

Bijlage 2 Functionele eisen

Dienstverlening Digitale Communicatie en Onderzoek MDT

Programma van eisen

Nummer	Omschrijving
	Algemeen
1	De voertaal voor de uitvoering van de opdracht is Nederlands.
2	Teksten, adviezen en mondelinge afstemming zijn van professioneel Nederlands taalniveau.
3	Alle communicatiemiddelen en uitingen worden ontwikkeld conform de MDT-huisstijl.
4	De Opdrachtnemer past de voor MDT geldende overheidsrichtlijnen voor communicatie en digitale toegankelijkheid toe, waaronder waar van toepassing communicatie op B1-niveau.
5	De dienstverlening en verwerking van persoonsgegevens voldoen aan de AVG en de voor Rijksoverheid geldende privacy- en beveiligingseisen.
6	De oplossing voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
7	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de integrale levering en uitvoering van de opdracht en fungeert als centraal aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
8	De Opdrachtnemer levert gevraagd en ongevraagd onderbouwd en uitvoerbaar advies over communicatie, onderzoek, doelgroepbenadering en doorontwikkeling.
9	De Opdrachtnemer documenteert de uitgevoerde werkzaamheden en de specifiek voor MDT
10	De Opdrachtnemer bewaakt voortgang, kwaliteit, planning en budget en stemt regelmatig af met MDT over lopende werkzaamheden, risico's en aandachtspunten.
11	De Opdrachtnemer bespreekt maandelijks met MDT de voortgang, planning, inzet, budget, risico's en aandachtspunten.
12	De Opdrachtnemer kan ad-hoc- en spoedverzoeken uitvoeren en, wanneer de aard van het verzoek dit toelaat, binnen één tot twee werkdagen realiseren.
13	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de overeenkomst over voldoende capaciteit voor de uitvoering van de dienstverlening, waaronder de opstart en de overdracht bij beëindiging.
14	De Opdrachtnemer levert de overeengekomen maand-, kwartaal- en jaarrapportages.
15	De Opdrachtnemer levert maandelijks een gespecificeerd overzicht van de bestede uren en kosten, uitgesplitst naar de overeengekomen werkzaamheden.
16	Voor de samenwerking en uitwisseling van documenten wordt gebruikgemaakt van de Samenwerkruimte van het Rijk.
17	De Opdrachtnemer waarborgt gedurende de overeenkomst voldoende beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening en zorgt bij uitval of vervanging van medewerkers voor adequate vervanging en kennisoverdracht.
	CDP en database
18	De oplossing biedt minimaal dezelfde functionaliteit als de huidige systemen en is uitbreidbaar.
19	Data wordt uitsluitend opgeslagen binnen Europa en niet gedeeld met landen buiten Europa.
20	De Opdrachtnemer realiseert een veilige database voor opslag en beheer van MDT-data.
21	Bestaande MDT-data wordt volledig, correct en zonder dataverlies overgenomen.
22	Bestaande profielen, segmenten, consentinformatie en communicatie- en interactiegegevens blijven bij de overname behouden.
23	De database ondersteunt het beheren, actualiseren, verrijken en monitoren van gegevens en profielen.
24	Profielen ondersteunen segmentatie: meerdere segmenten per profiel.
25	De database ondersteunt minimaal drie typen consent.
26	De database ondersteunt datakwaliteitsbeheer, waaronder deduplicatie, actualisatie en opschoning.
27	De database is gekoppeld aan het CDP.
28	Database en CDP wisselen automatisch en veilig data uit.
29	Het CDP ondersteunt gepersonaliseerde communicatie op basis van profielgegevens, segmenten, gedrag en interacties.
30	Het CDP ondersteunt geautomatiseerde communicatieflows/journeys.
31	Het CDP ondersteunt minimaal e-mail, SMS, WhatsApp, formulieren en landingspagina's.
32	Bestaande communicatiemiddelen, formulieren, onderzoeken en flows kunnen worden overgenomen of opnieuw ingericht.
33	Nieuwe communicatiemiddelen, formulieren, onderzoeken, flows en automatiseringen kunnen worden ontwikkeld en aangepast.
34	Het CDP ondersteunt templates en verschillende contentvormen.
35	Het CDP ondersteunt A/B-testen en het meten en vergelijken van resultaten.
36	Communicatie en onderzoek is geschikt voor mobiel, desktop en tablet.

37	Gebruikers kunnen hun gegevens en communicatievoorkeuren aanpassen.
38	Gebruikers kunnen zich geheel of gedeeltelijk afmelden.
39	Consent kan gedifferentieerd worden vastgelegd, beheerd en toegepast.
40	Formulieren zijn gekoppeld aan database en CDP.
41	Gegevens uit formulieren en interacties kunnen automatisch worden verwerkt in profielen en worden gebruikt voor profielverrijking.
42	Herkomst van interacties, bijvoorbeeld via links of QR-codes, is inzichtelijk
43	Alle data is eigendom van MDT.
44	Data is volledig exporteerbaar en overdraagbaar.
45	De specifiek voor MDT ingerichte onderdelen zijn overdraagbaar of zodanig gedocumenteerd dat deze door MDT of een opvolgende opdrachtnemer kunnen worden voortgezet.
46	Het CDP ondersteunt het opzetten en uitvoeren van (flits)peilingen, evaluaties en andere kleinschalige onderzoeken.
47	Onderzoeken ondersteunen verschillende vraagtypen en routing op basis van gegeven antwoorden.
48	Resultaten van onderzoeken kunnen worden gekoppeld aan en, waar passend, verwerkt in profielen.
49	Resultaten uit communicatie, interactie en onderzoek kunnen worden geanalyseerd en gerapporteerd.
50	Segmenten kunnen worden aangemaakt, gewijzigd en toegepast voor communicatie en onderzoek.
51	De database en het CDP ondersteunen het samenstellen en actualiseren van doelgroepen en segmenten op basis van beschikbare profielgegevens, kenmerken, gedrag en interacties.