

Bijlage 4 – Programma van eisen

Behorende bij de aanbesteding "Functioneel beheerdiensten"

19 mei 2026 – versie 2 aangepast na Nvl 1 – wijzigingen zijn in het rood weergegeven

1. Algemeen	
1.	Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden zoals beschreven in het Beschrijvend document Functioneel beheerdiensten en in de bijlagen 4, 4A en 4B. In dit Programma van Eisen zijn de werkzaamheden nader gespecificeerd met concrete uitvoeringseisen.
2.	Alle documentatie die is aangeleverd gedurende de looptijd van de overeenkomst is eigendom van opdrachtgever.
3.	Opdrachtnemer levert functioneel beheer conform BiSL of een vergelijkbaar erkend framework.
4.	Alle werkzaamheden, correspondentie en communicatie vinden plaats in het Nederlands.
5.	Alle medewerkers die worden ingezet door opdrachtnemer maken gebruik van de hardware van opdrachtgever.
2. Beveiliging en privacy	
6.	Opdrachtnemer voldoet aan de AVG en BIO.
7.	Er is gedurende de opdracht sprake van verwerking van persoonsgegevens. Er wordt daarom een verwerkersovereenkomst gesloten met opdrachtnemer, zie bijlage 6.
8.	Alle medewerkers die werk uitvoeren voor opdrachtgever beschikken over een recente VOG. Deze moeten op verzoek van opdrachtgever binnen 2 maanden worden aangeleverd.
9.	Alle medewerkers die werk uitvoeren voor opdrachtgever tekenen een geheimhoudingsverklaring van opdrachtnemer. Deze wordt na gunning aan opdrachtnemer verstrekt.
10.	Er wordt uitsluitend gewerkt met accounts op naam en geen generieke inlogs.
11.	Incidenten op het gebied van informatiebeveiliging en datalekken worden zo snel mogelijk, en minstens binnen 2 uur na constatering, gemeld bij opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer is in het bezit van een ISO 27001 certificaat of heeft deze binnen 12 maanden na opdrachtverstrekking in bezit.
13.	Opdrachtnemer helpt mee/ levert de nodige informatie aan bij interne controles die door Opdrachtgever worden geïnitieerd.
14.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij de uitvoering van de werkzaamheden niet meer data of persoonsgegevens worden ingezien of verwerkt dan noodzakelijk voor het uitvoeren van de opdracht.
3. Dienstverlening	
15.	Opdrachtnemer werkt met de TopDesk omgeving van opdrachtgever.
16.	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de opdracht basiskennis op te doen van de applicaties van opdrachtgever.

17.	De behoefte aan direct contact en korte communicatielijnen is groot. De opdrachtnemer dient hiervoor een goede balans te bieden tussen fysieke samenwerking op locatie en digitale afstemming. - Opdrachtnemer zorgt voor dagelijkse remote ondersteuning van gebruikers en is op werkdagen bereikbaar tussen 9:00 en 17:00 voor vragen en incidenten. - Opdrachtnemer is minstens 1 dag in de week, of vaker als opdrachtgever dit noodzakelijk acht, op locatie voor ondersteuning. Deze dag wordt in goed onderling overleg vastgesteld.
18.	Opdrachtnemer zet ter zake kundig personeel in, zorgt dat al het in te zetten personeel ingewerkt is en kennis heeft van de applicaties en processen van opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer meldt nieuwe AI-functionaliteiten in de softwareoplossingen bij de privacy officer t.b.v. algoritmeregister.
20.	Opdrachtnemer werkt volgens het wijzigingsproces van opdrachtgever inclusief documentatie/vastlegging.
21.	Opdrachtnemer helpt mee met het uitvoeren van een functionele uitwijktest op verzoek van de opdrachtgever.
22.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het releasemanagement van de applicaties. Voor alle applicaties binnen de afdelingen worden met regelmaat nieuwe updates, patches en fixes uitgebracht. Deze worden door de betreffende softwareleveranciers geïnstalleerd. Opdrachtnemer zorgt voor het informeren van de gebruikersorganisatie en de eerste testen na release.
23.	Opdrachtnemer stelt autorisatiematrixen op volgens standaarden van opdrachtgever en volgt het proces van opdrachtgever voor het bijwerken van de matrixen.
24.	Opdrachtnemer update de beschreven processen, in de procesmanagement tool van opdrachtgever, bij het doorvoeren van proceswijzigingen in de applicatie.
25.	Opdrachtnemer levert bij wijzigingen in de architectuur input aan de architect t.b.v. het up-to-date houden van de architectuurplaat.
26.	Opdrachtnemer levert input en is deelnemer (indien nodig) bij periodieke service overleggen met softwareleveranciers.
27.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het indienen van software wensen en incidenten bij de betreffende softwareleverancier in de ticketsystemen van de leveranciers.
28.	Opdrachtnemer bewaakt de datakwaliteit door middel van het uitvoeren van periodieke controles op juistheid, volledigheid en consistentie.
29.	Opdrachtnemer prioriteert de meldingen en issues samen met de gebruikers. Opdrachtnemer neemt hier een coördinerende rol op zich.
30.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inhoudelijk overdragen van werkzaamheden aan collega's in geval van ziekte of vakantie.
31.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie bij verstoringen volgens het proces van opdrachtgever.

32.

De afdelingen willen zich zoveel mogelijk concentreren op hun kerntaken en zich niet inhoudelijk willen bezighouden met het functioneel beheer van de applicaties. Opdrachtnemer dient de applicaties daarom proactief (op eigen initiatief) te beheren en preventieve acties uit te voeren om uitval en verstoringen te voorkomen.

33.

Opdrachtnemer is als functioneel beheer de single point of contact voor alle functioneel beheer gerelateerde zaken.

Opdrachtnemer wordt verwacht zich aan onderstaande servicenormen te houden met betrekking tot ingediende meldingen, incidenten en wijzigingen.

Urgentie	Hoog	Productie belemmerend
	Middel	Niet productie belemmerend
	Laag	Vraag of wens
Impact	Hoog	Bij alle gebruikers
	Middel	Bij meerdere gebruikers
	Laag	Bij één gebruiker

De prioriteit wordt bepaald door de combinatie van urgentie en impact.

Prioriteitstelling		Urgentie		
		Hoog	Middel	Laag
Impact	Hoog	Zeer hoog	Hoog	Middel
	Middel	Hoog	Middel	Laag
	Laag	Middel	Laag	Laag

34.

Voor meldingen, incidenten en wijzigingen gelden onderstaande reactietijden. Onder reactietijd wordt verstaan: de tijd tussen registratie van de melding en de eerste inhoudelijke reactie van opdrachtnemer richting opdrachtgever.

Servicenormen

Prioriteit	Zeer hoog	Reactietijd: half uur
	Hoog	Reactietijd: 1 uur
	Middel	Reactietijd: 2 werkdagen
	Laag	Reactietijd: 1 maand

Voor meldingen, incidenten en wijzigingen die binnen de directe invloedssfeer van opdrachtnemer vallen gelden onderstaande oplostijden. Onder oplostijd wordt verstaan: de tijd tussen registratie van de melding en het herstellen van de dienstverlening dan wel het beschikbaar stellen van een structurele workaround.

Servicenormen

Prioriteit	Zeer hoog	Oplostijd: 2 uur
	Hoog	Oplostijd: 1 werkdag
	Middel	Oplostijd: 5 werkdagen
	Laag	Oplostijd: 3 maanden

	Voor alle ingediende meldingen, ongeacht of deze binnen of buiten de directe invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen, geldt dat bij meldingen met prioriteit 'Zeer hoog' iedere 30 minuten een communicatie-update aan de key users wordt verstrekt.
35.	Opdrachtnemer voert op verzoek van opdrachtgever buiten kantooruren werkzaamheden uit die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van de kennis en documentatie, die gedurende de opdracht is opgedaan, aan de opdrachtgever na afronding van de opdracht.
4. Servicemanagement	
37.	Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon aan gedurende de hele uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste vervanger bij tijdelijke uitval van contactpersoon. Wanneer de contactpersonen door vertrek worden vervangen zorgt opdrachtnemer voor adequate overdracht van het contract van opdrachtgever.
38.	Opdrachtgever initieert jaarlijks een overleg tussen accountmanager en opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever kan een extra overleg gepland worden. Tijdens dit overleg wordt de uitvoering van de overeenkomst geëvalueerd.
39.	Er vindt elk kwartaal een Servicemanagementoverleg plaats om de afgesproken en geleverde dienstverlening te bespreken.
40.	Op verzoek van opdrachtgever wordt een rapportage opgesteld met betrekking tot de geleverde dienstverlening.
41.	Voor de klanttevredenheid geldt een KPI van minimaal een 7. Na gunning stelt opdrachtnemer een voorstel op voor het meten van de klanttevredenheid. Dit voorstel moet worden goedgekeurd door opdrachtgever. Vervolgens meet opdrachtnemer de klanttevredenheid halfjaarlijks bij de gebruikers van de softwareapplicaties, de contactpersonen vanuit de afdeling ICT en de door opdrachtgever geselecteerde softwareleveranciers. Bij het eerste halfjaar dat blijkt dat de KPI niet wordt behaald, wordt van opdrachtnemer een toelichting gevraagd en verbetermaatregelen. Bij een tweede overtreding dient een verbeterplan te worden opgesteld. En als dit niet leidt tot verbetering dan verstuurt opdrachtnemer aan opdrachtgever een creditnota van 5% over de jaarlijkse contractwaarde.
5. Commerciële eisen	
42.	De opdracht bestaat uit drie prijscomponenten: 1. Eenmalige kosten 2. Vaste maandelijkse kosten 3. Uurtarieven voor projecten

	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijscomponenten, inclusief reis- en verblijfskosten, administratie, overhead, verzekering, etc. Kosten die niet zijn verdisconteerd in de prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goede uitvoering van de dienstverlening conform de eisen voor deze opdracht, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
43.	Eenmalige kosten: De eenmalige kosten betreffen de opstartkosten die benodigd zijn om de dienstverlening goed op te kunnen starten. Deze kosten mogen eenmalig worden gefactureerd na afloop van de opstartperiode. De eenmalige kosten dienen in het prijzenblad separaat te worden opgegeven en niet verdisconteerd te worden in de vaste kosten.
44.	Vaste maandelijkse kosten: Deze kosten omvatten alle kosten die benodigd zijn voor het uitvoeren van de standaardwerkzaamheden vallend onder de scope van deze opdracht en waarmee opdrachtgever volledig en naar tevredenheid wordt ontzorgd ten aanzien van het functioneel beheer. De vaste kosten mogen maandelijks achteraf gefactureerd worden.
45.	Uurtarieven: De uurtarieven zijn bedoeld voor projectmatige werkzaamheden die vallen buiten de standaard functioneel beheerdiensten. Deze werkzaamheden worden op projectbasis en middels een nadere offerte uitgevraagd en uitgevoerd. In de nadere offerte dient gebruik gemaakt te worden van de opgegeven uurtarieven in het prijzenblad. Facturatie van projecten vindt achteraf plaats, na afronding van het project. Hier kunnen in de nadere offerte/overeenkomst andere afspraken over worden gemaakt afhankelijk van de complexiteit, de duur en de grootte van het project.
46.	Indexatie: Een eenmalige kosten zijn vast en kunnen niet geïndexeerd worden. De vaste maandelijkse kosten en de uurtarieven zijn voor het eerste jaar vast en mogen per 1 augustus 2027 worden geïndexeerd. Jaarlijks per 1 augustus kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven door Opdrachtnemer worden aangepast, mits deze aanpassing en de hoogte ervan uiterlijk op de voorafgaande 1 juli zijn aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100) voor groep J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het

prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Indien de index 2021=100 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt de opvolger van deze index gebruikt om de maximale indexatie te berekenen. Indien groep J6202 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt groep J62 gebruikt om de maximale indexatie te berekenen.

Prijsdalingen zoals vermeld in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document zijn gekoppeld aan dezelfde CBS-index (J6202).