EA Dienstverlening digitale communicatie en onderzoek
Bijlage 2 Functionele eisen

Nummer	Omschrijving
	Algemeen
1	De Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit in het Nederlands.
2	De Opdrachtnemer levert teksten, adviezen, rapportages en overige schriftelijke producten in correct en begrijpelijk Nederlands, afgestemd op de beoogde doelgroep. En ook mondelinge afstemming is in het Nederlands.
3	De Opdrachtnemer ontwikkelt communicatie-uitingen conform de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde MDT-huisstijlrichtlijnen.
4	De Opdrachtnemer past bij de ontwikkeling van communicatie-uitingen de voor MDT geldende richtlijnen voor overheidscommunicatie en digitale toegankelijkheid toe, waaronder waar van toepassing taalniveau B1.
5	De Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG en de toepasselijke privacy- en informatiebeveiligingseisen.
6	De Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering van de dienstverlening aan de voor de opdracht toepasselijke eisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
7	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de integrale uitvoering van de communicatie- en onderzoeksdienstverlening, inclusief de benodigde database, het CDP en de onderzoekstooling en is het centrale aanspreekpunt.
8	De Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en zorgt bij afwezigheid voor een vervangend aanspreekpunt.
9	De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd over de aanpak, uitvoering en verbetering van communicatie- en onderzoeksactiviteiten. Adviezen bevatten een onderbouwing en een voorstel voor de uitvoering.
10	De Opdrachtnemer houdt een actueel overzicht bij van lopende werkzaamheden, bijbehorende planning, voortgang, bestede uren en kosten en stelt dit beschikbaar aan de Opdrachtgever.
11	De Opdrachtnemer bespreekt minimaal eenmaal per maand met de Opdrachtgever de voortgang, planning, inzet, kosten, risico's en benodigde besluiten.
12	De Opdrachtnemer is voor overleg, ondersteuning en het behandelen van vragen, verzoeken en storingen bereikbaar en beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland. Deze uren gelden als werkuren voor de in de functionele eisen opgenomen reactietermijnen.
13	De Opdrachtnemer bevestigt de ontvangts van nieuwe opdrachtaanvragen en ad-hoc- en spoedverzoeken binnen één werkdag en neemt deze in behandeling. De Opdrachtnemer stemt de prioriteit, planning en uitvoering af met de Opdrachtgever.
14	De Opdrachtnemer stelt gedurende de overeenkomst medewerkers met de voor de uitvoering benodigde kennis en ervaring beschikbaar, inclusief voor implementatie, beheer, onderzoek, communicatie en overdracht.
15	De Opdrachtnemer levert de overeengekomen maand-, kwartaal- en jaarrapportages, met daarin de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden en de relevante bevindingen en verbetervoorstellen.
16	De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een gespecificeerd overzicht van de bestede uren en kosten, uitgesplitst naar de overeengekomen werkzaamheden.
17	De Opdrachtnemer gebruikt de Samenwerkruimte van het Rijk voor de uitwisseling en opslag van documenten die betrekking hebben op de samenwerking met MDT.
18	De Opdrachtnemer zorgt bij uitval of vervanging van medewerkers voor vervanging en overdracht van de voor de werkzaamheden benodigde kennis en informatie.
19	De Opdrachtnemer legt relevante werkafspraken, besluiten en uitgevoerde werkzaamheden vast en stelt deze informatie beschikbaar aan de Opdrachtgever.
	Implementatie en overgang
20	De Opdrachtnemer stelt vóór aanvang van de implementatiewerkzaamheden een integraal implementatie- en overgangsplan op en stemt dit af met de Opdrachtgever.
21	Het implementatie- en overgangsplan bevat minimaal de planning en mijlpalen, werkzaamheden, verantwoordelijkheden, benodigde informatie en afstemming met Opdrachtgever (en, voor zover van toepassing, de zitende Opdrachtnemer), gegevensoverdracht, inrichting, testen, ingebruikname en maatregelen om onderbrekingen van de dienstverlening te beperken.
22	De Opdrachtnemer coördineert en voert de opstartwerkzaamheden uit voor de communicatie- en onderzoeksdienstverlening én de aangeboden database, het CDP en de onderzoekstooling.
23	De Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig de werkwijze en de technische inrichting van de dienstverlening, de database, het CDP en de onderzoekstooling, binnen de kaders van het beschrijvend document en het programma van eisen en in afstemming met de Opdrachtgever. De inrichting mag afwijken van de huidige situatie, mits alle gevraagde functionaliteiten worden ondersteund en de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van MDT kunnen worden voortgezet.
24	De Opdrachtnemer verwerkt de beschikbaar gestelde gegevens voor zover deze nodig en bruikbaar zijn voor de nieuwe dienstverlening. De Opdrachtnemer controleert de verwerking op juistheid en volledigheid ten opzichte van de aangeleverde gegevens en meldt vastgestelde afwijkingen aan de Opdrachtgever.
25	De Opdrachtnemer test vóór ingebruikname de benodigde functionaliteiten, de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling tussen de database, het CDP en de onderzoekstooling.
26	De Opdrachtnemer legt de testresultaten vast, bespreekt deze met de Opdrachtgever en verhelpt vóór ingebruikname tekortkomingen die de uitvoering van de benodigde communicatie- en onderzoeksactiviteiten verhinderen.

27	De Opdrachtnemer plant en voert de overgang zodanig uit dat de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van MDT zoveel mogelijk kunnen worden voortgezet. De Opdrachtnemer beschrijft hiervoor maatregelen in het implementatie- en overgangsplan en voert deze uit.
28	De Opdrachtnemer stelt een overgangsplanning op die niet afhankelijk is van de voortzetting van de dienstverlening door de zittende Opdrachtnemer. Daarbij houdt de Opdrachtnemer rekening met de beschikbaarheid van de huidige database.
	Database en gegevensbeheer
29	De Opdrachtnemer zorgt voor een database waarin de voor MDT benodigde profielgegevens en bijbehorende gegevensvelden kunnen worden opgeslagen, geraadpleegd, beheerd en gewijzigd.
30	De database ondersteunt het aanmaken, actualiseren, aanvullen, samenvoegen en verwijderen van profielen en gegevensvelden.
31	De database ondersteunt het samenstellen, opslaan en wijzigen van doelgroepen en segmenten op basis van beschikbare profielgegevens en kenmerken. Eén profiel kan onderdeel zijn van meerdere segmenten.
32	De database ondersteunt het signaleren en corrigeren van dubbele, onjuiste en verouderde profielgegevens.
33	De database ondersteunt het afzonderlijk vastleggen, wijzigen en raadplegen van toestemmingen en communicatievoorkeuren per profiel en per relevant communicatiedoel of communicatiekanaal.
34	Vastgelegde consenten en communicatievoorkeuren worden toegepast bij het selecteren van ontvangers voor communicatieactiviteiten.
35	Ontvangers kunnen hun communicatievoorkeuren wijzigen en zich geheel of gedeeltelijk afmelden voor communicatie. Deze wijzigingen worden verwerkt in de bijbehorende profielgegevens.
36	Gegevens die via formulieren, communicatie-interacties en onderzoeken worden verzameld, kunnen aan bestaande profielen worden gekoppeld of worden gebruikt om nieuwe profielen aan te maken, voor zover dit is toegestaan.
37	De voor MDT beheerde profielgegevens, bijbehorende gegevensvelden, segmentgegevens en beschikbare consentgegevens kunnen worden geëxporteerd in een gangbaar, machineleesbaar formaat.
	CDP en digitale communicatie
38	De Opdrachtnemer zorgt voor een CDP dat de uitvoering van doelgroepgerichte en geautomatiseerde communicatie voor MDT ondersteunt.
39	De database en het CDP ondersteunen de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor doelgroepselectie, communicatie en het verwerken van resultaten. De Opdrachtnemer bepaalt de technische inrichting van deze gegevensuitwisseling.
40	Het CDP ondersteunt het selecteren en toepassen van doelgroepen en segmenten op basis van beschikbare profielgegevens, kenmerken en relevante interacties.
41	Het CDP ondersteunt het personaliseren van communicatie-uitingen op basis van beschikbare profielgegevens en segmenten.
42	Het CDP ondersteunt het ontwikkelen, uitvoeren, wijzigen, onderbreken en beëindigen van geautomatiseerde communicatieflows en journeys.
43	De dienstverlening ondersteunt het ontwikkelen en verzenden van communicatie via e-mail, sms en WhatsApp.
44	De dienstverlening ondersteunt het ontwikkelen, publiceren en wijzigen van formulieren en landingspagina's.
45	De dienstverlening ondersteunt het ontwikkelen, opslaan, hergebruiken en aanpassen van templates en content voor communicatie-uitingen.
46	De dienstverlening ondersteunt A/B-testen, waarbij verschillende versies van communicatie-uitingen afzonderlijk kunnen worden gemeten en vergeleken.
47	De Opdrachtnemer kan per communicatie- of onderzoeksactiviteit rapporteren over uitgevoerde verzendingen, bereik, interacties en respons, voor zover deze gegevens beschikbaar en meetbaar zijn.
48	De herkomst van relevante interacties, waaronder interacties via links en QR-codes, kan worden vastgelegd en gerapporteerd.
49	Gegevens uit formulieren en communicatie-interacties kunnen worden verwerkt in de database en worden gebruikt voor profielverrijking en segmentatie, voor zover dit is toegestaan.
50	De Opdrachtnemer kan gedurende de overeenkomst communicatieflows, journeys, templates, formulieren en landingspagina's aanpassen en nieuwe varianten inrichten.
	Onderzoelstooling en onderzoek
51	De Opdrachtnemer zorgt voor onderzoekstooling waarmee flitspeilingen, evaluaties en kleinschalige onderzoeken kunnen worden uitgevoerd.
52	De onderzoekstooling ondersteunt vragenlijsten met open vragen, gesloten vragen, meerkeuzevragen en beoordelingsschalen.
53	De onderzoekstooling ondersteunt het tonen of overslaan van vragen op basis van eerder gegeven antwoorden.
54	De onderzoekstooling ondersteunt het opnemen van tekst en afbeeldingen in vragenlijsten.
55	Vragenlijsten kunnen via de voor MDT gebruikte communicatiekanalen worden aangeboden en zijn geschikt voor gebruik op mobiel, tablet en desktop.
56	Onderzoeken kunnen worden aangeboden aan geselecteerde doelgroepen en segmenten op basis van beschikbare profielgegevens.
57	De onderzoekstooling ondersteunt het verzamelen, opslaan, raadplegen en exporteren van onderzoeksantwoorden en -resultaten.
58	Onderzoeksresultaten kunnen worden uitgesplitst naar vragen, antwoordcategorieën en beschikbare doelgroepkenmerken, voor zover de gegevens dit toelaten.
59	De Opdrachtnemer kan onderzoeksresultaten rapporteren in aantallen, percentages, relevante uitsplitsingen en kwalitatieve data.

60	Onderzoeksgegevens kunnen worden uitgewisseld met de database en het CDP voor doelgroepanalyse en profielverrijking, voor zover dit nodig en toegestaan is.
61	De Opdrachtnemer kan vragenlijsten en rapportages aanpassen en nieuwe onderzoeken inrichten.
62	De voor MDT beheerde onderzoeksgegevens en resultaten kunnen worden geëxporteerd in een gangbaar, machineleesbaar formaat. Rapportages worden beschikbaar gesteld in een gangbaar leesbaar formaat.
	Beheer, continuïteit en overdracht
63	De Opdrachtnemer verzorgt gedurende de overeenkomst het functionele en technische beheer van de database, het CDP en de onderzoekstooling.
64	De Opdrachtnemer controleert de werking van de benodigde functionaliteiten en gegevensuitwisseling en registreert vastgestelde storingen en tekortkomingen.
65	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier werkuren na constatering, over storingen die gevolgen hebben voor geplande of lopende communicatie- en onderzoeksactiviteiten. Daarbij vermeldt de Opdrachtnemer de gevolgen, de voorgenomen herstelmaatregelen en de verwachte hersteltijd, voor zover bekend.
66	De Opdrachtnemer start bij storingen die de uitvoering van geplande of lopende communicatie- en onderzoeksactiviteiten belemmeren uiterlijk binnen vier werkuren na constatering of melding met herstelmaatregelen. De Opdrachtnemer geeft prioriteit aan storingen die de uitvoering direct verhinderen, houdt de Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang en stemt eventuele tijdelijke oplossingen af met de Opdrachtgever.
67	De Opdrachtnemer voert wijzigingen aan functionaliteiten uit op basis van met de Opdrachtgever afgestemde opdrachten en test de gewijzigde onderdelen vóór ingebruikname.
68	De Opdrachtnemer documenteert de voor MDT gebruikte gegevensstructuren, relevante functionaliteiten, gegevensuitwisselingen en werkprocessen en houdt deze documentatie actueel.
69	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat door de Opdrachtgever aangewezen en geautoriseerde medewerkers van de programmadirectie MDT gedurende de Overeenkomst op verzoek inzage kunnen krijgen in de voor Opdrachtgever beheerde profiel-, communicatie- en onderzoeksgegevens en hiervan een export kunnen ontvangen in een gangbaar, leesbaar en bruikbaar formaat. De Opdrachtnemer beperkt de inzage en export tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor het betreffende doel en zorgt voor een beveiligde verstrekking, overeenkomstig de AVG en de verwerkersovereenkomst.
70	Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de Opdrachtnemer de voor MDT beheerde profielgegevens, onderzoeksgegevens, resultaten, rapportages en relevante documentatie over in gangbare, bruikbare en overdraagbare formaten.
71	De Opdrachtnemer verstrekt bij overdracht documentatie over de gegevensvelden, gegevensstructuren, relevante functionaliteiten en gegevensuitwisselingen die nodig is voor voortzetting van de dienstverlening.
72	De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer tijdens de overdracht en gedurende 90 kalenderdagen na schriftelijke bevestiging van de afronding daarvan. Deze ondersteuning omvat het toelichten van de overgedragen gegevens en documentatie en het beantwoorden van vragen over de bestaande inrichting en dienstverlening.