



Bijlage J

Programma van Eisen Enquêteanalyse-tool

Inhoud

1	Inleiding.....	4
1.1	Leeswijzer	4
1.2	Belangrijke doelen Overeenkomst:	4
2	Samenwerking.....	6
2.1	Governance model	6
2.1.1	Service Level Agreement (SLA) en werkafspraken	8
2.1.2	Servicelevel Rapportage (SLR).....	9
2.2	Werkwijze	9
2.2.1	Definitie & Specificeren.....	10
2.3	Changemanagement	11
2.4	Afhandeling meldingen	12
2.4.1	Servicemanagementsysteem	12
2.5	Beheer, Support en Wijzigingen	12
2.5.1	Beschikbaarheid	12
2.5.2	Herstelbaarheid.....	12
2.5.3	Schaalbaarheid	13
2.5.4	Incidentbeheer	13
2.6	Onderhoud	13
2.6.1	Standaard onderhoud	13
2.6.2	Preventief groot onderhoud	14
2.6.3	Correctief spoedonderhoud.....	14
2.7	Implementatie en re-transitie	14
2.8	Einde opdracht	15
3	Functionele eisen	16
3.1	Inrichten & beheren van een enquête (implementatie opdrachtnemer).....	16
3.2	Aanmaken en versturen van enquêtes (gebruik adviseur)	16
3.2.1	Opstellen en configureren van enquêtes.....	16
3.2.2	Selecteren en beheren van deelnemers	17

3.2.3	Versturen van uitnodigingen.....	17
3.2.4	Herinneringen	17
3.2.5	Privacy en bewaartermijnen	18
3.3	Invullen van de enquête door deelnemer.....	18
3.4	Duiden van resultaten	18
3.4.1	Inzage en analyse	18
3.4.2	Visualisatie & rapportage.....	19
3.4.3	Privacy en beveiliging	19
3.5	Koppelen aan bestaande applicaties (CRM, Adviseurportaal, etc.)	20
4	Informatiehuishouding & Architectuur	21
4.1	Enterprise-architectuur en rol van Opdrachtnemer	21
4.2	Inpassing in het applicatie- en informatielandschap.....	22
4.3	Koppelingen, API's en open standaarden.....	23
4.4	Data-ontsluiting en rapportage	24
4.5	Datakwaliteit en gegevensdefinities	25
4.6	Exit, dataportabiliteit en overdraagbaarheid	25
5	Technisch.....	27
6	Privacy en Security	29
7	Begrippenlijst	32

1 Inleiding

Het doel van dit document is het opstellen van een Programma van Eisen voor de Enquêteanalyse-tool voor het Participatiefonds (hierna: VfPf). Deze eisen zijn bedoeld om de functionele en technische vereisten van het systeem te definiëren en ervoor te zorgen dat de levering van diensten en de daaraan gerelateerde inzet van personen voldoet aan de behoeften van de organisatie.

1.1 Leeswijzer

Deze leeswijzer helpt bij het navigeren door het Programma van Eisen (PvE). Het PvE is gestructureerd in logische hoofdstukken, waarbij elk hoofdstuk de relevante eisen per onderwerp opsomt. Ieder onderwerp is voorzien van context en toelichting. De eisen in de PvE zijn herkenbaar aan de betreffende nummering. In het PvE worden geen vragen of wensen opgenomen, deze zijn terug te vinden bij de gunningscriteria in de Offerteaanvraag.

Dit Programma van Eisen (PvE) is opgebouwd uit de volgende hoofdstukken:

- Hoofdstuk 2 Roadmap en toekomstvisie** - Geeft inzicht in de toekomstige ontwikkelingen en ambities ten aanzien van de enquête- en analysetool.
- Hoofdstuk 3 Samenwerking** - Beschrijft de gewenste samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, inclusief governance, servicelevels, changemanagement, beheer, onderhoud, transitie en exit.
- Hoofdstuk 4 Functionele eisen** - Bevat de functionele eisen voor het inrichten, beheren, versturen, invullen, analyseren en rapporteren van enquêtes.
- Hoofdstuk 5 Informatiehuishouding & Architectuur** - Beschrijft de eisen ten aanzien van architectuur, gegevensuitwisseling, koppelingen, data-ontsluiting, datakwaliteit en overdraagbaarheid van gegevens.
- Hoofdstuk 6 Technische eisen** - Bevat eisen met betrekking tot de technische inrichting van de oplossing, waaronder toegankelijkheid, authenticatie, autorisatie, prestaties en integraties.
- Hoofdstuk 7 Privacy en Security** - Beschrijft de eisen op het gebied van privacy, informatiebeveiliging, gegevensverwerking en naleving van wet- en regelgeving.
- Hoofdstuk 8 Begrippenlijst** - Bevat definities van de in dit Programma van Eisen gebruikte begrippen om een eenduidige interpretatie van de eisen te waarborgen.

1.2 Belangrijke doelen Overeenkomst:

De volgende doelen vormen de leidraad voor deze overeenkomst:

- Samenwerking en duidelijke verantwoordelijkheden

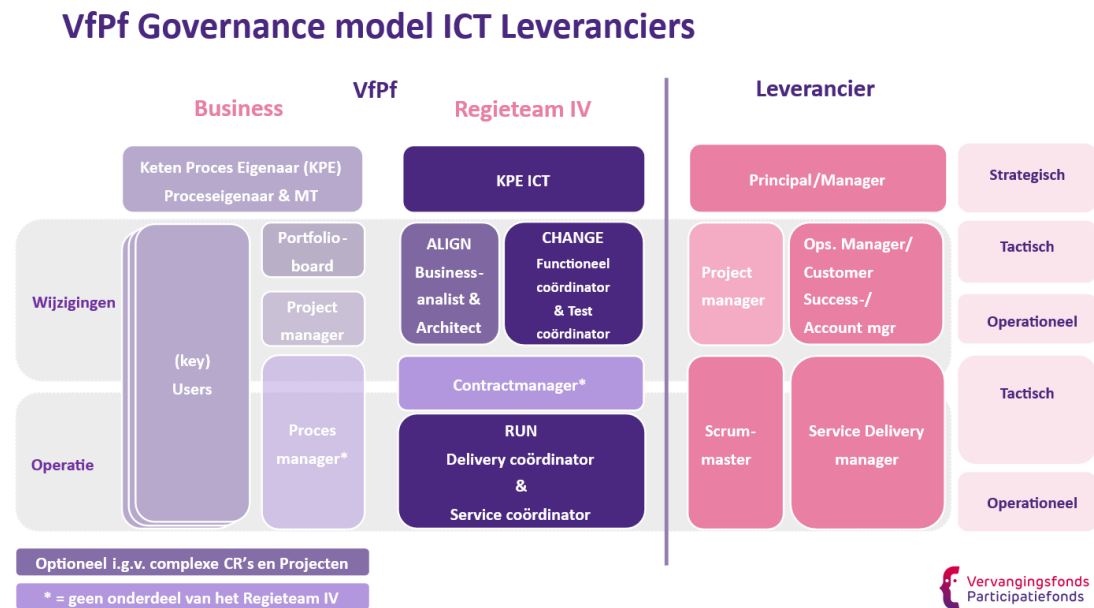
Opdrachtgever en opdrachtnemer werken transparant samen met heldere rollen, verantwoordelijkheden en afspraken.

- Continuïteit en overdraagbaarheid
De dienstverlening blijft betrouwbaar beschikbaar en kan bij wijziging of beëindiging van de overeenkomst gecontroleerd worden overgedragen.
- Privacy en informatiebeveiliging
Persoonsgegevens en informatie worden verwerkt en beschermd conform wet- en regelgeving en geldende beveiligingsstandaarden.

2 Samenwerking

2.1 Governance model

VfPf hanteert het volgende Governance model:



Figuur 1: Governance model VfPf

Dit Governance model zorgt ervoor dat het Regieteam Informatievoorziening (IV) regie kan voeren op alle ICT Leveranciers ten behoeve van de beheersbaarheid en continuïteit van de VfPf dienstverlening die door hen wordt ondersteunend. De leverancier heeft daarmee op elk niveau te maken met het Regieteam IV dat bestaat uit een RUN- een CHANGE en een Align team. Voor operationele zaken is de primaire interactie met het RUN-team. Dit team, bestaande uit Service- en Delivery coördinatoren, controleert operationele processen, meldt incidenten, beheert toegangsrechten en bewaakt de beschikbaarheid van diensten.

Voor wijzigingen is het aanspreekpunt van de leverancier het Change-team. Binnen dit team is de functioneel coördinator verantwoordelijk voor het vertalen van wensen van key-users en het indienen van wijzigingsverzoeken (CR) tot aan oplevering en release management en in een Agile werkwijze vervult de functioneel coördinator voor de leveranciers de rol van product owner. De test coördinator houdt toezicht op het testproces van de opgeleverde software in samenwerking met diezelfde key-users. Voor complexe wijzigingen en projecten wordt een Business Analist en de Architect van het Align team betrokken. De business analist vertaalt de meer complexe en grotere wensen vanuit de business naar (technische) wijzigingsverzoeken en/of project deliverables. De architect stelt de kaders op en controleert of de voorgestelde wijzigingen/projecten passen bij de opgestelde architectuur en onderhoudt hierover contact met de architect van de leverancier. Afwijkingen van de architectuur moeten altijd geaccordeerd worden door de architect van VfPf.

Op tactisch niveau bewaakt de Contractmanager de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de gemaakte afspraken.

Het managementteam (MT) van VfPf is verantwoordelijk voor het richtinggevend beleid en de strategie. Ketenproceseigenaren zijn verantwoordelijk voor het klantproces, terwijl specifiek de Ketenproceseigenaar ICT (KPE ICT) verantwoordelijk is voor de inrichting van de technische aspecten en het beheer van de Enquêteanalyse-tool. Deze wordt ondersteund en bijgestaan door de business architect.

- Eis 1 Er wordt in het Nederlands gecommuniceerd, zowel in spraak als in schrift.
- Eis 2 De Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA, rapporteert en stuurt op de afhandeling van incidenten/wijzigingen/problemen.
- Eis 3 De Opdrachtnemer richt de overlegvormen in op operationeel, sturend en richtinggevend niveau voor de beheerfase. In de transitiefase, of tijdens projecten, wordt gebruik gemaakt van de overlegstructuren die passen binnen de werkwijzen van VfPf.
- Eis 4 VfPf stelt de volgende eisen aan de overlegstructuur:
1. Ieder overleg vindt minimaal plaats in de bij de overlegvorm vast te stellen frequentie, waarbij de frequentie aangepast kan worden indien dit door opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht;
 2. Opdrachtgever vervult in de overleggen de rol van voorzitter;
 3. Opdrachtnemer neemt deel aan de overleggen met medewerkers van gelijkwaardig niveau als de deelnemers vanuit opdrachtgever;
 4. Opdrachtnemer maakt bij de start van de overeenkomst aan opdrachtgever kenbaar wie deze deelnemers zijn (in de vorm van profielen);
 5. Opdrachtnemer garandeert stabiliteit en continuïteit in de inzet van de deelnemers;
 6. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen.
- Eis 5 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken, het beheren en beschikbaar maken van documentatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, waarbij geldt dat de Opdrachtnemer:
1. Actief de noodzakelijke documentatie tijdig aanbiedt met betrekking tot de verleende en te verlenen dienstverlening, verzamelt en opbouwt. Met tijdig wordt bedoeld dat de relevante documentatie als onderdeel van een in productie name wordt opgeleverd (en niet naderhand);

2. Deze documentatie actief aanvult met relevante algemene kennis op het gebied van technieken en technologieën, best-practices die gangbaar zijn in de markt en de ontwikkelingen die hierin plaatsvinden, en die relevant kunnen zijn voor dienstverlening aan Opdrachtgever in algemene zin (nu en in de toekomst);
3. Deze documentatie gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt, inclusief de vastlegging van de data-elementen met zowel de technische als business aanduidingen;
4. De aldus ontstane documentatie op effectieve en efficiënte digitale wijze ontsluit, zowel voor haar eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever (zonder dat een verzoek aan de Opdrachtnemer of tussenkomst van de Opdrachtnemer daartoe nodig is).

Eis 6 Indien een geschil ontstaat dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, wordt dit behandeld volgens de escalatiestructuur zoals vastgelegd in het Governance Model, zie paragraaf 2.1. Escalatie vindt altijd plaats naar het eerstvolgende niveau: van operationeel naar tactisch en van tactisch naar strategisch. Indien een geschil op strategisch niveau niet direct kan worden opgelost, komen partijen binnen één week bijeen voor een overleg om tot een oplossing te komen. De escalatiestructuur is van toepassing op zowel de interne als externe communicatiestructuur.

2.1.1 Service Level Agreement (SLA) en werkafspraken

VfPf en de Opdrachtnemer stellen gezamenlijk een Service Level Agreement (SLA) op waarin specifieke details worden vastgelegd over:

- Beschrijving van de services;
- Prestaties en KPI's
- SLR eisen met o.a. prestatie indicatoren;
- Gegevensintegriteit en beveiliging;
- Verantwoordingsrapportages i.h.k.v. privacy en security;
- Ondersteuning en onderhoud;
- Rapportage en monitoring;
- Beëindiging en compensaties.

Eis 7 Opdrachtnemer is voorafgaand aan de in beheername van de dienstverlening verantwoordelijk voor het opstellen van de SLA en DAP (in samenspraak met VfPf). De SLA dient te voldoen aan de ISO27001-standaard en goedgekeurd te zijn door VfPf. Het betreft initieel de ISO27001-versie 2022 met dito beheersmaatregelen uit de ISO27002.

Eis 8 Het DAP sluit aan op de (vastgestelde) VfPf-processen.

Eis 9 Opdrachtnemer conformeert zich aan de overeen te komen SLA en DAP, rapporteert en stuurt op naleving van de overeengekomen afspraken en KPI's.

Als regieorganisatie verwacht VfPf dat de verschillende leveranciers zich inspannen om onderling tot een goede samenwerking te komen in het realiseren van de doelstellingen. Het kan zijn dat VfPf de Opdrachtnemer vraagt een Operational Level Agreement (OLA) met een andere leverancier op te stellen om de samenwerking nader te organiseren.

2.1.2 Servicelevel Rapportage (SLR)

VfPf is een regieorganisatie en heeft geen eigen beheerde IT of een IT-afdeling. Het Regieteam IV is verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van alle uitbestede IT-dienstverlening. Het is daarom van belang dat er maandelijks tijdig en correct gerapporteerd wordt over de aanbestede dienstverlening. Regelmatige rapportages en transparantie over de kwaliteit van de geleverde diensten EN bestede uren helpen bij het opbouwen van vertrouwen en het rechtvaardigen van de kosten en zijn voorwaardelijk voor het kunnen sturen.

Eis 10 Opdrachtgever ontvangt periodiek servicelevelrapportages over de dienstverlening in een duidelijke en herkenbare structuur conform de SLA. De rapportage dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

1. Managementsamenvatting;
2. Minimaal (maar niet uitsluitend) de resultaten o.b.v. de gemaakte afspraken, KPI's en SLA;
3. Minimaal (maar niet uitsluitend) incidenten/wijzigingen/problemen/security incidenten (met bijbehorende voorgestelde aanpassingen);
4. Door opdrachtnemer te nemen en/of genomen maatregelen bij afwijking o.b.v. de gemaakte afspraken en SLA;
5. Actueel overzicht van de gemaakte afspraken, besluiten en actiepunten.

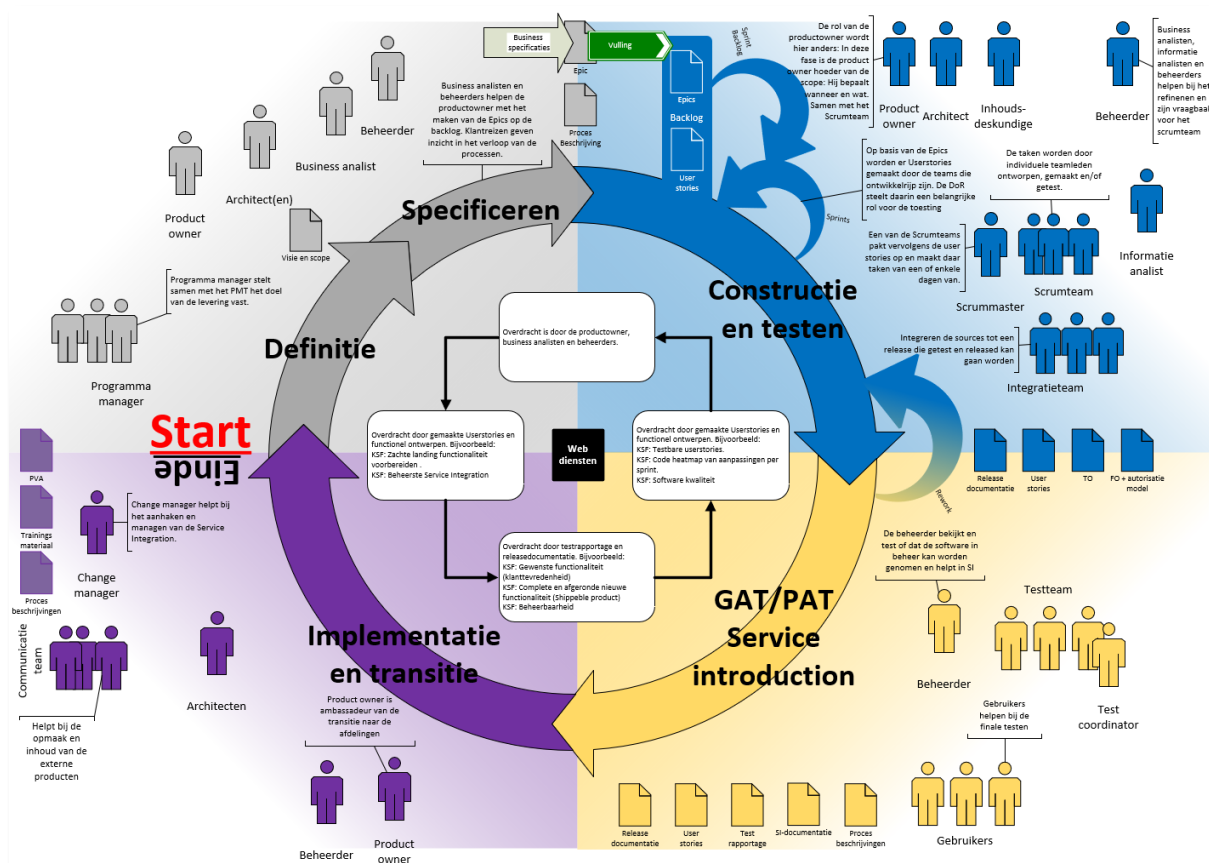
2.2 Werkwijze

VfPf heeft de Agile manier van werken geïmplementeerd voor projecten en het changemanagement. VfPf verwacht dan ook dat van de Opdrachtnemer hier ervaring mee heeft en op deze manier gaat werken wanneer hier om wordt gevraagd.

Eis 11 Opdrachtnemer heeft ervaring met en werkt volgens de Agile werkwijze. De samenwerking en de borging tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient volstrekt transparant te zijn. Relevante documentatie en informatie wordt in voor beide partijen beschikbare samenwerkingsomgeving tijdig opgeslagen.

2.2.1 Definitie & Specificeren

De Opdrachtgever draagt zorg voor het definiëren en specificeren van de gewenste functionaliteit en maakt deze aan de Opdrachtnemer in de vorm van business specificaties en procesbeschrijvingen kenbaar.



Figuur 2: Het Voortbrengingsproces

In de afbeelding van het voortbrengingsproces worden rollen en producten genoemd. De rollen die nodig zijn in het voortbrengingsproces worden in samenspraak zowel door de Opdrachtgever als Opdrachtnemer geleverd.

De Opdrachtgever verzorgd in principe de volgende rollen:

- Vertegenwoordiging van de klant.
- Stakeholders – MT en procesverantwoordelijken.
- Strategisch adviseur/ Architect.
- Business-analist.
- Functioneel coördinator/ Product Owner.
- Contractmanager.
- Test Coördinator.
- RUN – Delivery Coördinator en Service Coördinatoren.

In het voortbrengingsproces worden ook andere producten dan software opgeleverd. Te denken valt aan een samenwerkingsomgeving en documentatie op allerlei gebied.

2.3 Changemanagement

Voor alle wijzigingen en nieuwe initiatieven werkt VfPf met één aanspreekpunt, zijnde de functioneel coördinator. De functioneel coördinator verzamelt de aanvragen vanuit de organisatie en zal deze voorzien van prioritering in overleg met projectmanager en/of Ketenproceseigenaren. Bij grote changes en projecten wordt er vanuit de opdrachtgever ook een Business -analist, architect en test-coördinator betrokken. Wijzigingen worden op afgesproken regelmaat opgeleverd naar productie, zodat wijzigingen snel waarde opleveren voor de business. Nieuwe initiatieven worden tijdig gecommuniceerd en dienen vooraf voorzien te worden van een kostenraming. De Opdrachtnemer kan alleen starten met de uitvoering wanneer de opdrachtgever hier formeel akkoord voor heeft gegeven. De functioneel coördinator heeft toegang tot een gezamenlijk systeem waarin zowel wijzigingen als nieuwe initiatieven gemeld en gemonitord worden. Van de Opdrachtnemer verwachten wij één aanspreekpunt voor het indienen van wijzigingen en nieuwe initiatieven.

- Eis 12 De Opdrachtnemer committeert zich aan de hierboven genoemde werkwijze voor changemanagement (wijzigingen en nieuwe initiatieven).
- Eis 13 De vastlegging van changes wordt in een systeem gedaan en is zichtbaar en toegankelijk voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Eis 14 Opdrachtnemer zorgt voor een werkende applicatie testomgeving en test nieuwe software adequaat. Het gaat hierbij niet alleen over technische tests, maar ook indien nodig om functionele tests en regressietests.
- Eis 15 Alle wijzigingen met een groot risico worden vooraf met Opdrachtnemer besproken. De Functioneel coördinator van Opdrachtgever is (mede-)besluitvormer bij de acceptatie van de wijziging(en) en schakelt met de betreffende stakeholders binnen de eigen organisatie (procesverantwoordelijke).
- Eis 16 Opdrachtnemer levert voor elke wijziging in de oplossing, in samenspraak met het de opdrachtgever, documentatie op. Deze documentatie bevat minimaal de volgende onderdelen:
- Functionele beschrijving van alle onderdelen;
 - (Gebruikers)handleiding(en) en eventuele aangepaste architectuur documentatie.

2.4 Afhandeling meldingen

VfPf verzorgt de eerstelijnsondersteuning voor eindgebruikers. Gebruikers kunnen vragen en meldingen indienen via Topdesk en worden opgepakt door de servicecoördinatie van VfPf. Wanneer een melding niet door VfPf kan worden opgelost, wordt deze doorgezet naar de tweedelijnsupport, die wordt verzorgd door Opdrachtnemer.

Eis 17 Opdrachtnemer levert tweedelijnsupport voor meldingen en incidenten die betrekking hebben op Enquëteanalyse-tool.

2.4.1 Servicemanagementsysteem

Voor een efficiënte samenwerking worden incidenten, problemen, wijzigingen en serviceverzoeken centraal geregistreerd en gevolgd.

Eis 18 Alle meldingen (incidenten, wijzigingen, problemen en serviceverzoeken) worden geregistreerd in een gezamenlijk toegankelijk servicemanagementsysteem van Opdrachtnemer. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben inzicht in de meldingen en kunnen de voortgang volgen.

2.5 Beheer, Support en Wijzigingen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen de vereisten voor het functioneel beheer vast in een Service Level Overeenkomst (SLA). In ieder geval worden de volgende punten beschreven in deze SLA:

2.5.1 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid geeft aan in welke mate de Enquëteanalyse-tooloplossing operationeel en toegankelijk is voor gebruikers via het klantportaal. De onderliggende systemen dienen daarom een hoge mate van beschikbaarheid te bieden.

De beschikbaarheid wordt maandelijks gemeten door het aantal minuten onbeschikbaarheid binnen het geldende servicevenster te delen door de totale beschikbare tijd binnen dat servicevenster.

Eis 19 De oplossing biedt een beschikbaarheid van 99,5% of hoger op kantoordagen tussen 9.00 en 17.30 uur. Buiten deze tijden is de minimale beschikbaarheid 99%.

2.5.2 Herstelbaarheid

Herstelbaarheid is de mate waarin de software-oplossing na een storing, incident of calamiteit gegevens kan herstellen en de dienstverlening kan terugbrengen naar de gewenste operationele toestand.

Eis 20 Er is een back-up en restore-functie aanwezig.

Eis 21 Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbare back-up- en herstelprocedure conform de SLA. Opdrachtnemer test periodiek de werking van back-ups, herstelprocedures, draaiboeken en hersteltijden. De resultaten worden gerapporteerd aan Opdrachtgever. Indien de testresultaten daartoe aanleiding geven, treft Opdrachtnemer verbetermaatregelen.

2.5.3 Schaalbaarheid

De oplossing moet meegroeien met toenemende aantallen gebruikers, transacties en gegevensvolumes zonder dat de dienstverlening onevenredig verslechtert.

Eis 22 De oplossing is schaalbaar, zodat bij groeiende volumes en transacties de prestaties behouden blijven door opschaling van applicatie en/of infrastructuur.

2.5.4 Incidentbeheer

Incidentbeheer betreft het proces voor het registreren, classificeren, opvolgen en oplossen van verstoringen in de dienstverlening. Incidenten worden geclassificeerd op basis van impact en urgentie. VfPf hanteert hierbij de volgende prioriteiten en servicelevels:

Prioriteit	Impact	Norm Oplostijd	Norm Reactietijd
1	Hoge impact: de dienst is niet beschikbaar en veel klanten of medewerkers worden geraakt	≤ 12 werkuren	Binnen 4 uur
2	Gemiddelde impact: de dienst is beperkt beschikbaar en een beperkt aantal klanten of medewerkers wordt geraakt	≤ 24 werkuren	Binnen 8 uur
3	Lage impact: de dienst is beschikbaar, maar functionaliteit ontbreekt gedeeltelijk of er is een acceptabele workaround beschikbaar	≤ 10 werkdagen	Binnen 16 uur

Eis 23 Opdrachtnemer beschikt over een incidentbeheerproces dat minimaal aansluit op bovengenoemde prioriteiten, reactietijden en oplostijden.

2.6 Onderhoud

Onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd volgens vooraf afgestemde procedures. Hierbij worden de volgende categorieën onderscheiden:

2.6.1 Standaard onderhoud

Eis 24 Reguliere onderhoudswerkzaamheden, zoals kleine wijzigingen, patches en fixes. Onderhoudsvensters worden vooraf aangekondigd en vinden alleen plaats wanneer geen impact op de dienstverlening wordt verwacht, tenzij anders overeengekomen.

- Eis 25 Er wordt naast een ontwikkel- en een productieomgeving ook een acceptatie- en een testomgeving functioneel opgeleverd (OTAP), zodat doorontwikkelingen, training, patches en nieuw toegevoegde functionaliteit niet de werking van de productieomgeving in gevaar brengt. Opdrachtgever wil beschikken over een acceptatie- en productieomgeving.

2.6.2 Preventief groot onderhoud

- Eis 26 Werkzaamheden voor het implementeren van nieuwe versies, grotere wijzigingen of platformupdates. Deze werkzaamheden worden minimaal tien werkdagen vooraf aangekondigd en uitsluitend na afstemming met Opdrachtgever ingepland.

2.6.3 Correctief spoedonderhoud

- Eis 27 Werkzaamheden die noodzakelijk zijn om incidenten, beveiligingsproblemen of verstoringen te verhelpen. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. De communicatie verloopt conform de afspraken uit het governance-model.

2.7 Implementatie en re-transitie

Indien de Enquêteanalyse-tool door de opdrachtnemer overgenomen moet worden van de huidige leverancier dient er een re-transitie plaats te vinden. Van de Opdrachtnemer als van de huidige leverancier wordt verwacht dat deze zich committeren aan een soepele overdracht van de dienstverlening. De transitiefase start vanaf 1 februari 2027, na definitieve gunning, tot dat de volledige dienstverlening van de Enquêteanalyse-tool door de nieuwe Opdrachtnemer is overgenomen, uiterlijk per 31 december 2027. Deze transitie wordt vanuit VfPf als project opgepakt. Aan de nieuwe Opdrachtnemer wordt t.a.v. de transitie het volgende gevraagd:

- Eis 28 (Indien van toepassing) Binnen een maand na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer een implementatie-/transitieplan met Opdrachtgever te delen waaruit blijkt dat de implementatie/transitie van de Enquêteanalyse-tool binnen afgegeven investering (Bijlage D – Prijsin Vulformulier) en voor 31 december 2027 is afgerond. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatie- en transitieplan voorafgaand de start ervan.
- Eis 29 (Indien van toepassing) Om de transitie in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer iemand aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden.
- Eis 30 (Indien van toepassing) Voorafgaand de in productie name organiseert de opdrachtnemer een formeel overdrachtsmoment aan RUN, waarbij projectdocumentatie (incl. acties- en besluitenlijst van het project) beschikbaar wordt gesteld conform de in beheer name procedure van VfPf.

2.8 Einde opdracht

- Eis 31 Om het einde van de opdracht (afloop contract of bij vroegtijdige beëindiging) in goede banen te leiden, wordt van de opdrachtnemer geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang. Hierbij worden de volgende principes gehanteerd:
1. Bij een Re-transitie levert Opdrachtnemer als Latende leverancier binnen vier (4) weken na verzoek van Opdrachtnemer een actueel Re-transitieplan op, met een compleet overzicht van High Level Design (HLD), configuratie, architectuur, data;
 2. Opdrachtgever dient zo min mogelijk hinder te ervaren door contract beëindiging en de overdracht van de dienstverlening van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever of een eventuele derde partij;
 3. Alle betrokken partijen committeren zich aan een constructieve samenwerking gedurende het Re-transitie proces;
 4. Opdrachtnemer biedt volledige transparantie over de uit te voeren werkzaamheden, de te besteden tijd en de opgebouwde kennis.
- Eis 32 Tijdens het overgangsproces is opdrachtnemer verplicht te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden dienen tot einddatum uitgevoerd te worden. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen worden afgehandeld.
- Eis 33 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van een Exit en (Re-)transitieplan na akkoord van de opdrachtgever, 6 maanden nadat de Enquêteanalyse-tool in gebruik is genomen (exploitatiefase).
- Eis 34 Opdrachtnemer actualiseert en werkt het Re-transitieplan op verzoek van Opdrachtgever nader uit. Het geactualiseerde plan wordt binnen twee weken na het verzoek ter goedkeuring opgeleverd.

3 Functionele eisen

3.1 Inrichten & beheren van een enquête (implementatie opdrachtnemer)

- Eis 35 De oplossing moet verschillende vraagtypen ondersteunen, waaronder meerkeuzevragen, enkelkeuzevragen, open vragen, schaalvragen en matrixvragen.
- Eis 36 De oplossing moet het mogelijk maken vragen als verplicht of optioneel in te stellen.
- Eis 37 De oplossing moet voorwaardelijke vraaglogica ondersteunen waarbij vervolgvragen afhankelijk zijn van eerder gegeven antwoorden.
- Eis 38 De oplossing moet het mogelijk maken een enquête uit te breiden met één of meerdere modules.
- Eis 39 De oplossing moet configurabele rekenregels ondersteunen waarmee (totaal) scores voor thema's en modules automatisch worden berekend op basis van onderliggende vragen en wegingsfactoren.
- Eis 40 De oplossing moet op basis van vooraf gedefinieerde scorewaarden automatisch terugkoppelteksten kunnen tonen op vraag-, thema- en moduleniveau, binnen rapportages op deelnemer-, school- en bestuursniveau.
- Eis 41 De oplossing moet het mogelijk maken specifieke modules als verplicht in te stellen.
- Eis 42 De oplossing moet het mogelijk maken modules op te bouwen uit meerdere thema's en bijbehorende vragenlijsten.
- Eis 43 De oplossing moet verschillende uitnodigingssjablonen ondersteunen, per enquête verschillend.

3.2 Aanmaken en versturen van enquêtes (gebruik adviseur)

3.2.1 Opstellen en configureren van enquêtes

- Eis 44 De oplossing moet het mogelijk maken (reeds ingerichte) enquêtes zelfstandig aan te maken en te versturen naar deelnemers.
- Eis 45 De oplossing moet het mogelijk maken de looptijd van een enquête zelfstandig te verlengen.
- Eis 46 De oplossing moet het mogelijk maken specifieke modules binnen een enquête te selecteren.
- Eis 47 De oplossing moet inzicht geven in beschikbare modules per enquête inclusief een beschrijving van de inhoud.

3.2.2 Selecteren en beheren van deelnemers

- Eis 48 De oplossing moet het mogelijk maken deelnemers handmatig aan een enquête te koppelen.
- Eis 49 De oplossing moet het mogelijk maken deelnemers via een Excel (als importbestand) aan een enquête te koppelen ten behoeve van de verzendlijst.
- Eis 50 De oplossing moet een overzicht bieden van alle aan een enquête gekoppelde deelnemers.
- Eis 51 De oplossing moet het mogelijk maken per enquête een minimaal vereist aantal deelnemers in te stellen.
- Eis 52 De oplossing moet het mogelijk maken deelnemers toe te voegen nadat uitnodigingen zijn verzonden.
- Eis 53 De oplossing moet bij deelnemerselectie ten minste naam, e-mailadres functie, schoolnaam en BRIN-nummer registeren.

3.2.3 Versturen van uitnodigingen

- Eis 54 De oplossing moet het mogelijk maken uitnodigingen direct te verzenden.
- Eis 55 De oplossing moet het mogelijk maken uitnodigingen gepland te verzenden op een tijdstip in de toekomst.
- Eis 56 De oplossing moet het mogelijk maken om uitnodigingen en herinneringen te versturen in de huisstijl van VfPf, waarbij gebruik gemaakt kan worden van een door VfPf aangeleverd e-mailadres als afzender.
- Eis 57 De oplossing moet het mogelijk maken uitnodigingsteksten voorafgaand aan verzending aan te passen.
- Eis 58 De oplossing moet het mogelijk maken automatische herinneringen per enquête te configureren, inclusief verzendmoment en frequentie.

3.2.4 Herinneringen

- Eis 59 De oplossing moet automatisch herinneringen kunnen versturen.
- Eis 60 De oplossing moet herinneringen uitsluitend verzenden aan deelnemers die nog niet hebben gereageerd.

3.2.5 Privacy en bewaartermijnen

- Eis 61 De oplossing moet het mogelijk maken bewaartermijnen voor persoonsgegevens in te stellen.
- Eis 62 De oplossing moet persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn automatisch verwijderen of anonimiseren.

3.3 Invullen van de enquête door deelnemer

- Eis 63 De oplossing moet een responsieve gebruikersinterface bieden voor desktop, tablet en smartphone.
- Eis 64 De oplossing moet het mogelijk maken antwoorden tussentijds op te slaan.
- Eis 65 De oplossing moet het mogelijk maken een eerder gestarte enquête op een later moment te hervatten.
- Eis 66 De oplossing moet foutmeldingen en validaties begrijpelijk tonen aan deelnemers.
- Eis 67 De oplossing moet dubbele inzendingen kunnen voorkomen.
- Eis 68 De oplossing moet het mogelijk maken een enquête definitief in te dienen.
- Eis 69 De oplossing moet het mogelijk maken deelnemers via een unieke, beveiligde toegang toegang te geven tot een vragenlijst, zodat alleen genodigde deelnemers deze kunnen invullen gedurende de looptijd van de enquête.

3.4 Duiden van resultaten

3.4.1 Inzage en analyse

- Eis 70 De oplossing moet resultaten kunnen genereren voor individuele deelnemers, afzonderlijke scholen en schoolbesturen, waarbij resultaten per niveau worden samengevat en weergegeven.
- Eis 71 De oplossing moet resultaten op bestuursniveau, van scholen onderling kunnen vergelijken op vraag-, thema- en moduleniveau.
- Eis 72 De oplossing moet resultaten op deelnemer-, school- en bestuursniveau kunnen vergelijken met door (opdrachtgever aangeleverde) benchmarkgegevens uit de onderwijssector.
- Eis 73 De oplossing moet deelnemers na invullen van de enquête toegang geven tot persoonlijke resultaten ervan.

- Eis 74 De oplossing moet geautoriseerde gebruikers (adviseurs) toegang geven tot resultaten van enquêtes. Voor adviseurs zijn dat specifiek en alleen de resultaten op school-en bestuursniveau.
- Eis 75 De oplossing moet resultaten tonen in dashboards en rapportages.
- Eis 76 De oplossing moet kunnen vergelijken door te filteren op kenmerken van deelnemers.
- Eis 77 De oplossing moet resultaten van dezelfde enquête over meerdere meetmomenten kunnen vergelijken en verschillen in scores op vraag-, thema- en moduleniveau inzichtelijk maken.
- Eis 78 De oplossing moet resultaten kunnen tonen per module en thema.
- Eis 79 De oplossing moet invul-timestamps beschikbaar stellen voor analyse- en rapportagedoeleinden.

3.4.2 Visualisatie & rapportage

- Eis 80 De oplossing moet configureerbare huisstijlinstellingen ondersteunen, zodat visualisaties, dashboards, vragenlijsten en rapportages kunnen worden weergegeven in de huisstijl van VfPf.
- Eis 81 De oplossing moet het mogelijk maken de naam van het schoolbestuur, het BG-nummer en, indien van toepassing, de schoolnaam op rapportages te tonen.
- Eis 82 De oplossing moet resultaten visualiseren in grafieken, tabellen en vergelijkbare weergaven zoals spinnenwebdiagrammen en staafdiagrammen.
- Eis 83 De oplossing moet rapportages genereren op basis van verzamelde resultaten.
- Eis 84 De oplossing moet rapportages eenvoudig kunnen downloaden.
- Eis 85 De oplossing moet resultaten en rapportages kunnen exporteren naar minimaal PDF en Word.

3.4.3 Privacy en beveiliging

- Eis 86 De oplossing moet antwoorden versleuteld opslaan.
- Eis 87 De oplossing moet resultaten beveiligd kunnen delen met geautoriseerde ontvangers.
- Eis 88 De oplossing moet resultaten geanonimiseerd kunnen delen zonder herleidbare persoonsgegevens.

3.5 Koppelen aan bestaande applicaties (CRM, Adviseurportaal, etc.)

- Eis 89 De oplossing moet actueel inzicht bieden (en koppelen naar het Adviseurportaal) in de respons per enquête, organisatie, doelgroep en deelnemer.
- Eis 90 De oplossing moet enquêtes kunnen archiveren zonder dat historische resultaten verloren gaan.
- Eis 91 De oplossing moet een koppeling met een CRM-systeem (Microsoft Dynamics 365 - CRM) ondersteunen.

4 Informatiehuishouding & Architectuur

VfPf werkt onder architectuur. De te leveren enquête- en analysetool moet daarom passen binnen de enterprise-architectuur, de informatiehuishouding en de gegevensverwerkingsprincipes van VfPf. De oplossing moet bijdragen aan een betrouwbaar, veilig, beheersbaar en toekomstvast applicatielandschap, waarin gegevens op een gestandaardiseerde manier kunnen worden verzameld, verwerkt, geanalyseerd, ontsloten en waar nodig overgedragen.

Deze aanbesteding richt zich op de levering, implementatie, het beheer en de eventuele transitie van een enquête- en analysetool die deze functionaliteit toekomstbestendig ondersteunt. De oplossing moet geschikt zijn voor het opstellen, verzenden, beheren, analyseren en rapporteren van enquêtes en moet kunnen aansluiten op de informatievoorziening van VfPf.

4.1 Enterprise-architectuur en rol van Opdrachtnemer

De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing, inclusief eventuele onderliggende componenten, koppelingen, configuraties, rapportages en gegevensopslag, wordt onderdeel van het applicatie- en informatielandschap van VfPf. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de oplossing aantoonbaar past binnen de enterprise-architectuur van VfPf en aansluit op de geldende architectuurprincipes, standaarden en beveiligingskaders.

VfPf streeft naar een overzichtelijk, modulair en beheersbaar applicatielandschap. Daarbij worden functionaliteiten zoveel mogelijk afgebakend belegd in daarvoor passende systemen, waarbij gegevensuitwisseling plaatsvindt via gestandaardiseerde en goed beschreven koppelvlakken. De oplossing mag geen onnodige technische afhankelijkheden, vendor lock-in of dubbele gegevensregistraties introduceren.

Opdrachtnemer levert bij implementatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst de benodigde architectuurdocumentatie op. Deze documentatie bevat minimaal:

- een beschrijving van de functionele en technische opzet van de oplossing;
- een overzicht van gebruikte componenten, modules en eventuele subverwerkers;
- een beschrijving van de gegevensstromen, inclusief herkomst, verwerking, opslag, doorgifte en verwijdering van gegevens;
- een overzicht van alle koppelingen, API's, exports, imports en rapportagevoorzieningen;
- een beschrijving van authenticatie, autorisatie, logging en beheerrollen;
- een beschrijving van de wijze waarop de oplossing aansluit op de informatiehuishouding en data-architectuur van VfPf;
- een actueel overzicht van configuratie, inrichting en beheerafspraken.

Wijzigingen in de architectuur, gegevensverwerking, hostinglocatie, koppelingen, beveiligingsmaatregelen of gebruikte subverwerkers mogen uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande afstemming met en akkoord van Opdrachtgever.

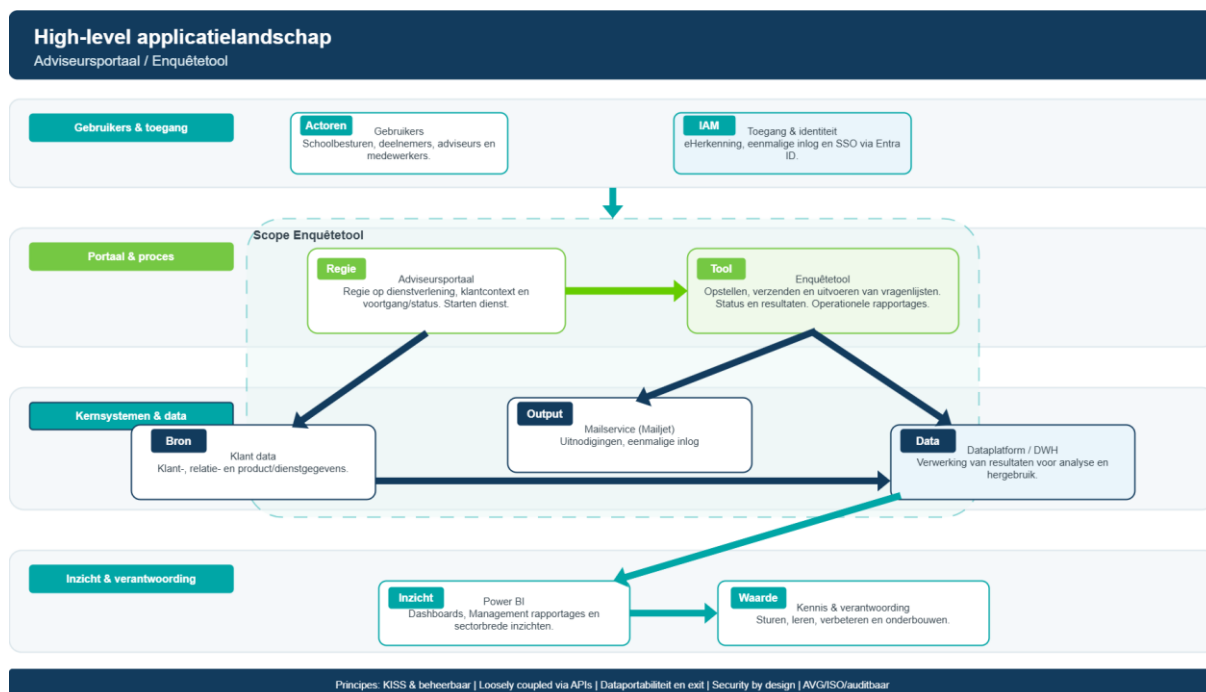
- Eis 92 Opdrachtnemer toont aan dat de aangeboden oplossing past binnen de enterprise-architectuur van VfPf en levert hiervoor actuele architectuurdocumentatie op.
- Eis 93 Opdrachtnemer voorkomt onnodige technische afhankelijkheden, dubbele gegevensregistraties en vendor lock-in en borgt dat gegevens en configuraties overdraagbaar zijn bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 94 Opdrachtnemer stemt wijzigingen in architectuur, koppelingen, gegevensverwerking, hosting, beveiliging of subverwerkers vooraf af met Opdrachtgever.

4.2 Inpassing in het applicatie- en informatielandschap

De enquête- en analysetool moet kunnen functioneren binnen het bestaande applicatie- en informatielandschap van VfPf. De oplossing moet logisch aansluiten op de wijze waarop VfPf haar dienstverlening, klantinteractie, gegevensverwerking en rapportage heeft ingericht.

De oplossing wordt gebruikt voor het uitvoeren van enquêtes en het analyseren van de resultaten. Daarbij kunnen gegevens worden verwerkt die relevant zijn voor dienstverlening, onderzoek, beleidsinformatie, kwaliteitsverbetering en verantwoording. De oplossing moet daarom geschikt zijn voor gecontroleerde gegevensverwerking en moet waar nodig gegevens kunnen uitwisselen met andere systemen binnen het landschap van VfPf.

VfPf hanteert in haar architectuur het uitgangspunt van een “loosely coupled” landschap, waarin systemen via gestandaardiseerde interfaces gegevens kunnen uitwisselen. In de bestaande architectuur is een API-laag voorzien. Deze API-laag is op dit moment nog virtueel ingericht, waardoor systemen waar nodig rechtstreeks met onderliggende voorzieningen kunnen koppelen.



Eis 95 De oplossing is aantoonbaar inpasbaar in het applicatie- en informatielandschap van VfPf.

Eis 96 De oplossing ondersteunt gecontroleerde uitwisseling van gegevens met andere systemen van VfPf, voor zover dit noodzakelijk is voor de dienstverlening, analyse, rapportage of verantwoording.

Eis 97 De oplossing ondersteunt een loosely coupled architectuur en voorkomt dat bedrijfsprocessen onnodig afhankelijk worden van specifieke technische componenten van Opdrachtnemer.

4.3 Koppelingen, API's en open standaarden

Voor gegevensuitwisseling maakt VfPf gebruik van open en gangbare standaarden. De oplossing moet daarom beschikken over goed gedocumenteerde koppelvlakken waarmee gegevens veilig, gecontroleerd en geautomatiseerd kunnen worden ontsloten.

Opdrachtnemer maakt voor koppelingen gebruik van open standaarden en gangbare technologieën, waaronder REST/JSON, OpenAPI Specification 3.0 en, waar passend, OData.

Alle API's en koppelvlakken moeten zijn beschreven in actuele technische documentatie. Deze documentatie bevat minimaal het doel van de koppeling, de gebruikte gegevensobjecten, authenticatie- en autorisatiemechanismen, foutafhandeling, logging, beveiligingsmaatregelen en afspraken over beschikbaarheid en wijzigingsbeheer.

- Eis 98 De oplossing beschikt over gedocumenteerde koppelvlakken voor import, export en ontsluiting van relevante gegevens.
- Eis 99 Opdrachtnemer maakt bij koppelingen gebruik van open en gangbare standaarden, waaronder REST/JSON en, waar van toepassing, OpenAPI Specification 3.0 en/of OData.
- Eis 100 Opdrachtnemer levert volledige en actuele documentatie van alle API's, exports, imports en overige koppelvlakken.
- Eis 101 Koppelingen worden zodanig ingericht dat gegevensuitwisseling veilig, controleerbaar, beheerbaar en overdraagbaar is.
- Eis 102 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van wijzigingen in API's, datamodellen, exports, imports of technische afhankelijkheden die invloed kunnen hebben op de dienstverlening of gegevensverwerking.

4.4 Data-ontsluiting en rapportage

De enquête- en analysetool moet gegevens op een betrouwbare en herbruikbare manier kunnen ontsluiten. Dit betreft zowel enquêtegegevens, responsgegevens, metadata, rapportages als beheerinformatie. De ontsluiting moet geschikt zijn voor analyse, verantwoording, kwaliteitsmonitoring en mogelijke opname in de bredere data-infrastructuur van VfPf.

VfPf beschikt over een datawarehouse voor het samenbrengen van gegevens en het genereren van betrouwbare informatie, waaronder analyses, trends en forecasts. De oplossing moet daarom de mogelijkheid bieden om relevante gegevens periodiek, veilig en gestructureerd te exporteren of via een koppeling beschikbaar te stellen aan de data-infrastructuur van VfPf.

De gegevensontsluiting moet minimaal voorzien in:

- export van ruwe responsgegevens;
- export van metadata, zoals enquêtekenmerken, verzendmomenten, statusinformatie en responspercentages;
- export van geaggregeerde resultaten;
- mogelijkheid tot periodieke en reproduceerbare gegevenslevering;
- documentatie van datastructuren, velden, definities en coderingen;
- logging van uitgevoerde exports en gegevensleveringen;
- waarborging dat exports geen ongeautoriseerde of bovenmatige persoonsgegevens bevatten.

Eis 103 De oplossing ondersteunt gestructureerde gegevensontsluiting ten behoeve van analyse, rapportage, verantwoording en aansluiting op de data-infrastructuur van VfPf.

Eis 104 Opdrachtnemer levert documentatie van alle relevante gegevensdefinities, datastructuren, velden, waardelijsten en coderingen.

Eis 105 De oplossing ondersteunt periodieke en reproduceerbare export of ontsluiting van gegevens in een open en gangbaar formaat.

Eis 106 Opdrachtnemer borgt dat gegevensontsluiting plaatsvindt conform de afspraken over privacy, informatiebeveiliging, autorisatie en dataminimalisatie.

4.5 Datakwaliteit en gegevensdefinities

Datakwaliteit is een randvoorwaarde voor betrouwbare analyse en rapportage. De oplossing moet daarom bijdragen aan juiste, volledige, consistente en herleidbare gegevensverwerking.

Opdrachtnemer moet voorzieningen bieden waarmee datakwaliteit kan worden geborgd en waarmee onjuiste of onvolledige gegevens tijdig kunnen worden gesignaleerd.

De oplossing moet minimaal ondersteunen dat verplichte velden, toegestane waarden, veldtypes, validaties en logische controles kunnen worden ingericht. Voorbeelden zijn controles op e-mailadressen, datumnotaties, verplichte responsvelden, dubbele inzendingen, statuswaarden en consistente coderingen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van een actueel datamodel of gegevenswoordenboek voor de oplossing. Hierin worden technische veldnamen gekoppeld aan begrijpelijke businessdefinities, zodat gegevens eenduidig kunnen worden geïnterpreteerd door gebruikers, beheerders, analisten en eventuele ketenpartners.

Eis 107 De oplossing ondersteunt validaties en controles die bijdragen aan juiste, volledige, geldige en consistente gegevens.

Eis 108 Opdrachtnemer levert een actueel datamodel of gegevenswoordenboek op, inclusief technische veldnamen, businessdefinities, datatypes, waardelijsten en betekenis van statussen.

Eis 109 Opdrachtnemer signaleert datakwaliteitsproblemen proactief en werkt mee aan analyse, herstel en structurele verbetering daarvan.

Eis 110 De oplossing ondersteunt het voorkomen, herkennen en corrigeren van dubbele, onvolledige of inconsistent verwerkte gegevens, voor zover dit binnen de functionaliteit van de oplossing valt.

4.6 Exit, dataportabiliteit en overdraagbaarheid

VfPf moet gedurende en na afloop van de overeenkomst kunnen beschikken over haar gegevens, configuraties en relevante documentatie. De oplossing moet daarom voorzien in dataportabiliteit, overdraagbaarheid en een gecontroleerde exit.

Bij beëindiging van de overeenkomst, overgang naar een andere leverancier of migratie naar een andere oplossing moet Opdrachtnemer volledige medewerking verlenen aan de overdracht. Hierbij moeten gegevens, configuraties, documentatie, rapportagedefinities en relevante historie in een open, gestructureerd en bruikbaar formaat beschikbaar worden gesteld.

De overdracht moet zodanig plaatsvinden dat VfPf de continuïteit van haar dienstverlening, analysefunctie en verantwoordingsmogelijkheden kan borgen.

Eis 111 Opdrachtnemer waarborgt dat alle gegevens van Opdrachtgever gedurende en na afloop van de overeenkomst beschikbaar kunnen worden gesteld in een open, gestructureerd en gangbaar formaat.

Eis 112 Opdrachtnemer levert bij exit minimaal de enquêtegegevens, responsgegevens, metadata, rapportagedefinities, configuratiegegevens, gebruikers- en autorisatie-inrichting, logging voor zover toegestaan, en relevante documentatie op.

Eis 113 Opdrachtnemer werkt volledig mee aan migratie, re-transitie en overdracht naar Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.

Eis 114 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens na overdracht aantoonbaar worden verwijderd of vernietigd conform de overeengekomen privacy- en securityafspraken.

5 Technisch

- Eis 115 Toegang door een VfPf-adviseur tot de voorgestelde oplossing dient te gebeuren via VfPf SSO (Single Sign On) vanuit het Adviseursportaal.
- Eis 116 Opdrachtnemer biedt een responsieve oplossing voor de vragenlijsten van de deelnemers, d.w.z. dat deze ook goed bruikbaar zijn op mobiele of tablet apparaten in de meest reguliere browsers als Edge, Chrome, Firefox, Safari, met responstijden onder de 2 seconde.
- Eis 117 Toegankelijkheid: voldoen aan WCAG 2.1 AA (incl. toetsenbordnavigatie, contrast, screenreaders).
- Eis 118 De mails die vanuit de oplossing worden verstuurd dienen als afzender vfpf.nl te hebben waarbij opdrachtnemers en opdrachtgever samen zorgdragen voor inrichting van DKIM, SPF en DMARC.
- Eis 119 De applicatie heeft een set aan API's gedefinieerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van REST/JSON technologie.
- Eis 120 De oplossing voldoet aan de open web standaarden en dient gebruik te maken van standaard protocollen (bijv. TLS) en algoritme (bij voorkeur AES).
- Eis 121 De licenties voor de gebruikers (alle soorten gebruikers) zijn binnen de organisatie vrijelijk overdraagbaar tussen medewerkers van de organisatie zonder dat daar kosten aan verbonden zijn.
- Eis 122 Alle niet persoonlijke accounts zijn gekoppeld aan en/of herleidbaar naar natuurlijke personen.
- Eis 123 Wachtwoorden en authenticatie data, bij interfaces, worden versleuteld tijdens transmissie en opslag middels sterke encryptietechnieken (one-way encryptie en sterke sleutels).
- Eis 124 Alle software (maatwerk, pakket, SAAS) dienen te voldoen aan best practice beveiligingsrollen (bij OWASP).
- Eis 125 Gegevens mogen niet vermengd kunnen worden met gegevens van andere Cloud gebruikers. (Bij voorkeur volgt opdrachtnemer ISO 27017.)
- Eis 126 Voor koppelingen worden specifieke applicatie-accounts gebruikt.
- Eis 127 In de applicatie gedefinieerde gebruikers kunnen door geautoriseerde gebruikers (beheerders) vrij worden gekoppeld aan een of meer gedefinieerde rollen.

Eis 128 Autorisaties kunnen binnen de applicatie worden toegekend op basis van de rollen en de overzichten van gebruikers inclusief rollen zijn in overzichten in te zien door de gebruikersbeheerder voor IAM (Identity en Access Management) controles.

Eis 129 Er vindt binnen de applicatie logging van transacties plaats, welk te filteren, sorteren en exporteren zijn. De applicatie bevat gedegen logging en rapportage mogelijkheden over gebruikersactiviteit en permissies.

Eis 130 Audit trail onveranderbaar: belangrijke acties (rollen, autorisaties, verzendingen) in tamper-evident log.

6 Privacy en Security

VfPf heeft beleid (Technisch Security Beleid) opgesteld om een adequaat beveiligingsniveau en zorgvuldige omgang met (persoons)gegevens ten aanzien van de dienstverlening te verzekeren. Deze maatregelen waarborgen tevens dat betrokkenen hun wettelijke rechten kunnen uitoefenen en VfPf aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen tegemoet kunnen komen.

Eis 131 De inschrijver beschikt over het ISO27001 certificaat.

Eis 132 Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke en de Opdrachtnemer is verwerker in de zin van de AVG. Gelet daarop wordt een Verwerkersovereenkomst afgesloten (zie Bijlage 4). Verwerker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle subverwerkers die namens Verwerker ingezet worden om deze Opdracht te vervullen; aantoonbaar en opvraagbaar worden minimaal dezelfde eisen door Verwerker aan subverwerkers gesteld.

Eis 133 Opdrachtnemer hanteert de volgende uitgangspunten: 'Privacy by Design' en 'privacy by default' staan centraal in de dienstverlening. Waar mogelijk past opdrachtnemer deze principes toe bij de verwerking en bescherming van persoonsgegevens, waaronder encryptie (versleuteling) en pseudonimisering. Voor encryptie geldt als standaard de 'Handleiding Encryptiebeleid (PKI) voor privacy by design' versie 2.0 van maart 2019 van de Informatiebeveiligingsdienst. Voor privacy by design geldt als standaard 'Handleiding Privacy by Design (versie 1.0 d.d. 26-9-2023 van het Ministerie van Justitie en Veiligheid'.

Eis 134 Data mag alleen worden opgeslagen binnen de EU. De oplossing en de data dient in alle gevallen binnen de EU, EER of de EVA te blijven.

Eis 135 Verwerker verwerkt alleen persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of de EVA. Doorgifte aan landen hierbuiten is verboden. Hetzelfde geldt voor partijen die door Verwerker ten behoeve van vervulling van de opdracht worden ingeschakeld (subverwerkers).

Eis 136 In de ontwikkel-, test- en acceptatieomgeving worden geen persoonsgegevens gebruikt. In het geval dat toch persoonsgegevens gebruikt worden, worden alle persoonsgegevens geanonimiseerd, zodanig dat deze niet tot de persoon kan worden terug herleid.

Eis 137 Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat veiligheidsupdates direct worden uitgevoerd en worden gerapporteerd aan opdrachtgever. Patchmanagement behoort procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd te worden, dat van de gebruikte code tijdig vanuit externe bibliotheken informatie wordt ingewonnen over technische kwetsbaarheden, zodat tijdig de laatste (beveiligings)patches kunnen worden geïnstalleerd.

Eis 138 Binnen de scope van de dienstverlening wordt toegang tot persoonsgegevens en overige gevoelige informatie afgeschermd, zodat alleen personen toegang hebben tot informatie die noodzakelijk is voor hun eigen werkzaamheden. De gebruikersaccounts zijn persoonsgebonden. Daarnaast wordt binnen het technisch beheer het volgende afgedwongen:

Functiescheiding: fraudegevoelige processen liggen niet in de hand van één medewerker;

Verificatie: belangrijke administratieve handelingen moeten door een andere medewerker worden beoordeeld en geëffectueerd via het zogenaamde '4-ogen principe';

Toegang op basis van need-to-know;

Wanneer gebruikers inloggen in de applicatie worden ze geauthentiseerd middels multi-factor authentication. Middels een conditional access policy wordt gecontroleerd of de gebruiker via een geregistreerd apparaat probeert in te loggen. Het beschikbaar stellen van rapportages wordt beveiligd door het onmogelijk te maken de rapportages te downloaden, het onmogelijk te maken de rapportages door te zenden/te versturen en door middel van een tijdslot voor toegang tot die rapportage.

Eis 139 Logging en monitoring – inclusief signaleringsfuncties (registratie en detectie) - wordt gefaciliteerd om ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, storingen en andere omstandigheden die mogelijk van invloed op of relevant kunnen zijn voor de informatiebeveiliging tijdig te detecteren, vast te leggen en onderzoek mogelijk te maken van gebeurtenissen. Ten aanzien van logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren wordt door opdrachtnemer de (meest recente versie van de) "Handreiking Aanwijzing Logging" van de Informatiebeveiligingsdienst als normenkader gehanteerd en opdrachtnemer rapporteert over logging en monitoring aan Opdrachtgever.

Eis 140 Opdrachtnemer meldt security gebeurtenissen én security incidenten conform het Incident response plan van VfPf onverwijld maar uiterlijk binnen 24 uur na constatering van een gebeurtenis/incident, aan Opdrachtgever en verleent volledige medewerking en deelt alle beschikbare informatie over de gebeurtenis. In het geval van een security incident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de mogelijk nadelige gevolgen te beperken voortkomend uit het incident.

Eis 141 Opdrachtnemer beschikt over een adequaat proces voor het vernietigen van (persoons)gegevens, in de breedste zin van het woord. De oplossing moet persoonsgegevens na een door VfPf instelbare bewaartermijn automatisch en onomkeerbaar kunnen anonimiseren. Rapportages, statistieken en trendanalyses op basis van de geanonimiseerde gegevens moeten na anonimisering beschikbaar blijven, zonder dat individuele respondenten nog herleidbaar zijn.

- Eis 142 Opdrachtgever kan aanvullende eisen stellen met betrekking tot het veilig verwijderen van data/informatie, transport van data/informatie en het beheer van data/informatie (inclusief verwijderbare media, indien van toepassing). De systemen zijn verder zo ingericht dat gegevens op basis van wet- en regelgeving op gezette momenten automatisch verwijderd worden. In geval dat bepaalde datadragers overbodig worden, dienen deze vernietigd te worden door een hiervoor gecertificeerde partij conform de meest actuele versie van NIST SP 800-88 (Guidelines for Media Sanitization).
- Eis 143 Opdrachtnemer is er verantwoordelijk dat bij de bescherming van gegevens end-to-end encryptie c.q. versleuteling hanteert. Opdrachtnemer hanteert hierbij als normenkader de laatste versie van de “Handreiking Encryptiebeleid (PKI) Voor privacy by design” van de Informatiebeveiligingsdienst. De applicatie past versleuteling toe op in ieder geval: de communicatie van gegevens (transit), zowel over interne als externe netwerken en controleert hierop. De volgende standaarden vanuit Forum Standaardisatie worden gehanteerd: TLS, HTTPS en HSTS (beveiligde verbinding) en DNSSEC (ondertekende domeinnaam). te beschermen gegevens die in databases of bestanden worden opgeslagen (at rest).
- Eis 144 De Opdrachtnemer dient volledige, tijdige en aantoonbare medewerking te verlenen aan de Opdrachtgever bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen, zoals bedoeld in hoofdstuk III van de AVG.
- Eis 145 Opdrachtgever heeft het recht audits te laten uitvoeren op het gebied van informatiebeveiliging en Privacy (waaronder in ieder geval jaarlijks een pentest). Hieronder valt tevens minimaal éénmaal per jaar de eigen organisatie auditen op de volgende onderwerpen: A) Beveiliging B) Kwaliteitssysteem. De schriftelijke resultaten van de jaarlijkse audit worden overlegd en besproken met Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan Privacy en Security audits, in welke vorm en op welk moment dan ook. De kosten die hiermee gemoeid zijn komen voor rekening van Opdrachtgever.
- Eis 146 Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die voor Opdrachtgever werkzaam zijn dienen een geheimhoudings- en integriteitsverklaring te ondertekenen. Daarnaast moet de opdrachtnemer op verzoek kunnen aantonen dat deze medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die relevant is voor de uit te voeren werkzaamheden.

7 Begrippenlijst

In dit Programma van Eisen en de Overeenkomst komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft en misschien tekent. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit:

Agile	Een werkwijze waarbij in korte iteraties wordt gewerkt aan verbeteringen en nieuwe functionaliteit. Veranderende inzichten kunnen hierbij gedurende het proces worden meegenomen.
API	Een Application Programming Interface waarmee systemen gegevens en functionaliteit met elkaar kunnen uitwisselen.
Audit Trail	Een onveranderbaar logbestand waarin belangrijke acties, wijzigingen en gebruikersactiviteiten worden vastgelegd. Hiermee kan achteraf worden vastgesteld wie welke handeling heeft uitgevoerd.
Bijlage	Een document dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken en daarmee onderdeel vormt van de overeenkomst.
Dataportabiliteit	Het vermogen om gegevens in een open en bruikbaar formaat beschikbaar te stellen voor overdracht naar een andere oplossing of leverancier.
Datawarehouse	Een centrale omgeving waarin gegevens uit verschillende systemen worden samengebracht voor analyse, rapportage en stuurinformatie.
Documentatie	Alle informatie die nodig is voor het gebruik, beheer, onderhoud en de overdracht van de oplossing.
Eisen	Verplichtingen uit het Programma van Eisen waaraan de inschrijver moet voldoen.
Enterprise-architectuur	Het geheel van principes, standaarden en richtlijnen voor de inrichting van informatievoorziening, applicaties en infrastructuur.
Functioneel coördinator	De vertegenwoordiger van opdrachtgever die verantwoordelijk is voor prioritering van wijzigingen en afstemming met gebruikers en leverancier.
Incident	Een ongeplande verstoring of verslechtering van de dienstverlening die zo snel mogelijk moet worden hersteld.
ISAE 3402	Internationale assurance-standaard waarmee een dienstverlener kan aantonen dat beheersmaatregelen effectief zijn ingericht en werken.
KPI	Een meetbare indicator waarmee prestaties van dienstverlening worden gevolgd en beoordeeld.

Loosely Coupled Architectuur	Architectuurprincipe waarbij systemen zo onafhankelijk mogelijk van elkaar functioneren en communiceren via gestandaardiseerde interfaces. Hierdoor wordt flexibiliteit en vervangbaarheid vergroot.
Metadata	Gegevens die informatie geven over andere gegevens, zoals herkomst, eigenaar, aanmaakdatum, status of structuur. Metadata ondersteunt beheer, rapportage en gegevensuitwisseling.
Opdrachtgever	De organisatie die de opdracht verstrekt en met de opdrachtnemer een overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De geselecteerde leverancier die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht.
OTAP	Afkorting voor Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving. Deze omgevingen ondersteunen een gecontroleerde ontwikkeling en ingebruikname van software.
Overeenkomst	Het contract waarin alle afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn vastgelegd.
Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin alle functionele, technische en organisatorische eisen voor de opdracht zijn opgenomen.
Pseudonimisering	Het vervangen van persoonsgegevens door een alternatief kenmerk waardoor directe herleiding wordt beperkt. De gegevens blijven onder voorwaarden herleidbaar.
Service Level Agreement (SLA)	De overeenkomst waarin afspraken over dienstverlening, prestaties, beschikbaarheid en rapportages zijn vastgelegd.
Single Sign-On (SSO)	Authenticatiemechanisme waarmee gebruikers na één aanmelding toegang krijgen tot meerdere applicaties of diensten.
Vendor Lock-in	Een situatie waarin overstappen naar een andere leverancier of oplossing moeilijk of kostbaar wordt door technische of contractuele afhankelijkheden.
Verwerkersovereenkomst	De overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de verwerking en bescherming van persoonsgegevens door de opdrachtnemer.
VfPf	Stichting Vervangingsfonds en Participatiefonds, waarbij het Participatiefonds de opdrachtgever is van deze aanbesteding en verantwoordelijk voor de regie op de dienstverlening.
Voortgangsrapportage	De periodieke rapportage over de geleverde dienstverlening, prestaties en afgesproken KPI's.