde belasting (loadtest); • Of de applicatie ook bij langdurige gespecificeerde belasting voldoet aan de in het project gestelde performance-eisen (duurtest); • Wat de maximale belasting is waaronder de applicatie nog voldoet aan de in het project gestelde performance-eisen door de belasting op de applicatie op te voeren tot voorbij het punt waar de applicatie "breekt", dat wil zeggen dat de responstijden significant oplopen of er fouten optreden (stresstest); • Dat in voorgaande testen aangetroffen performanceproblemen - waarvan ICTU heeft aangegeven dat deze zijn verholpen en die niet eerder zijn gehertest- inderdaad zijn verholpen.
-----	---



16.	Op verzoek van ICTU en binnen twee werkdagen maakt de Opdrachtnemer kleine wijzigingen aan de uitvoer-configuratie van de performancetest, te weten het aanpassen van de referentiemeting, het aanpassen van thresholds en het aanpassen van de dagen/tijdstippen waarop de performancetest draait.
17.	Op verzoek van ICTU en binnen twee werkdagen maakt de Opdrachtnemer kleine wijzigingen aan de performancetest, bv. het aanpassen van de belasting en het aanpassen van de doorlooptijd van de performancetest.
18.	Op verzoek van ICTU en binnen drie werkdagen wijzigt de Opdrachtnemer de performancetestscripts naar aanleiding van gewijzigde functionaliteit in de geteste applicatie.
19.	Op verzoek van ICTU en binnen vijf werkdagen wijzigt de Opdrachtnemer de performancetestscripts naar aanleiding van nieuwe functionaliteit in de geteste applicatie.
20.	Opdrachtnemer meldt significante veranderingen in de performance of het optreden van significante hoeveelheden fouten tijdens de uitvoering van de performancetest direct na constatering mondeling en elektronisch aan de contactpersonen van ICTU.
21.	Opdrachtnemer spreekt minimaal vier keer per jaar de gemeten performance door met het ICTU-project. Tijdens deze sessies licht de Opdrachtnemer de opzet van de performancetesten, de werking van de performancetestscripts en de testresultaten toe. ICTU geeft hier vervolgens feedback op. Opdrachtnemer stelt naar aanleiding van deze feedback de performancetest waar nodig bij.

Dienst 3

22.	Een handmatige kwalitatieve performancerapportage in de Nederlandse (of, indien door ICTU aangevraagd, in de Engelse) taal bevat minimaal de volgende meta-informatie: managementsamenvatting, versienummer, status, datum, inhoudsopgave, verklarende woordenlijst, wijzigingsgeschiedenis en namen van alle betrokkenen.
23.	In de handmatige kwalitatieve performancerapportage worden de bevindingen geanalyseerd en geclassificeerd, waarbij aangegeven wordt welke (rest)risico's aanwezig zijn, hoe groot de kans is dat dit optreedt en welke gevolgschade gelopen zou kunnen worden.
24.	Voor ieder aangetroffen performanceprobleem dient geadviseerd te worden hoe het performanceprobleem is te verhelpen, te analyseren, dan wel hoe de invloed is te beperken.

Dienst 4

25.	Opdrachtnemer plant op verzoek van ICTU en binnen vijf werkdagen een nieuw door ICTU aangeleverd testscript in voor uitvoer.
26.	Opdrachtnemer vervangt op verzoek van ICTU een testscript dat is ingepland voor uitvoer binnen drie werkdagen door een nieuw door ICTU aangeleverd testscript.
27.	Op verzoek van ICTU en binnen twee werkdagen maakt de Opdrachtnemer kleine wijzigingen aan de uitvoer-configuratie van de performancetest, te weten het aanpassen van de referentiemeting, het aanpassen van thresholds en het aanpassen van de dagen/tijdstippen waarop de performancetest draait.



Tarieven en facturatie

28.	Facturen bevatten altijd het van toepassing zijnde verplichtingnummer (VP nummer). Facturen zonder VP nummer worden niet geaccepteerd.
29.	Opdrachtnemer stuurt binnen één maand na versturen van de definitieve rapportage van een performancetest de factuur voor het opzetten van de performancetest zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging. Indien de factuur meer- of minderwerk bevat dient de goedkeuring daarvan door ICTU als bijlage bij de factuur meegezonden te worden.
30.	Opdrachtnemer factureert onderhoud van performancetesten achteraf op maandelijks basis binnen één maand na de maand waarin het onderhoud zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging plaatsvond. Indien de factuur meer- of minderwerk bevat dient de goedkeuring daarvan door ICTU als bijlage bij de factuur meegezonden te worden.
31.	Alle tarieven zoals gespecificeerd in de Inschrijving staan vast tot 1 januari 2028. Vervolgens bestaat de mogelijkheid om, jaarlijks, (eenmaal per jaar) per 1 januari, de tarieven te indexeren, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de wijzigingsdatum van zijn voornemen schriftelijk op de hoogte heeft gebracht. Een eventuele prijswijziging vindt plaats op basis van het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand juli gehanteerd, waarbij het indexcijfer van 2021 wordt gesteld op 100%. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Contractmanagement en accountmanagement

32.	<u>Contractmanagement en accountmanagement</u> De Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt aan. Dit vaste aanspreekpunt treedt op als accountmanager en fungeert als contactpersoon en gesprekspartner van de centrale contractmanager van de Opdrachtgever. De accountmanager Opdrachtnemer en de centraal contractmanager Opdrachtgever zullen gedurende de looptijd constructief en proactief samenwerken om de contractuele doelen, eisen, wensen en afspraken maximaal te behalen.
33.	<u>Communicatielijnen</u> Communicatielijnen op verschillende niveaus worden tussen ICTU en Opdrachtnemer afgesproken in een te sluiten DAP conform Bijlage 13 – DAP-Template ICTU.
34.	<u>Escalatiëniveaus:</u> Niveau 1 (incidenteel): Decentrale contractmanager Opdrachtgever <> contactpersoon of team Opdrachtnemer. Niveau 2 (structureel): Centrale contractmanager <> accountmanager Opdrachtnemer Niveau 3 (onopgelost structureel): Contracteigenaar ROK opdrachtgever <> eindverantwoordelijke ROK Opdrachtnemer
35.	<u>Tertaaloverleg:</u> Minimaal drie keer per jaar vindt er overleg plaats tussen de centrale contractmanager Opdrachtgever en de accountmanager Opdrachtnemer. Hierin komen tenminste aan de orde: - evaluaties van de werkwijze en resultaten van de opgezette en onderhouden performancetests;

	- nakomen van contractuele afspraken, issues en verbetervoorstellen - Het 1 keer per jaar, of bij grote wijzigingen, melden van een actueel exitplan (zie eisen 38 t/m 45).
36.	<u>Tertaalrapportages:</u> Kwartaal rapportage wordt overeengekomen in de DAP (Bijlage 13) . Deze Tertaalrapportages zullen aangeleverd worden conform de inschrijving van de Opdrachtnemer met minimaal de resultaten van de opgezette en onderhouden performancetests.
37.	Opdrachtnemer verplicht zich tot het op verzoek van Opdrachtgever opleveren van verbetervoorstellen die de performancetestdienstverlening helpen verbeteren. Dit kunnen zowel inhoudelijke, procesmatige als organisatorische voorstellen betreffen.

Exitscenario

38.	Opdrachtgever zal in aanloop naar het einde van deze Overeenkomst een nieuwe (Europese) aanbesteding opzetten, of besluiten de werkzaamheden zelf uit te voeren. In geval van overdracht aan een nieuwe leverancier of interne uitvoering zal Opdrachtnemer medewerking verlenen aan een zorgvuldige en tijdige overdracht en/of implementatie.
39.	Opdrachtnemer zal alle informatie, documentatie, bestanden en maatwerk die in het kader van deze Raamovereenkomst zijn ontwikkeld of geproduceerd, bij beëindiging van de overeenkomst of op eerste verzoek van Opdrachtgever, volledig en in een voor Opdrachtgever werkbaar en overdraagbaar formaat aan Opdrachtgever overdragen.
40.	Indien de Raamovereenkomst om welke reden dan ook, al dan niet tussentijds eindigt, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever, gedurende maximaal 12 (twaalf) maanden, leggen de op dat moment geldende condities en tarieven, al datgene doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is om te waarborgen dat een nieuwe leverancier dan wel Opdrachtgever zelf aansluitend en zonder onderbreking de diensten kan overnemen en/of soortgelijke diensten kan leveren. Daartoe zal Opdrachtnemer redelijkerwijs voldoende terzake kundig en met de diensten vertrouwde personen beschikbaar stellen en in het bijzonder: - het niveau van dienstverlening handhaven, zoals dit gold tijdens de duur van de Raamovereenkomst; - de op het moment van beëindiging van de Raamovereenkomst geldende tarieven hanteren voor het leveren van de diensten; - de toegang verlenen tot informatie, systemen en procedures, voor zover deze in relatie tot Opdrachtgever zijn bepaald; - Zorgdragen voor overdracht als bepaald in eis 37 en 38.
41.	Indien voor een noodzakelijke levering of dienst geen specifieke condities of tarieven zijn overeengekomen, gelden de in het algemeen door Opdrachtnemer gehanteerde condities en tarieven, voor zover deze redelijk en marktconform zijn.
42.	Ter uitvoering van het exit scenario ligt bij aanvang van de Raamovereenkomst een door Opdrachtnemer als onderdeel van zijn inschrijving aangeleverd concept-exit plan gereed. Na gunning werkt Opdrachtnemer dit concept uit tot een definitief exit plan, dat zo spoedig mogelijk na ondertekening van de Raamovereenkomst ter goedkeuring aan Opdrachtgever wordt voorgelegd. Opdrachtnemer houdt het exit plan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst actueel.
43.	Zo nodig in aanvulling op het bepaalde in het Aanbestedingsdocument omvat het Exit scenario in ieder geval de verplichting voor Opdrachtnemer om mondeling en schriftelijk vragen van Opdrachtgever of van een opvolgend

Met opmerkingen [MD1]: (maximaal) 18 maanden is lang, tussendoor opzeggen komt vaak omdat de Opdrachtgever niet tevreden is. Ook zou ik hier adviseren omdat aan te passen naar dat de dienstverlening doorloopt totdat de Opdrachtgever een vervangende maatregel heeft.

Met opmerkingen [LB2R1]: 12 maanden



	leverancier te beantwoorden, voor zover deze betrekking hebben en gericht zijn op de voortzetting van de werkzaamheden zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst.
44.	Opdrachtnemer verklaart dat alle gegenereerde data gedurende de looptijd van het contract eigendom zijn van Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer deze data en informatie om niet over aan Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen. De wijze van levering en het formaat waarin de data en informatie worden aangeleverd worden vastgelegd in het Exit scenario.
45.	Indien een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Raamovereenkomst aan de zijde van Opdrachtnemer de aanleiding geeft tot ontbinding daarvan, is Opdrachtnemer gehouden om voor eigen rekening al datgene te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een soepele overgang naar een nieuwe leverancier.