



> Retouradres Postbus 20701 2500 ES Den Haag

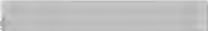


Bestuursstaf
Directie Communicatie

Kalvermarkt 32
MPC 58 B
Postbus 20701
2500 ES Den Haag
www.defensie.nl

Contactpersoon
J. Kuiper

Datum **12 JUL 2021**
Onderwerp Besluit op uw Wob-verzoek

Geachte 



Onze referentie
BS202101511
Bijlage
15
*Bij beantwoording datum,
onze referentie en onderwerp
vermelden.*

Bij brief van 19 april 2021 heeft u een verzoek ingediend bij het ministerie van Justitie en Veiligheid als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft op 21 mei 2021 dit Wob-verzoek ter behandeling doorgestuurd naar Defensie. Hierover bent u per brief geïnformeerd.

In uw verzoek vraagt u naar documenten over de aanbesteding van de levering van het huisartseninformatiesysteem en apotheekinformatiesysteem (HIS/AIS) en documenten over de aanbesteding van de levering van het revalidatie-elektronisch patiëntendossier (R-EPD).

Specifiek vraagt u om de volgende documenten van deze aanbestedingen:

- Het beschrijvend document of anderszins genaamd met alle daarbij behorende bijlagen;
- de nota(s) van inlichtingen;
- de afwijzings- en gunningsbeslissingen; en
- de met de winnaars van de aanbesteding gesloten overeenkomsten (Protinus IT, Chipsoft en ICTZ).

Inventarisatie documenten

In antwoord op uw verzoek is een inventarislijst opgesteld van de door u gevraagde documenten. De inventarislijst is als bijlage bij dit besluit gevoegd. In dit besluit verwijs ik naar de corresponderende nummers op de inventarislijst.

Besluit

Aanbestedingsdossier

De documenten 3, 4, 5a en 8 zijn in het kader van de aanbestedingsprocedure opgesteld. Deze documenten vallen in beginsel onder de bijzondere openbaarmakingsregeling van artikel 2.57 van de Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012), die een uitputtend karakter heeft, waarvoor de Wob moet wijken. Daarom moet eerst worden beoordeeld of artikel 2.57 in de weg staat aan openbaarmaking van de documenten uit de aanbestedingsprocedure.

Defensie heeft document 3 (gunningsadvies) in het kader van de aanbestedingsprocedure opgesteld. Hierin staat de weging die Defensie heeft gemaakt ten opzichte van de aanbieders. Dit document maak ik niet openbaar, omdat deze gegevens kunnen worden gebruikt om de mededinging te vervalsen (artikel 2.57 Aw 2012 lid 2).



Documenten 4 en 8 zijn de overeenkomsten die Defensie met de leveranciers voor de aankoop en levering van deze informatiesystemen heeft gesloten. Deze documenten maak ik niet openbaar. Deze documenten zijn opgesteld door Defensie en bevatten vertrouwelijke financiële en andere bedrijfsgegevens van de betrokken leveranciers. Openbaarmaking van deze informatie kan daarom leiden tot vervalsing van de mededinging (artikel 2.57 Aw 2012 lid 2).

Bestuursstaf
Directie Communicatie

Datum
12 JUL 2021

Onze referentie
BS2021015111

Document 5a is een document opgesteld door Defensie waarbij specifiek wordt ingegaan op de verwerving van het revalidatie-elektronisch patiëntendossier. Dit document maak ik niet openbaar. Dit document bevat vertrouwelijke bedrijfsgegevens en vertrouwelijke contractgegevens die derde partijen aan Defensie hebben verstrekt. Openbaarmaking van deze informatie kan daarom leiden tot vervalsing van de mededinging (artikel 2.57 Aw 2012 lid 2).

Subsidiaire toetsing aan de Wob van documenten uit het aanbestedingsdossier
Subsidiair heb ik document 3, 4, 5a en 8 getoetst aan de Wob. Document 3, 4, 5a en 8 maak ik op grond van artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, van de Wob niet openbaar (*bedrijfs- en fabricagegegevens*). Deze documenten bevatten bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan Defensie zijn medegedeeld. De overeenkomsten (documenten 4 en 8) geven ook inzicht in de financiële bedrijfsvoering van de leveranciers, wat hun concurrentiepositie kan schaden. Daarnaast geven al deze documenten inzicht in de werkwijze van de betrokken bedrijven en de producten die zij zouden kunnen leveren.

In document 5a staat ook beschreven hoe Defensie technisch deze systemen zou willen inrichten, en koppelen. Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, van de Wob (*onevenredige benadeling*) maak ik dit document niet openbaar, omdat het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Openbaarmaking van deze informatie kan ertoe leiden dat de beveiliging van de Defensiesystemen mogelijk wordt gecompromitteerd.

Documenten die beoordeeld worden op grond van de Wob

Document 1, 2, en 5b zijn documenten die behoren tot de uitvraag en programma van wensen en eisen die Defensie heeft opgesteld voor de aankoop van deze systemen. Deze documenten zijn bij die uitvraag gedeeld met de partijen, maar niet openbaar gemaakt voor een ieder. Ik besluit deze documenten (inclusief de bijlagen) grotendeels openbaar te maken.

In deze documenten staan persoonsgegevens van medewerkers en derden, zoals namen, adressen, handtekeningen, verblijfplaatsen, e-mailadressen, telefoonnummers en andere gegevens die herleidbaar zijn tot deze personen. Deze persoonsgegevens maak ik op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, van de Wob niet openbaar (*eerbiediging van persoonlijke levenssfeer*). Het gaat om medewerkers die niet wegens hun functie in de openbaarheid treden. Daarnaast vormt openbaarmaking van de persoonsgegevens van derden een inbreuk op hun persoonlijke levenssfeer. Voor zowel de persoonsgegevens van de medewerkers als die van derden geldt dat deze bij openbaarmaking niet bijdragen aan de inhoud van de documenten. Het belang van eerbiediging van de

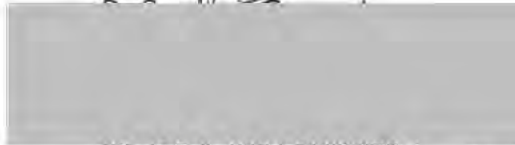


persoonlijke levenssfeer van betrokkenen weegt daarom in deze gevallen zwaarder dan het belang van openbaarheid.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

De Minister van Defensie
voor deze



Mir. G.C.A. van Craaikamp

Belanghebbenden kunnen binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit bezwaar indienen bij de Minister van Defensie. Het bezwaarschrift dient te worden gericht aan Dienstencentrum Juridische Dienstverlening, Commissie advisering bezwaarschriften Defensie, Postbus 90004, 3509 AA Utrecht. Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend, een dagtekening bevatten en van de naam en het adres van de indiener zijn voorzien. Uit het bezwaarschrift moet duidelijk blijken tegen welk besluit en op welke gronden bezwaar wordt gemaakt.

Bestuursstaf
Directie Communicatie

Datum
12 JUL 2021
Onze referentie
BS2021015111



Inventarislijst

Stukken Delight - huisartsen-apothekensystemen	
documenten	
1. Beschrijvend document inclusief bijlagen > Functionele uitvraag	OO His delight Functionele uitvraag bijlage 1; ARBIT 2016 bijlage 1; PVEW Delight V2.0 Definitief bijlage 2; vragenformat bijlage 3; checklist bijlage 4; concept overeenkomst bijlage 5; akkoordverklaring concept overeenkomst bijlage 6; inschrijvingsbijlet bijlage 7; ABDO 2017 bijlage 8; factuureisen bijlage 9; beantwoordingsformulier PVEW bijlage 10; Projectstar architectuur
2. Nota's van Inlichtingen > NvI 1 en 2	NvI ATB 17534444 NvI ATB 17534444
3. Afwijzings- en gunningsbeslissingen > Gunningsadvies	Gunningsadvies Delight
4. Gesloten overeenkomst > Overeenkomst	Overeenkomst Delight, inclusief bijlagen
Stukken ZIS REPD - uitbreiding tbv revalidatiezorg	
5. Beschrijvend document inclusief bijlagen > Programma Eisen en Wensen	5.a. Verwerving ZIS R-EPD militair revalidatie centrum 5.b. PVEW Vervanging ZIS-REPD MRC - CDS.IV,447,13
6. Nota's van Inlichtingen > Nvt	Geen documenten
7. Afwijzings- en gunningsbeslissingen > Nvt	Geen documenten
8. Gesloten overeenkomst > Bestelorder	Toelichting afgesloten overeenkomst



Defensie Materieel Organisatie
Ministerie van Defensie

Functionele Uitvraag

**'Levering van Standaardprogrammatuur & daaraan
gerelateerde Dienstverlening' t.b.v. het Ministerie van
Defensie**

HIS / AIS DELIGHT (v1.0-Def)



Functionele uitvraag standaardprogrammatuur en gerelateerde dienstverlening

Aanvraagnummer SAP	17534444 en 17544272
Omschrijving	HIS / AIS DELIGHT
Datum	17-06-2019
Afzender	Ministerie van Defensie
Contactpersoon	Naam [REDACTED]
	Telefoonnummer [REDACTED]
	E-mailadres [REDACTED]@mindef.nl
Vervangend contactpersoon	Naam [REDACTED]
	E-mailadres [REDACTED]@mindef.nl
Beschrijving organisatie/afdeling	DMO, Directie Inkoop, Afdeling Inkoop IT
Gunning op basis van	EMVI o.b.v. Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV)
Bijlagen	1. Programma van Eisen en Wensen (PvEW) 2. Vragenformat 3. Checklist volgorde en inhoud inschrijving 4. Concept overeenkomst 5. Akkoordverklaring concept overeenkomst 6. Inschrijvingsbiljet.xlsx 7. ABDO 2017 8. Factuureisen Defensie 9. Beantwoordingsformulier PvEW Project Delight 10. Project Start Architectuur tbv PvEW Delight definitief v1.0.jpg



Inhoud

1. Inleiding	5
2. Procedure Functionele Uitvraag	6
2.1 Algemeen	6
2.2 Planning	6
2.3 Communicatie	7
2.5 Longlist	8
2.6 Vormvoorschriften en Voorwaarden Inschrijving	8
2.7 Ongeldige Inschrijving	9
3. Juridische bepalingen	10
3.1 Instemming	10
3.2 Toepasselijkheid	10
3.3 Tussentijdse beëindiging	10
3.4 Vertrouwelijkheid	10
3.6 Rechtsverhouding	10
3.7 Gestanddoeningstermijn bij gerechtelijke en ABDO procedure	10
3.8 Wachtkamerbepaling	10
3.9 ABDO autorisatie procedure	11
4. Eisen en Wensen Functionele Uitvraag	12
5. Gunning: beoordeling Eisen en Wensen	12
5.1 Inleiding	12
5.2 Beoordeling Offerte	12
5.3 Eisen	15
5.4 Wensen	15
5.5 Gunningscriteria	15
5.6 Gunningsmethodiek	16
6. Prijzen	18



Begripsbepalingen

Opdrachtgever FU	Het Ministerie van Defensie, DMO, Directie Inkoop, Afdeling Inkoop IT.
Opdrachtnemer	De partij met wie, door het Ministerie van J en V, mede namens Opdrachtgever FU, een Raamovereenkomst is afgesloten in het kader van Standaard Programmatuur (EASP2017).
Leverancier	De partij, onderaannemer, met wie Opdrachtnemer een contract heeft gesloten tbv Opdrachtgever FU.
Functionele Uitvraag (FU)	Dit document, inclusief bijlagen, waarin de door Opdrachtgever FU geformuleerde functionele eisen en wensen ten aanzien van Standaard Programmatuur zijn opgenomen, welke Opdrachtgever FU voornemens is aan te kopen zonder dat daarvoor, eerder dan de formele opdrachtverstrekking, een afnamegarantie wordt gegeven.
Offerte	De door Opdrachtnemer schriftelijk verzonden beantwoording van de, in de FU, gestelde eisen en wensen ten aanzien van de functionele behoefte van Opdrachtgever FU betreffende Standaard Programmatuur, waarbij -op de gestelde eisen en wensen- passende Standaard Programmatuur wordt aangeboden ¹ .
Opdracht	De opdracht tot het leveren van Standaardprogrammatuur & daaraan gerelateerde Dienstverlening zoals beschreven in de FU.

¹ Een Opdrachtnemer mag meerdere Offertes uitbrengen naar aanleiding van deze FU. Voor deze uitvraag is een maximum van 2 offertes per opdrachtnemer vastgesteld..



1. Inleiding

Deze functionele uitvraag (FU) beschrijft de gegevens die benodigd zijn voor de verwerving van een huisartsinformatiesysteem (HIS) in combinatie met een apotheekinformatiesysteem (AIS) voor apotheekhoudende artsen. Het systeem ondersteunt de Huisartsgeneeskunde, de Farmaceutische Zorg in de context van een Apotheekhoudend Huisarts Praktijk en waar mogelijk een deel van de Militaire Operationele Gezondheidszorg, Preventie zowel in civiele als militaire context, Vaccinatie in een Militaire context en een deel van de Bedrijfsgezondheidszorg van de Militairen van Defensie.

De FU bevat onder meer informatie over de eisen en wensen waaraan de (inhoud van de) levering en/of dienstverlening dient te voldoen, het verloop van de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan de (inhoud van de) Inschrijving dient te voldoen, de geldende Voorwaarden, de gunningscriteria en de beoordelingsprocedure.

Defensie staat voor kwalitatief hoogwaardige medische zorg voor haar militairen. Een adequaat werkende informatievoorziening is hiervoor essentieel. Om dit te kunnen waarborgen, is de Divisie Defensie Gezondheidszorg Organisatie (DGO) gestart met de vernieuwing van de digitale informatievoorziening. In het kader hiervan heeft de DGO het project DELIGHT (**Defensie Eerste Lijns Gezondheidszorg IT**) gestart om de IT ondersteuning binnen de eerstelijns gezondheidszorg te vernieuwen. Hiermee beoogt zij de Huisartsen, Bedrijfsartsen, en Apotheek Medewerkers binnen de gezondheidscentra van Defensie beter te ondersteunen.

In het voortraject heeft in 2017, binnen het programma Grensverleggende IT (GRIT) van het Joint Informatie Voorzienings Commando, de IT organisatie van Defensie (JIVC) reeds een marktonderzoek plaatsgevonden. Vanuit het daarna opgestarte Project DELIGHT zijn begin 2018 vanuit dit marktonderzoek 5 leveranciers geselecteerd om een demonstratie van hun softwarepakket te geven en zijn er aanvullende vragen gesteld. De verzamelde informatie is gebruikt om een Programma van Eisen en Wensen (PvEW) op te stellen die onderdeel uit maakt van deze FU.

De beoogde Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 3 jaar en neemt een aanvang na oplevering van de dienst. Na afloop van deze periode kan de overeenkomst maximaal 2 maal met 1 jaar worden verlengd.

De Aanbestedende Dienst zal de ontvangen offertes met de beantwoording van de vragen vanuit het PvEW beoordelen en scoren volgens het daarvoor opgenomen beoordelingsformat op basis het EMVI criterium Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Daarna zullen de 2 hoogst gerangschikte leveranciers worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek over de inhoud van de uitgebrachte offertes. Er zal vervolgens een (voorlopige) uitslag bekend worden gemaakt. Op basis van deze uitslag zal de hoogst gerangschikte leverancier een Proof of Concept (PoC) in gaan richten, waarbij er een verdere verificatie plaatsvindt van de aangeboden oplossing tov het PvEW. Afhankelijk van het evaluatieresultaat van de PoC kan er een definitieve gunning plaatsvinden of vindt er een extra PoC plaats met de 2^e hoogst gerangschikte leverancier.



2. Procedure Functionele Uitvraag

2.1 Algemeen

U bent als Opdrachtnemer uitgenodigd de in dit document (en haar bijlagen) gevraagde informatie zo volledig mogelijk te beantwoorden en deze informatie als complete set binnen de gestelde termijn te verstrekken. Opdrachtgever hanteert tot het moment van het verstrekken van deze Functionele Uitvraag (FU) tot en met de verspreiding van de resultaten van deze FU de procedure zoals in dit hoofdstuk is beschreven. U wordt verzocht deze procedurele voorschriften in acht te nemen.

2.2 Planning

Met betrekking tot deze functionele uitvraag (FU) geldt het volgende tijdschema:

Indicatieve planning			
Stap	Datum	Tijd	Activiteit
1	17-06-2019	11:00 UTC+2	Verzending FU
2	02-07-2019	11:00 UTC+2	Uiterste datum en tijdstip voor het stellen van schriftelijke vragen door Opdrachtnemers over de FU
3	26-07-2019		Opdrachtgever verstuurt Nota van Inlichtingen (NVI)
4	30-08-2019	11:00 UTC+2	Uiterste datum en tijdstip voor het aanleveren van de offerte
5	02-09-2019	11:00 UTC+2	Offerte opening / opstellen Proces Verbaal van Opening
6	09-09-2019		Start offertebeoordeling
7	16-09-2019		Start verificatiegesprekken
8	27-09-2019		Voorlopige uitslag tbv PoC (aanvang stand still termijn)
9	11-10-2019		Definitieve uitslag tbv PoC
10	14-10-2019		Start PoC, PIA / VIR E&E
11	11-11-2019		Einde PoC
12	18-11-2019		Einde evaluatie PoC
13	19-11-2019		Voorafgaand Toezicht op Voorgenomen Inkoop (VTVI)
14	25-11-2019		Mededeling van Gunning (aanvang stand still termijn)
15	09-12-2019		Definitieve gunning (Afhankelijk van eventuele ABDO procedure)



De in dit tijdschema genoemde data gelden als fatale termijnen. Opdrachtgever FU behoudt zich echter het recht voor de in deze paragraaf genoemde fatale termijnen te wijzigen. Opdrachtgever FU maakt in dat geval de nieuwe fatale termijn(en) tijdig schriftelijk kenbaar aan alle Opdrachtnemers.

2.3 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze procedure dient te verlopen via de contactpersonen zoals vermeld op pagina 1. Bij verzending van een e-mail naar de 1e contactpersoon, dient u de vervangende contactpersoon te cc-en.

U wordt verzocht niet andere dan de hierboven genoemde functionarissen met betrekking tot deze FU rechtstreeks te benaderen.

Buiten de communicatiestructuur via de contactpersoon is communicatie over de inhoud van deze aanvraag met Opdrachtgever FU niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting van de betreffende Opdrachtnemer van deelname aan het gunningproces.

2.4 Nota van Inlichtingen

Deze nadere aanbesteding kent één schriftelijke vragenronde. Vragen over de aanbestedingsprocedure en de FU, inclusief bijlagen kunnen uitsluitend via de inkooptool Negometrix worden gesteld en wel tot uiterlijk **02-07-2019 11:00 UTC+2**. Alle vragen die gesteld worden dienen door middel van het 'Vragenformat' ingediend te worden. Dit format is bijgevoegd als Bijlage 2: 'Vragenformat'. Vragen die niet via Negometrix worden ingediend en/of ingediend op andere wijze dan door middel van het voorgeschreven 'Vragenformat', worden niet in behandeling genomen. Bij iedere vraag moet nadrukkelijk worden aangegeven op welk Aanbestedingsstuk en welk onderdeel uit dat stuk (paragraaf, alinea, eis, etc.) de vraag betrekking heeft.

Van de antwoorden op vragen die conform de vorige alinea in het kader van de vragenronde zijn gesteld en van verduidelijkingen, aanvullingen of wijzigingen van de Aanbestedende dienst uit eigen beweging, wordt door de Aanbestedende dienst een Nota van Inlichtingen opgemaakt, bij tegenstrijdigheden prevaleert de tekst uit de Nota van Inlichtingen boven de FU. De hiervoor bedoelde Nota van Inlichtingen zal integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.

2.5 Tegenstrijdigheden / onjuistheden / onduidelijkheden / bezwaren

Door het indienen van een Inschrijving gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk en volledig akkoord met (alle modaliteiten van) de nadere aanbestedingsprocedure en de bepalingen en voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Indien enig door de Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer verstrekt document volgens Opdrachtnemer tegenstrijdigheden, onjuistheden, onduidelijkheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften bevat, dient Opdrachtnemer dat zo snel mogelijk aan de Aanbestedende dienst te melden. In ieder geval dient Opdrachtnemer tegenstrijdigheden, onjuistheden, onduidelijkheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften uiterlijk op **02-07-2019 11:00 UTC+2** via de functie "Berichten" in Negometrix kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst. Na deze datum kan Opdrachtnemer geen beroep meer doen op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onduidelijkheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften in de verstrekte documenten en zijn haar rechten terzake verwerkt. Bij tegenstrijdigheden, onjuistheden en onduidelijkheden die na deze datum aan het licht komen zullen deze in het voordeel van de Aanbestedende dienst worden uitgelegd.

Als een Opdrachtnemer bezwaren heeft tegen (onderdelen van) deze Uitnodiging tot Inschrijving, waaronder de gunningscriteria, beoordelingsprocedure en uitvoeringseisen, dient hij die bezwaren op de kortst mogelijke termijn en in ieder geval uiterlijk op **02-07-2019 11:00 UTC+2** via de functie "Berichten" in Negometrix kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst. Na deze datum kan Opdrachtnemer geen bezwaren meer maken tegen (onderdelen van) deze Uitnodiging tot Inschrijving inclusief Bijlagen en zijn haar rechten terzake verwerkt.



2.5 Longlist

Zoals in de inleiding is aangegeven zijn er begin 2018, vanuit het marktonderzoek, 5 leveranciers geselecteerd die waarschijnlijk min of meer zouden kunnen voldoen aan de Eisen en Wensen van Defensie. Onderstaande leveranciers, die in willekeurige volgorde zijn opgenomen in onderstaand overzicht dienen in ieder geval aangeschreven te worden door de Opdrachtnemers:

Tetra BV [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]	Pharmapartners [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]
Chipsoft [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]	Promedico [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]
CGM [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]	

2.6 Vormvoorschriften en Voorwaarden Inschrijving

De volledige Inschrijving bestaat uit onderdelen zoals genoemd in Bijlage 3: 'Checklist volgorde en inhoud Inschrijving'.

Voorwaarden aan Inschrijving

- De Inschrijving is ingediend voor de uiterste termijn;
- de Inschrijving is niet onder voorwaarden;
- de Inschrijving is ondertekend door (i) een daartoe, blijkens het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, vertegenwoordigingsbevoegde of (ii) een daartoe gevolmachtigde volgens een volmacht;
- er is enkel gebruik gemaakt van de meegeleverde Bijlagen en alleen de invulvelden zijn ingevuld.

Het niet gebruik maken van voorgeschreven formulieren/Bijlagen, dan wel het eigenhandig aanpassen van voorgeschreven formulieren/Bijlagen is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, kan worden aangemerkt als een valse verklaring wat kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.



De bijdrage aan de Inschrijving, zonder meegeleverde formulieren (Bijlagen).

- U dient uw Inschrijving vergezeld te laten gaan van een aanbiedingsbrief. De aanbiedingsbrief dient te zijn ondertekend door een daartoe, blijkens het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, vertegenwoordigingsbevoegde. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan die is vermeld in het handelsregister dient (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht bij de Inschrijving te worden gevoegd. In de aanbiedingsbrief vermeldt u in ieder geval de vermelding '17534444 **DELIGHT**' en de geldigheidstermijn van uw aanbieding. Er worden geen eisen gesteld aan het format van de aanbiedingsbrief. Bij inzending is dit uw Bijlage A.
- Rechtsgeldige volmacht tekenbevoegdheid (indien van toepassing).
Bij inzending is dit uw Bijlage B.

De bijdrage aan de Inschrijving volgens vaste, meegeleverde formulieren (Bijlagen).

- Checklist volgorde en inhoud Inschrijving, hierin tekent u de bijdragen voor uw Inschrijving af. U gebruikt hiervoor de meegeleverde Bijlage 3. Bij inzending is dit uw Bijlage C.
- Programma van Eisen en Wensen, Inschrijver conformeert zich aan de eisen in het PvEW door ondertekening van het PvEW in het ondertekenblok. Inschrijver gebruikt hiervoor de meegeleverde Bijlage 1. Het volledig ingevulde PvEW met de gevraagde bijlagen is bij inzending uw Bijlage D
- Akkoordverklaring concept overeenkomst, Inschrijver vult deze volledig in en gebruikt hiervoor de meegeleverde Bijlage 5. Bij inzending is dit uw Bijlage E.
- Inschrijvingsbiljet **Delight**, Inschrijver vult deze volledig in en gebruikt hiervoor de meegeleverde Bijlage 6. Bij inzending is dit uw Bijlage F.

Uw Bijlagen zijn voorzien van bestandsnaam beginnende met de Bijlage letter en gevolgd door de naam van de Bijlage. (Voorbeeld: "Bijlage E Akkoordverklaring concept overeenkomst").

Voorwaarde voor het gebruik van de meegeleverde bijlagen is dat alleen de invulvelden worden ingevuld. Het is niet toegestaan aanpassingen te maken aan andere velden van de meegeleverde bijlagen. Het eigenhandig aanpassen van de bijlagen kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.7 Ongeldige Inschrijving

Een Inschrijving wordt terzijde gelegd indien één of meer van de volgende situaties zich voordoen:

- er wordt niet voldaan aan één van de Eisen (Knock-out criteria) zoals genoemd in het PvEW;
- er wordt niet voldaan aan de Vormvoorschriften en Voorwaarden Inschrijving zoals genoemd in Paragraaf 2.6



3. Juridische bepalingen

3.1 Instemming

Het indienen van een Offerte ten gevolge van deze aanvraag houdt in dat u met de aanvraagvoorwaarden instemt. Voor het deelnemen aan deze FU en het uiteindelijk doen van Offertes wordt in geen geval kosten en/of schaden vergoed; dit geldt in ieder geval tot het moment van definitieve gunning.

3.2 Toepasselijkheid

Op de gegunde opdracht, voortkomend uit deze FU, zijn de voorwaarden van toepassing zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst Standaard Programmatuur (EASP2017) inclusief alle bijlagen.

3.3 Tussentijdse beëindiging

Opdrachtgever FU is niet verplicht om deze FU voort te zetten en kan de FU op elk moment voor definitieve gunning beëindigen zonder dat dit leidt tot enige verplichting tot het vergoeden van schade aan Opdrachtnemers.

3.4 Vertrouwelijkheid

Deze FU dient volstrekt vertrouwelijk te blijven en slechts aan medewerkers te worden getoond die voor het indienen van de offerte daarvan kennis moeten nemen. De vertrouwelijkheid dient ook te worden bewaard wanneer een ingediende Offerte niet tot de totstandkoming van een overeenkomst leidt. Indien het indienen van een Offerte achterwege blijft en/of de gunning niet plaatsvindt, dient deze FU met alle bestaande kopieën te worden vernietigd. Eveneens zal Opdrachtgever FU vertrouwelijkheid met betrekking tot de ingediende gegevens in acht nemen. Deze vertrouwelijkheid geldt niet voor Opdrachtgever FU in het kader van de EG-richtlijnen en/of wet- en regelgeving openbaar te maken gegevens.

3.5 Copyright

Buiten hetgeen voor het uitbrengen van de inschrijvingen noodzakelijk is, mag niets uit deze uitgave worden vermenigvuldigd, opgeslagen, in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen of noch andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever FU.

3.6 Rechtsverhouding

Deze FU is voor alle partijen vrijblijvend. De FU houdt op geen enkele wijze de verplichting in om met Opdrachtnemers in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Deelname aan deze FU biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht of het afsluiten van een (nadere) overeenkomst.

3.7 Gestanddoeningstermijn bij gerechtelijke en ABDO procedure

In het geval een Opdrachtnemer een gerechtelijke procedure aanhangig maakt, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de Offerte automatisch verlengd met de duur van de gerechtelijke procedure. Deze verlengde gestanddoeningstermijn is tevens van toepassing voor de duur van de voorlopige ABDO autorisatie procedure.

3.8 Wachtkamerbepaling

Op de (voorlopige) uitslag is een zgn. wachtkamerbepaling van toepassing. Indien de PoC niet met een positief resultaat wordt afgesloten dan komt de leverancier met de 2e hoogst gerangschikte inschrijving in aanmerking voor het inrichten van een 2^e PoC. Opdrachtnemer dient bereid te zijn om de geldigheidsduur van zijn offerte te verlengen voor de duur van deze eventuele 2^e PoC.



3.9 ABDO autorisatie procedure

De winnende Leverancier dient te voldoen aan de Algemene Beveiligingseisen voor Defensie Opdrachten 2017 (ABDO 2017). De hieraan gekoppelde autorisatieprocedure wordt uitgevoerd door de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) en dient na de voorlopige gunning met goed gevolg te worden doorlopen. Het verkrijgen van een ABDO-certificering door winnende leverancier is een voorwaarde voor definitieve gunning van de Opdracht. De autorisatieprocedure zal na de opschortende termijn (stand still) worden gestart. Aan het veiligheidsonderzoek zijn kosten verbonden. Deze kosten worden aan de Leverancier doorberekend en worden niet door Aanbestedende dienst of Deelnemer vergoed. De ABDO 2017 is als bijlage bij deze FU toegevoegd en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

De ABDO 2017 bevat de eisen voor de beveiliging van een Te Beschermen Belang (TBB) waaraan voldaan moet zijn. Op basis van risico inschatting kunnen de eisen proportioneel worden toegepast. Dit kan betekenen dat er een andere bij voorbeeld minder stringente invulling aan een eis wordt gegeven dan letterlijk voorgeschreven. Bureau Industrie Veiligheid (BIV) / MIVD besluit hierover.



4. Eisen en Wensen Functionele Uitvraag

U bent als Opdrachtnemer uitgenodigd alle gestelde Eisen en Wensen zo volledig mogelijk te beantwoorden. Wij verzoeken u hiervoor de meegestuurde Bijlage 9 Beantwoordingsformulier PvEW Project Delight te gebruiken. Antwoorden worden per eis of wens gevraagd.

5. Gunning: beoordeling Eisen en Wensen

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft toelichting op de wijze waarop de beoordeling van de in de Offerte geboden oplossing aan de hand van de Eisen en Wensen en de gunningcriteria plaatsvindt. Hieronder wordt eerst uiteengezet in welke onderscheiden verrichtingen deze beoordeling van de in de Offerte geboden oplossing zal worden uitgevoerd.

De Opdrachtnemer FU bepaalt bij de gunning definitief voor welke periode de dienst wordt afgenomen. De uitgevraagde periode geeft derhalve géén garantie voor de werkelijke afname van de dienstperiode.

5.2 Beoordeling Offerte

De in de Offerte aangeboden oplossing worden beoordeeld door een speciaal daarvoor opgericht projectteam met daarin vertegenwoordigers van de Opdrachtgever FU. De beoordeling vindt plaats in vier van elkaar onderscheiden en opeenvolgende verrichtingen, te weten:

1. Controleren op volledigheid offerte en geldigheid Offerte;
2. Inhoudelijk beoordelen van de Offerte;
3. Proof of Concept (PoC);
4. Mededeling gunningbeslissing en 'standstill' termijn.

Ad 1. Controleren volledigheid en geldigheid Offerte

De Offerte moet voldoen aan de voorwaarden die voor het indienen van de Offerte zijn gesteld.

Dit zijn in ieder geval:

- wijze van aanlevering (via de inkooptool Negometrix);
- uiterste inlevertermijn;
- minimale geldigheidsduur Offerte van 180 dagen, na de uiterste datum en tijdstip voor het aanleveren van de offerte;
- geen tenderkostenvergoeding voor de Offerte en/of het uitvoeren van een PoC;
- beantwoording van alle Eisen en Wensen;
- Opdrachtnemer mag maximaal 2 Offertes uitbrengen, per vendor maximaal 1 offerte;
- Offerte aanbieden op delen van de FU is niet mogelijk;
- Offerte dient in Nederlandse taal geschreven te zijn;
- De Offerte dient zonder voorbehouden ingediend te worden;
- aan de in de FU vermelde planningen kunnen geen rechten worden ontleend;
- Een volledige specificatie van alle componenten, inclusief prijzen per component obv het format inschrijvingsbiljet.

Offertes die hieraan niet voldoen worden terzijde gelegd.



Ad 2. Beoordelen van de Offerte

De Offertes die niet zijn uitgesloten op grond van ontbreken van volledigheid en geldigheid, worden vervolgens getoetst op het voldoen aan de Eisen (de Eisen zoals opgenomen in Bijlage 1 Programma van eisen en wensen). Het niet voldoen aan tenminste één eis betekent dat de Offerte wordt afgewezen (Knock out criterium).

Daarna worden de Offertes die volledig zijn en waarbij de oplossing voldoet aan de gestelde Eisen verder beoordeeld aan de hand van de gestelde Wensen zoals ook opgenomen in bijlage 1 Programma van eisen en wensen en de in paragraaf 5.5 vermelde gunningcriteria. Aan de hand van de toegekende punten per wens / (sub)gunningcriterium en de daarbij behorende weging, wordt een totaalscore bepaald.

De rangorde in de totaalscores bepaalt de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) Opdrachtnemers en Inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam dat is opgedeeld in twee sub-teams, sub-team A en sub-team B.

Sub-team A bestaat uit werknemers van de inkoopafdeling. Sub-team A controleert de offertes op volledigheid, en geldigheid. Tevens beoordeelt sub-team A de Inschrijvingen op de Eisen (knock-out criteria), de vormvoorschriften en de Voorwaarden zoals genoemd in paragraaf 2.6 en het subgunningscriterium prijs.

Sub-team B bestaat uit werknemers van de gebruikersorganisatie, JIVC de IT organisatie van Defensie en de inkoopafdeling. Dit team beoordeelt de Inschrijvingen op de kwalitatieve subgunningscriteria. Leden van sub-team A zijn geen lid van sub-team B en leden van sub-team B zijn geen lid van sub-team A.

Als eerste stap in de beoordelingsprocedure controleert en beoordeelt ieder lid van sub-team A de inschrijvingen op de onderdelen zoals genoemd. Dit leidt per lid tot voorlopige bevindingen.

Als tweede stap worden de voorlopige bevindingen plenair binnen sub-team A besproken en wordt plenair tot definitieve oordeelvorming gekomen.

Als derde stap worden de Inschrijvingen van de Opdrachtnemers die niet terzijde zijn gelegd op basis van de uitkomst van de beoordeling door sub-team A, door ieder lid van sub-team B zelfstandig beoordeeld op de kwalitatieve subgunningscriteria. Dit leidt per lid tot een voorlopige beoordeling.

Als vierde stap wordt de voorlopige beoordeling per Inschrijving plenair besproken en wordt tot definitieve oordeelvorming en puntentoekenning gekomen. Gedurende deze stap in de beoordelingsprocedure kunnen door sub-team B verduidelijkingsvragen/verificatievragen aan Opdrachtnemers worden gesteld. Opdrachtnemers dienen verduidelijkingsvragen binnen de in het verzoek gestelde termijn te beantwoorden. Aan gestelde vragen kan een Inschrijver geen enkel recht op gunning van de Opdracht ontlenen. Als vijfde stap wordt van de (resterende) Inschrijvingen de rangorde bepaald op basis van de behaalde totaalscore. Op basis van deze rangorde vindt er in de zesde stap een verificatiegesprek plaats met leveranciers van de 2 hoogst gerangschikte inschrijvingen

Als zevende stap wordt de uitslag bekend gemaakt (zie ad 4.) en wordt na afloop van de bezwaartermijn de PoC gestart. Als achtste stap wordt na het uitvoeren van de PoC het interne goedkeuringstraject gestart alvorens over te kunnen gaan tot een definitieve gunning.

Ad. 3 Proof of Concept (PoC)

De Aanbestedende dienst wil een oplossing die aantoonbaar werkt. In vervolg op de bekendmaking van de voorlopige uitslag, nodigt de Aanbestedende dienst de voorgenomen winnaar uit om door middel van een PoC aan te tonen dat (een deel van) de door hem aangeboden oplossing in de praktijk werkt binnen het Defensie IT domein. Over de PoC is meer informatie te vinden in bijlage C van het PvEW.

De Aanbestedende dienst informeert alle opdrachtnemers over de uitkomst van deze verificatiestap. Aanbestedende dienst is nadat een Inschrijving in het kader van de PoC niet bestekconform is verklaard



en terzijde is gelegd, gerechtigd om een nieuwe gunningsbeslissing te nemen. Alsdan wordt er een 2^e PoC uitgevoerd met de oplossing van de 2e hoogst gerangschikte leverancier.

Ad. 4 Mededeling uitslag, gunningbeslissing en 'Standstill' termijn

Mededeling voorlopige uitslag

Nadat de beoordeling van de Offertes heeft plaatsgevonden wordt de mededeling van de voorlopige uitslag aan de betrokken Opdrachtnemers verzonden. De mededeling aan de afgewezen Opdrachtnemers bevat bovendien de relevante redenen voor de afwijzing. De mededeling van de voorlopige uitslag aan de winnende Opdrachtnemer houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Opdrachtnemer.

Standstill termijn

De Opdrachtgever FU neemt een opschortende termijn in acht van 7 werkdagen welke aanvangt op de dag en tijdstip na verzending van de voorlopige uitslag aan de betrokken Opdrachtnemers.

Iedere betrokken Opdrachtnemer die het niet eens is met de voorlopige uitslag, kan tegen deze beslissing binnen de bovengenoemde termijn opkomen in een kort geding bij de voorzieningenrechter in Den Haag. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de Opdrachtnemer, die een kort geding instelt, dringend verzocht de Opdrachtgever FU hiervan per omgaande op de hoogte te stellen door het toezenden van een kopie van de dagvaarding. De Opdrachtgever FU wacht dan in beginsel de uitspraak in kort geding af alvorens over te gaan tot het uitvoeren van de PoC.

Uitvoeren POC

Indien door geen van de belanghebbende Opdrachtnemers, binnen de daarvoor geldende termijn van 7 werkdagen, tegen de gunningsbeslissing een kort geding is aangespannen acht de Opdrachtgever FU zich vrij de PoC te laten uitvoeren door de hoogst gerangschikte leverancier.

Mededeling voorlopige gunning

Nadat de beoordeling van de PoC heeft plaatsgevonden is het mogelijk dat de offerte van de hoogst gerangschikte leverancier als niet bestekconform wordt beoordeeld en treedt de wachtkamerbepaling in werking of er wordt een mededeling van voorlopige gunning aan de betrokken Opdrachtnemers verzonden. De mededeling van de voorlopige gunning houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Opdrachtnemer.

Standstill termijn

De Opdrachtgever FU neemt een opschortende termijn in acht van 7 werkdagen welke aanvangt op de dag en tijdstip na verzending van de voorlopige gunning aan de betrokken Opdrachtnemers.

Iedere betrokken Opdrachtnemer die het niet eens is met de voorlopige uitslag, kan tegen deze beslissing binnen de bovengenoemde termijn opkomen in een kort geding bij de voorzieningenrechter in Den Haag. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de Opdrachtnemer, die een kort geding instelt, dringend verzocht de Opdrachtgever FU hiervan per omgaande op de hoogte te stellen door het toezenden van een kopie van de dagvaarding. De Opdrachtgever FU wacht dan in beginsel de uitspraak in kort geding af alvorens over te gaan tot de definitieve gunning van de opdracht.



5.3 Eisen

In bijlage 1 zijn diverse Eisen (knock-out criteria) opgenomen. Deze Eisen zijn herkenbaar aan de toegekende prioritering (Prio) met de letter E. De eisen tezamen beschrijven het minimum waaraan de Offerte moet voldoen. Indien de Offerte niet voldoet aan (ten minste) één eis wordt de Offerte terzijde gelegd. Per eis dient in de Offerte te worden aangegeven of uw Offerte daaraan voldoet (indien van toepassing bewijs c.q. toelichting meesturen) dan wel of u akkoord gaat met het gestelde.

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dient deze toelichting/dit bewijs voor Opdrachtgever FU om een indruk te krijgen op welke wijze aan deze eis wordt voldaan; er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

5.4 Wensen

In Bijlage 1 zijn diverse Wensen opgenomen. Deze zijn herkenbaar aan de toegekende prioritering (Prio) met de letter W.

Per wens dient in de Offerte te worden aangegeven of er invulling aan de wens kan worden gegeven (ja/nee) of bij een gevraagde beschrijving de beantwoording van de vraag. Bij een 'nee' is de score op de desbetreffende wens 0 punten. Dit geldt ook voor geen reactie op de gestelde wens (bijvoorbeeld wanneer er een beschrijving wordt gevraagd).

5.5 Gunningscriteria

De opdracht zal worden gegund op basis van de Offerte met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de Beste Prijs Kwaliteitverhouding, waarbij de hoogste totaalscore is behaald.

De score wordt als volgt bepaald:

- de kwaliteit van de antwoorden op de wensen. Concreet betreft het hier de mate waarin en de wijze waarop wordt voldaan aan de gestelde inhoudelijke wensen (zie tabel hieronder).
- de prijs

De score wordt als volgt gewogen :

40% (totaal):

- de prijs voor de oplossing in de Offerte. Concreet betreft het hier de aangeboden totaalprijs op basis van de compleet ingevulde prijsheet. De totaalprijs is daarbij opgenomen in de prijsheet:

De Offerte met de Totaal Life Cycle Costs (LCC) die is ingevuld op de prijsensheet krijgt een maximale score van 15.000 punten. Dit is het geval bij een LCC van € 2.500.000 of lager: In het geval van een hogere prijs worden de punten verdeeld volgens de bij gevoegde formule:

$$\text{SCORE PRIJS} = 15.000 * (1 - ((\text{Prijsinschrijver} - 2.500.000) / 1.280.000))$$

Is de LCC groter dan € 3.780.000 dan levert de formule een negatieve uitkomst op. Dan worden 0 punten op het gunningscriterium prijs toegekend.

60% (totaal):

- De kwaliteit van de oplossing in de Offerte:

In Bijlage 1 Programma van Eisen en Wensen zijn de gunningcriteria en de daaronder vallende Eisen en Wensen vermeld inclusief het maximaal te behalen aantal punten per Eis of Wens, de weging (relatieve zwaarte) van de onderscheiden Eisen en Wensen en de maximaal te behalen score.



Ingeval van gelijke geschiktheid van 2 of meer Offertes - dat wil zeggen de situatie waarbij twee of meer Offertes met exact dezelfde totaalscore op de 1e of 2^e plaats zijn geëindigd - zal de gunningbeslissing op basis van de score op prijs worden bepaald. Door de leverancier met de hoogste score op prijs, wordt in die situatie de PoC uitgevoerd. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats door een Notaris.

5.6 Gunningsmethodiek

De beoordeling van de kwalitatieve criteria vindt als volgt plaats:

1. De antwoorden op elk individueel criterium (wens) worden ten opzichte van elkaar vergeleken op inhoud en volledigheid;
2. De leden van de beoordelingscommissie komen plenair bijeen en komen tot een unanieme score per wens.
3. De eindscore wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Voor de puntentoekenning geldt onderstaand schema:

Het antwoord:	Motivatie:	Aantal te behalen punten:
Ontbreekt	• Er is geen antwoord gegeven op de vraag; • Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • Opdrachtgever kan met de invulling van de wens zijn doelstellingen als beschreven in de FU niet bereiken; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Opdrachtnemer zich in zeer negatieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers.	0,00
Is niet of matig overeenstemmend	• Het gegeven antwoord heeft wel een relatie met de vraag/ vragen en biedt aanknopingspunten voor de invulling van de wens, maar voldoet niet aan de verwachtingen die Opdrachtgever FU heeft bij deze wens; • Het gegeven antwoord geeft Opdrachtgever FU een onvolledig beeld; • De uitwerking van de vraag/ invulling van de wens heeft onvoldoende detaillering; • De invulling van de wens heeft weinig diepgang/ getuigt van te weinig diepgaande kennis en ervaring; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Opdrachtnemer zich in negatieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers.	30,00



Is overeenstemmend	• Het gegeven antwoord op de wens voldoet aan de verwachtingen die de Opdrachtgever FU heeft bij deze wens; • Het gegeven antwoord is voor Opdrachtgever FU duidelijk en relevant voor de opdracht; • De uitwerking van de vraag/ invulling van de wens heeft voldoende detaillering; • De invulling van de wens heeft diepgang/ getuigt van kennis en ervaring van de materie, maar is niet excellent; • De invulling van de wens is goed toepasbaar tijdens de contractuitvoering; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Opdrachtnemer zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers.	60,00
Is onderscheidend	• Het gegeven antwoord op de wens voldoet buitengewoon aan de verwachtingen die Opdrachtgever FU heeft bij deze wens; • Opdrachtgever FU kan met de invulling van de wens volledig zijn doelstellingen bereiken; • Het antwoord is innoverend/ creatief/ heeft toegevoegde waarde; • Het antwoord geeft aan, dat de Opdrachtnemer een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening heeft; • Het antwoord geeft aan dat er diepgaande en excellente kennis is van de materie; • Het gegeven antwoord onderscheidt zich in positieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers.	90,00



6. Prijzen

De Opdrachtnemer wordt verzocht bijlage 6 "Inschrijvingsbiljet" in te vullen.

De specificatie van de kosten overzichten dient als volgt te zijn samengesteld:

- Tarief per deliverable, per jaar;
- Alle bijkomende kosten, per jaar.

Op de offerte zijn de onderstaande voorwaarden van toepassing:

- Prijzen staan in marktconforme verhoudingen tot elkaar, op straffe van uitsluiting bij deze aanbesteding;
- Alle prijzen zijn in Euro's;
- Prijzen zijn exclusief BTW en inclusief alle overige kosten;
- Andere prijzen, kosten en/of tarieven worden niet in rekening gebracht met uitzondering van de BTW;
- Prijzen gelden als maximumprijs;
- Alle in te vullen prijzen zijn vast voor de gehele uitgevraagde periode.

Vragen format "HIS / AIS DELIGHT"

Nummer	Vraag:	Vermelden: Hoofdstuk/ Paragraaf/ Bijlage nummer	Antwoord:
1			
2			
3			

Vragenformat "HIS / AIS DELIGHT"



Defensie Ondersteuningscommando
Ministerie van Defensie

Programma van Eisen en Wensen

Project Delight

Versie	2.0
Datum	12-06-2019
Status	Definitief

Colofon

	Defensie Gezondheidszorg Organisatie
Locatie	Utrecht - Kromhoutkazerne Herculeslaan 1 Utrecht
Postadres	Postbus 90004 3509 AA UTRECHT MPC 55A
Contactpersoon	   
Versie	2.0
Opdrachtgever	Voorzitter Stuurgroep Delight
Auteur	  
Projectnummer	CDS.IV.202

Inhoud

1	Inleiding—7
1.1	Achtergrond—7
1.2	Doel—8
1.3	Schematische weergave van de beoogde dienst—9
1.4	Leeswijzer—9
2	Context—11
2.1	Organisatie—11
2.1.1	Organisatiebeschrijving—11
2.1.2	Situatieschets—11
2.1.3	Reguliere omstandigheden—12
2.1.4	Operationele omstandigheden—12
2.2	Geïntegreerde zorg—12
2.2.1	Operationeel-geneeskundige zorg—12
2.2.2	Bedrijfsgezondheidszorg—12
2.2.3	Apotheekhoudend Huisarts Praktijk—12
2.3	Processen—13
2.3.1	Raakvlakken geïntegreerde zorg en bedrijfsgezondheidszorg processen—13
2.3.2	Proces balie en planning—14
2.3.3	Proces geïntegreerde zorg—14
2.3.4	Proces farmaceutische zorg—15
2.4	Kengetallen—15
2.4.1	Patiëntenpopulatie—15
2.4.2	Zorgprofessionals—16
2.4.3	Gezondheidscentra—16
2.5	Beveiligingseisen—17
2.6	Toepasselijke civiele en militaire wet- en regelgeving—17
3	Algemene eisen en wensen—18
4	Functionele eisen en wensen—19
4.1	Huisartsgeneeskundige zorg—19
4.1.1	Medisch overzicht—19
4.1.2	Medische Samenvatting & Overzichten—20
4.1.3	Inventarisatie zorgvraag—21
4.1.4	Consult - Contact - Episode Management—21
4.1.5	Inventarisatie, Anamnese & Onderzoek—22
4.1.6	Meetwaarden—23
4.1.7	Diagnostiek & Codering—23
4.1.8	Protocollen & Richtlijnen—23
4.1.9	Behandeling—24
4.1.10	Voorschrijven Medicatie—24
4.1.11	Medicatiebewaking Afhandeling—25
4.1.12	Verwijzing & Terugkoppeling—26
4.1.13	Advies—26
4.1.14	Preventie—26
4.1.15	Praktijkondersteuning—26
4.1.16	Triggers & Alerts—26
4.1.17	Controle & Accordering—27
4.1.18	Self-Service Patiënt en Gemachtigde—27

4.1.19	Self-Service Professional—28
4.2	Farmaceutische Zorg—28
4.2.1	Receptafhandeling—28
4.2.2	Voorraad beheer medicatie—29
4.2.3	Rapportages Farmaceutische Zorg—30
4.2.4	Archivering Farmaceutische Zorg—30
4.3	Vaccinatie—30
4.3.1	Managen Vaccinatie—30
4.4	Bedrijfsgezondheidszorg—31
4.4.1	Codering—31
4.4.2	Verzuimbegeleiding—31
4.4.3	Belastbaarheid—32
4.4.4	ARBO Verpleegkunde—32
4.5	Operationeel-geneeskundige zorg—32
4.5.1	Operationeel-geneeskundige zorg (militaire aspecten)—32
4.6	Zorg Bedrijfsvoering—33
4.6.1	Bedrijfsvoering—33
4.6.2	Proces Management—33
4.7	Zorgplanning—33
4.7.1	Afspraak Management—33
4.7.2	Agenda Management—34
4.7.3	Taakmanagement—34
4.8	Zorg Administratie—35
4.8.1	Praktijkdossier - Patiënten Administratie—35
4.8.2	Praktijkdossier - Medewerker Administratie—35
4.8.3	Praktijkdossier - Systeembeheer—36
4.8.4	Declaraties—36
4.8.5	Berichten—36
4.8.6	Correspondentie—36
4.9	Generieke Services—37
4.9.1	Document Management—37
4.9.2	Workflow Management—37
4.9.3	Standaard Teksten—37
4.10	Integraties en Add-ons—37
4.10.1	Integraties—37
4.10.2	Add-ons—38
4.11	Gebruiksvriendelijkheid—38
4.11.1	Gebruiksvriendelijkheid—38
4.12	Wet & Regelgeving & Standaarden—39
4.12.1	Wetgeving—39
4.12.2	Normen & Regelgeving—40
5	Architectuur eisen en wensen—41
5.1	Algemeen—41
5.2	Reguliere omstandigheden—41
5.3	Operationele omstandigheden—41
5.4	Architectuur van de dienst—42
5.4.1	Dienst—42
5.4.2	Interfaces—43
5.4.3	Datacontrols—43
5.5	Technische architectuur—44
5.5.1	Devices & Werkplek—44
5.5.2	Randapparatuur—45

6 Informatiebeveiliging en Privacy eisen en wensen—46

- 6.1 Algemeen—46
- 6.2 Informatiebeveiliging—46
 - 6.2.1 Informatiebeveiliging - Compliance—46
 - 6.2.2 Informatiebeveiliging - Dienst & technische implementatiemaatregelen—48
 - 6.2.3 Identity & Access Management (IAM)—49
 - 6.2.4 Informatietransport—50
 - 6.2.5 Technische Infrastructuur—51
- 6.3 Privacy management—51
- 6.4 Data Management, Data Security en Data Privacy—52
 - 6.4.1 Data Management—52
 - 6.4.2 Data Security—54
 - 6.4.3 Data Privacy—54

7 Service- en contractmanagement eisen en wensen—55

- 7.1 Algemene visie op de regie—55
 - 7.1.1 Regiefasen—55
 - 7.1.2 Diensten—55
 - 7.1.3 Regieprocessen—57
 - 7.1.4 Regierollen—57
 - 7.1.5 Regieproducten—58
 - 7.1.6 Regie-overleggen—58
 - 7.1.7 Service Management Systeem (SMS)—59
- 7.2 Operational Planning & Control—59
- 7.3 Service Portfolio (SP)—60
- 7.4 Relationship & Agreement—60
- 7.5 Supply & Demand—62
- 7.6 Service Design, Build & Transition—62
- 7.7 Resolution and Fulfilment—64
- 7.8 Service Assurance—65
- 7.9 Performance Evaluation—66
- 7.10 Improvement—67

8 Transitie eisen en wensen—68

- 8.1 Inleiding—68
 - 8.1.1 Transitiedonderdelen—68
 - 8.1.2 Beknopte omschrijving GIDS—68
- 8.2 Plan van Aanpak Transitie—69
- 8.3 Projectmanagement—69

9 Afkortingen—70

10 Begrippenlijst—72

Bijlage A Standaarden HIS Referentiemodel 2018—74

- A.1 HIS Thema's—74
- A.2 HIS indeling—74
 - A.2.1 Patiëntendossier—74
 - A.2.2 Praktijkdossier—75
 - A.2.3 Modules—75
 - A.2.4 Overzichten—75
- A.3 HIS gegevens—75

Bijlage B Verificatiegesprekken—77

B.1	Algemeen—77
B.1.1	Inleiding—77
B.2	Verificatiegesprekken—77
B.2.1	Planning—77

Bijlage C Proof of Concept—78

C.1	Algemeen—78
C.1.1	Inleiding—78
C.1.2	Doelstelling—78
C.2	Procedure—78
C.2.1	Proces PoC—78
C.2.2	Planning—78
C.2.3	Faciliteiten—78
C.3	Beschrijving Proof of Concept—78
C.3.1	Inleiding—78
C.3.2	Doorlopen casuïstiek—78

Bijlage D Performance Indicatoren—79

Bijlage E Technische requirements Mulan en HGI—81

E.1	Technische requirements HIS/AIS-centraal en HIS/AIS-decentraal—81
E.2	Technische requirements HIS/AIS-decentraal—81

1 Inleiding

Het Ministerie van Defensie (hierna: Defensie) staat voor kwalitatief hoogwaardige medische zorg voor haar militairen. Een adequaat werkende informatievoorziening is hiervoor essentieel. Om dit te kunnen waarborgen, is Defensie gestart met het vernieuwen van de digitale informatievoorziening van de militaire gezondheidszorg.

De eerstelijns militaire gezondheidszorg maakt gebruik van het Geneeskundig Informatiesysteem DefenSie (GIDS). Defensie is voornemens dit zelfgebouwde IT-systeem te vervangen door een standaard marktoplossing op voorwaarde dat de betrouwbaarheid van de IV gewaarborgd blijft. Deze marktoplossing dient uiterlijk 31 december 2020 in gebruik te zijn genomen en te voorzien in een huisartsinformatiesysteem (HIS) en een (bij voorkeur geïntegreerd) apotheekinformatiesysteem (AIS) voor apotheekhoudende artsen. Defensie streeft daarbij naar een totaaloplossing die als 'extern-managed-services' kan worden geleverd voor het reguliere zorgdomein en als een door Defensie zelfstandig beheerde omgeving voor het operationele zorgdomein. De extern-managed-services-oplossing wordt in dit document het 'HIS/AIS-centraal' genoemd en wordt gebruikt onder reguliere omstandigheden. Het HIS/AIS-centraal is de 'single-source-of-truth'. De door Defensie zelfstandig beheerde omgeving wordt in dit document 'HIS/AIS-decentraal' genoemd en wordt gebruikt onder operationele omstandigheden.

Met deze vernieuwing van de zorg-IT wil Defensie huisartsen (HA), bedrijfsartsen (BA), militair artsen (MA) en zorgprofessionals binnen Defensie beter ondersteunen en aansluiten op standaarden in de civiele huisartsenzorg. Aan deze vernieuwing is de projectnaam Delight (Defensie Eerstelijns Informatievoorziening Gezondheidszorg Toekomstbestendig) gegeven.

Dit Programma van Eisen en Wensen (PvEW) richt zich specifiek op de functionaliteiten van een Huisartsinformatiesysteem (HIS) en een Apotheekinformatiesysteem (AIS) voor apotheekhoudende huisartsen. Het omvat de functionele en niet-functionele eisen en wensen die Defensie stelt aan de beoogde totaaloplossing voor de geïntegreerde eerstelijns gezondheidszorg (HIS/AIS-centraal en HIS/AIS-decentraal).

1.1 Achtergrond

In navolging van de zorgplicht van de Minister van Defensie kan iedere militair in werkelijke dienst beroep doen op kwalitatief hoogwaardige medische zorg. De zorg wordt geleverd tijdens inzet en daarbuiten, zowel in Nederland als in het buitenland. De Divisie Defensie Gezondheidszorg Organisatie (DGO) ondersteunt de geneeskundige zorgverlening aan de krijgsmacht en draagt daarmee bij aan de inzetbaarheid van de militair. In Nederland verzorgen de DGO-onderdelen het grootste deel van de militaire gezondheidszorg (MGZ). Ook de operationele geneeskundige eenheden verzorgen een deel van de MGZ.

Behalve aan militairen verleent de MGZ in een aantal gevallen ook aan andere groepen mensen militaire zorg, te weten:

- Burgermedewerkers van Defensie;
- Gezinsleden van militairen en burgermedewerkers;
- Buitenlandse militairen en hun gezinsleden;
- Passanten/Bezoekers van een Defensielocatie;
- Lokale bevolking (bij uitzendingen);
- Leerlingen van het ROC Veiligheid en Vakmanschap (VEVA).

In de Militaire Ambtenarenwet is vastgelegd dat militairen verplicht gezondheidszorg afnemen bij Defensie. Dit is nodig om te allen tijde de inzetbaarheid van de krijgsmacht te beoordelen en te borgen.

Om dat optimaal te kunnen doen, is bepaald dat de eerstelijns gezondheidszorg en de bedrijfsgezondheidszorg gecombineerd plaatsvinden. Dit houdt in dat artsen niet alleen huisartsenzorg en farmaceutische zorg leveren, maar ook bedrijfsgezondheidszorg. In dat opzicht verschilt de militaire zorg met de civiele zorg, waarbij huisartsenzorg strikt gescheiden is van de bedrijfsgezondheidszorg.

Deze combinatie van zorgaspecten, aangevuld met militaire aspecten wordt bij Defensie de Geïntegreerde Eerstelijns Militaire Gezondheidszorg, kortweg geïntegreerde zorg, genoemd.

De geïntegreerde zorg is een essentieel onderdeel van de MGZ, verankerd in de Militaire Ambtenarenwet. Het Eerstelijns Gezondheidszorgbedrijf (EGB) van de DGO levert deze zorg onder reguliere omstandigheden en vanuit een HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. De operationele geneeskundige eenheden leveren deze zorg onder operationele omstandigheden.

Om adequaat en kwalitatief verantwoord geïntegreerde zorg te verlenen, is een betrouwbare informatievoorziening, bedrijfsvoering en procesinrichting essentieel. Onder een betrouwbare informatievoorziening verstaan wij 'het veilig voorzien in juiste en volledige informatie op de juiste plaats en tijd aan de juiste persoon'. Investeren in een optimale inrichting van de bedrijfsvoering en de ontwikkeling en toepassing van digitale medische informatievoorziening zijn nodig om kwalitatief en doelmatig te functioneren en de ontwikkelingen in de veranderende omgeving te kunnen blijven volgen.

1.2 Doel

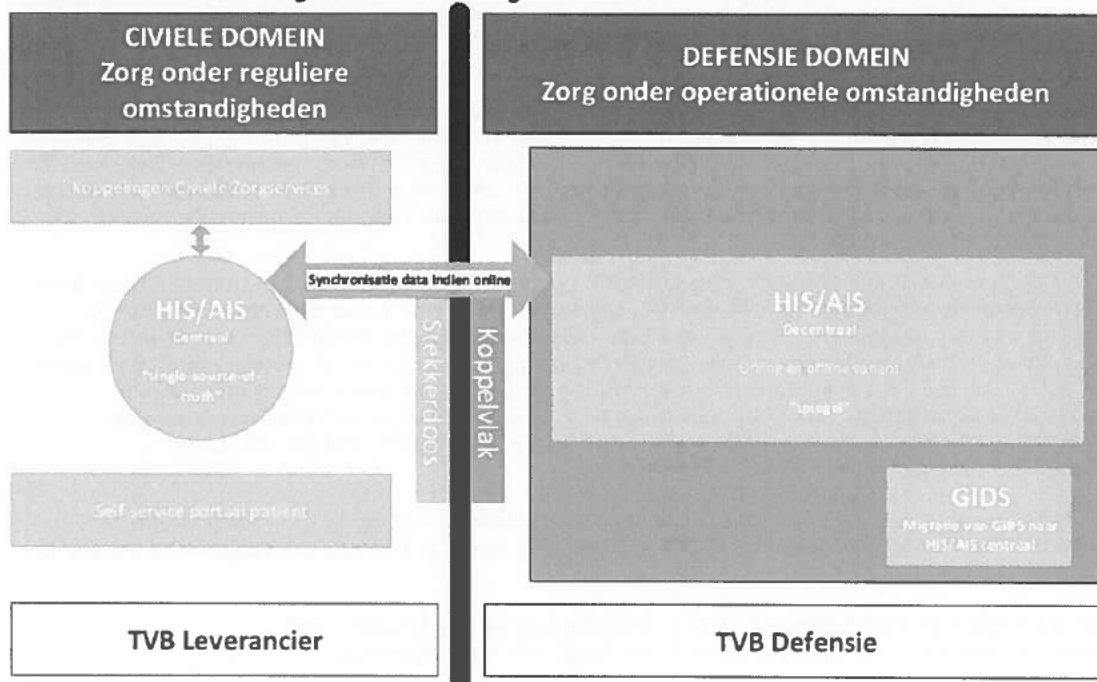
In het kader van de IV-vernieuwing beoogt Defensie een standaard marktoplossing in gebruik te nemen die de functionaliteiten bevat zoals deze in de civiele (apotheekhoudende) huisartsenzorg gebruikelijk zijn en die haar ontzorgt. Defensie is voornemens deze oplossing als een extern-managed-service af te nemen, waarbij de externe dienstverlener (managed-service-provider) een substantieel deel van het beheer uitvoert. Defensie zoekt een dienstverlener die innovatief is en de mogelijkheden heeft en biedt om samen met Defensie de dienst op de wensen van Defensie in te richten en te koppelen aan de Defensie Infrastructuur en civiele zorginfrastructuur.

Voor Defensie is het belangrijk dat de oplossing kan voorzien in ondersteuning in alle mogelijke vormen van inzet (reguliere en operationele omstandigheden) en inzetgebieden, én het de bedrijfsvoering ondersteunt in haar streven naar bewaking, beheersing en continue verbetering in en van de zorgketen. Specifiek dient de oplossing de huisartsgeneeskunde en de farmaceutische zorg in de context van een 'Apotheekhoudend Huisartspraktijk' onder reguliere en operationele omstandigheden te ondersteunen. Waar mogelijk dient de oplossing ook een deel van de operationele militaire zorg, de preventieve zorg zowel in civiele als militaire context, vaccinatie in een militaire context en een deel van de bedrijfsgezondheidszorg van militairen te ondersteunen.

Defensie hecht er grote waarde aan de in de civiele zorg gebruikelijke standaarden te volgen en te voldoen aan van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving. Daarbij beoogt Defensie een oplossing in gebruik te nemen die faciliteert in de communicatie en de gegevensuitwisseling met andere zorgprofessionals binnen en buiten de militaire gezondheidszorg en de militaire patiënt. De oplossing dient voor de militair zorgprofessional buiten het defensiedomein (in het civiele domein) toegankelijk te zijn via de standaardwerkplek van Defensie op de zorgcentra in Nederland (reguliere omstandigheden, HIS/AIS-centraal). Onder operationele omstandigheden dient de oplossing voor de zorgprofessional toegankelijk te zijn via een door Defensie zelfstandig beheerde infrastructuur (HIS/AIS-decentraal). Indien sprake is van een oplossing met gespiegelde omgevingen, dienen de gegevensbestanden gelijk te blijven. In alle gevallen dient de militair zorgprofessional de oplossing vanuit de standaardwerkplek te kunnen benaderen. Daarbij moet de beoogde oplossing voldoen aan civiele en defensie beveiligingseisen.

In het vervolg van dit document zal de beoogde oplossing 'dienst' worden genoemd.

1.3 Schematische weergave van de beoogde dienst



Figuur 1 Schematische weergave beoogde dienst

De licht blauw gekleurde vakken in bovenstaande figuur maken onderdeel uit van de beoogde dienst. De beoogde dienst dient Defensie het volgende op te leveren:

- een HIS/AIS-dienst die in de civiele zorg gebruikelijk is;
- een HIS/AIS-dienst die aansluit op de ontwikkelingen in de civiele zorg;
- een HIS/AIS-dienst die voldoet aan relevante vigerende wet- en regelgeving en best practices in de civiele zorg;
- integratie met en verzorgen van externe functionaliteiten (zorgservices) en add-ons;
- enkele specifieke functionaliteiten voor Defensie (wellicht, en dan bij uitzondering);
- integratie met de IT-infrastructuur en enkele gespecificeerde applicaties van Defensie;
- een continue, veilige en innovatieve dienstverlening; en
- een beheersbare en bestuurbare dienstverlening.

Daar waar in dit PVEW HIS/AIS-dienst of de dienst vermeld staat, worden zowel het HIS/AIS-centraal als het HIS/AIS-decentraal bedoeld. Daar waar het om een specifieke eis of wens voor één van deze varianten gaat, is dat aangegeven.

1.4 Leeswijzer

Dit document beschrijft het PVEW voor de verwerving van de beschreven dienst met HIS-functionaliteit, gecombineerd met AIS-functionaliteit voor de apothekhoudend arts en aanvullende functionaliteit ter ondersteuning van de geïntegreerde zorg (zie 1.1 Achtergrond en 2.2 Geïntegreerde zorg).

Het PVEW is onderverdeeld in rubrieken en is als volgt opgebouwd:

- Inleiding en aanbestedingsprocedure (hoofdstuk 1);
- Nadere duiding van de context waarin de dienst wordt gebruikt (hoofdstuk 2);
- Rubriek 1: Algemene eisen en wensen aan de te verwerven dienst (hoofdstuk 3);
- Rubriek 2: Functionele en kwalitatieve eisen en wensen vanuit de business (hoofdstuk 4);
- Rubriek 3: Eisen en wensen architectuur (hoofdstuk 5);

- Rubriek 4: Eisen en wensen informatiebeveiliging en privacybescherming (hoofdstuk 6);
- Rubriek 5: Eisen en wensen service- en contractmanagement (hoofdstuk 7);
- Rubriek 6: Eisen en wensen transitie (hoofdstuk 8).

Elke rubriek van het PvEW omvat minimale eisen ('knock-out criteria') waaraan de Leverancier dient te voldoen en wensen die aan de dienst en de Leverancier worden gesteld. Ook zijn een aantal open vragen opgenomen. Wensen en open vragen wegen in meer of mindere mate mee in de beoordeling. De eisen, wensen en open vragen zijn uniek genummerd. De nummering van de eisen en wensen is gebaseerd op de hierboven genoemde rubrieken en de paragrafen waarin de rubrieken zijn onderverdeeld.

Leveranciers wordt gevraagd om voor alle eisen, wensen en open vragen aan te geven of de door de Leverancier aangeboden dienst voldoet. Dit dient bij de eisen en wensen met een JA of een NEE te worden aangegeven in de bijlage Beantwoordingsformulier PvEW Project Delight. Hierbij kan de Leverancier in een toelichting aangeven op welke wijze de dienst invulling geeft aan de eis of wens. Let op: het opnemen van een toelichting is verplicht bij open vragen en indien dit expliciet is aangegeven. Maar ook indien het de voorkeur van de Leverancier heeft, kan een toelichting op het antwoord worden toegevoegd bij de betreffende vraag in de bijlage Beantwoordingsformulier PvEW Project Delight.

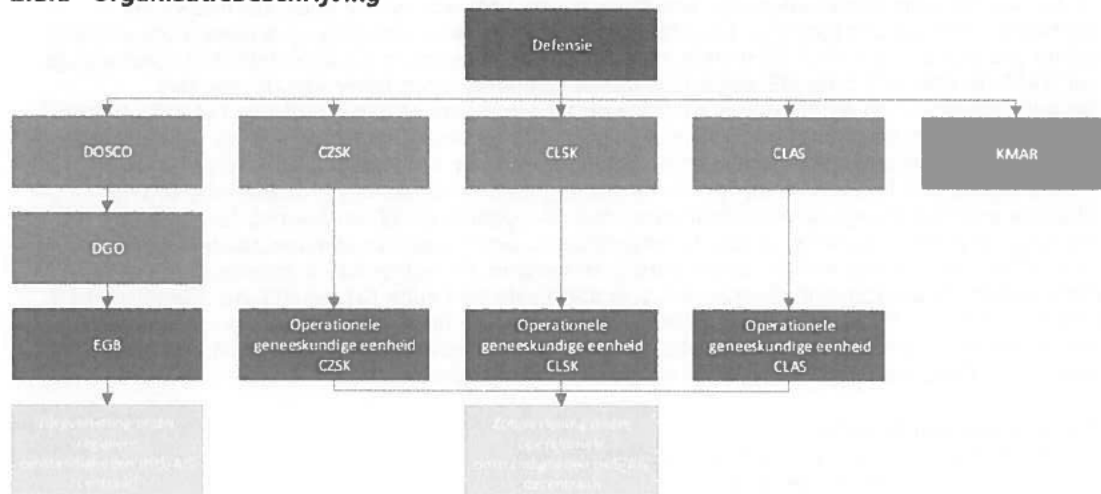
Verificatiegesprekken en een Proof of Concept zijn onderdeel van de aanbestedingsprocedure. In bijlage B Verificatiegesprekken en bijlage C Proof of Concept is hierover aanvullende informatie te vinden.

Op dit PvEW zijn de geheimhoudingsverplichtingen zoals beschreven in het aanbestedingsdocument (de Functionele Uitvraag, FU) van toepassing.

2 Context

2.1 Organisatie

2.1.1 Organisatiebeschrijving



Figuur 2 Organisatiebeschrijving

2.1.2 Situatieschets

Defensie beschermt wat ons dierbaar is. Militairen verdedigen Nederland, de (economische) belangen en bevriende landen. Ze komen op voor anderen en ondersteunen bij rampen. Zo draagt Defensie bij aan vrede, vrijheid en veiligheid in de wereld.

Waar onze militairen ook actief zijn, ze moeten kunnen rekenen op de beste medische zorg. Zowel onder reguliere omstandigheden door een zorgprofessional van het EGB, als onder operationele omstandigheden door een zorgprofessional van één van de operationele geneeskundige eenheden.

Het EGB is onderdeel van de DGO, dat onder het Defensie Ondersteuningscommando (DOSCO) valt. Daarnaast heeft ieder krijgsmachtdeel (met uitzondering van de Koninklijke Marechaussee) eigen operationele geneeskundige eenheden.

Het DOSCO verricht een groot spectrum aan ondersteunende taken voor de krijgsmacht. Het zorgt bijvoorbeeld voor voedsel, gezondheidszorg, gebouwen, ICT, oefenterreinen, onderwijs en personeelsdiensten. Zo kunnen de Koninklijke Landmacht (CLAS), de Koninklijke Luchtmacht (CLSK), de Koninklijke Marine (CZSK) en de Koninklijke Marechaussee (KMAR) zich richten op hun hoofdtaken, operaties op zee, op land en in de lucht voor vrijheid, veiligheid en welvaart.

De belangrijkste wettelijke kaders voor de geïntegreerde zorgverlening onder zowel reguliere als operationele omstandigheden, vormen de Militaire Ambtenaren Wet (MAW) en de nadere uitwerkingen daarvan in het Algemeen Militair Ambtenaren Reglement (AMAR). Voor burgermedewerkers is het Burgerlijk Ambtenaren Reglement Defensie (BARD) van toepassing. Maar ook de civiele algemene wet- en regelgeving met betrekking tot de zorg is van toepassing, voor zover de wet geen uitzondering kent voor Defensie of militairen. Een voorbeeld is dat Defensie afwijkende (langere) bewaartermijnen hanteert voor medische gegevens dan in de civiele zorg gebruikelijk is. Een andere uitzondering is bijvoorbeeld dat Defensie eigenaar van de medische gegevens van de militairen is en niet de militairen zelf.

2.1.3 Reguliere omstandigheden

Met reguliere omstandigheden worden de omstandigheden bedoeld waarbij militairen zich op of in de buurt van de kazerne (vaste defensielocatie) bevinden waar zij geplaatst of te werk gesteld zijn. Dit kan in Nederland, het Caribisch gebied of het buitenland zijn. Onder reguliere omstandigheden gaan de militairen voor hun zorg naar een gezondheidscentrum op de kazerne.

2.1.4 Operationele omstandigheden

Onder operationele omstandigheden wordt verstaan: oefenen, varen, vliegen, missies en operaties. Defensie zet tijdelijke gezondheidscentra op in deze situaties op bijvoorbeeld schepen, compounds en posten. Voor dit militair optreden is een autonoom werkend HIS/AIS noodzakelijk (HIS/AIS-decentraal). HIS/AIS-decentraal bevat tenminste (een kopie van de) digitale patiëntendossiers van de patiëntenpopulatie op de compound of aan boord van het betreffende schip. Ieder schip en compound heeft een op zichzelf werkende omgeving van de dienst omdat deze onder operationele omstandigheden autonoom zonder verbinding met externe services moet kunnen functioneren. Vaak zijn de omstandigheden voor de zorgprofessionals in deze situaties primitief en zijn dataverbindingen beperkt mogelijk en/of ongewenst. Ook kan de omvang, de aard en het niveau van de zorgverlening onder operationele omstandigheden verschillen ten opzichte van de civiele zorg in Nederland. Bij voldoende bandbreedte en een betrouwbare dataverbinding dient synchronisatie plaats te vinden tussen HIS/AIS-decentraal en HIS/AIS-centraal. Mutaties in een patiëntendossier kunnen door verschillende zorgprofessionals in verschillende gebruiksomstandigheden gelijktijdig worden aangebracht. HIS/AIS-centraal wordt door Defensie beschouwd als de single-source-of-truth.

2.2 Geïntegreerde zorg

De geïntegreerde zorg bestaat uit een combinatie van:

- Huisartsgeneeskundige zorg;
- Farmaceutische zorg;
- Operationeel-geneeskundige zorg (specifiek militaire aspecten);
- Preventieve zorg gericht op de operationele inzet van de militair;
- Vaccinatiezorg in een militaire context;
- Bedrijfsgezondheidszorg (gedeeltelijk, als onderdeel van de geïntegreerde zorg);
- Praktijkondersteuning Huisarts Geestelijke Gezondheidszorg (POH GGZ) en Somatic (POH S);
- Praktijkondersteuning Jeugdzorg (in bijzondere gevallen);
- Planning van de geïntegreerde zorg.

2.2.1 Operationeel-geneeskundige zorg

Onder de operationeel-geneeskundige zorg verstaat Defensie een aantal specifiek militaire toevoegingen aan de zorg die noodzakelijk zijn in het kader van militaire inzet en oefening. Met de operationeel-geneeskundige zorg wordt ook de geïntegreerde zorg onder operationele omstandigheden bedoeld.

2.2.2 Bedrijfsgezondheidszorg

Een belangrijk aspect van de geïntegreerde zorg is de combinatie van huisartsgeneeskundige zorg (inclusief farmaceutische zorg) met aspecten van de bedrijfsgezondheidszorg. Het komt er concreet op neer dat er bij een medisch consult gelijktijdig wordt gekeken naar medische aspecten en naar aspecten van bedrijfsgezondheidszorg die nodig zijn om voor een militair de belastbaarheid te bepalen. Er wordt verzuimbegeleiding geleverd en CAS Codes worden vastgelegd.

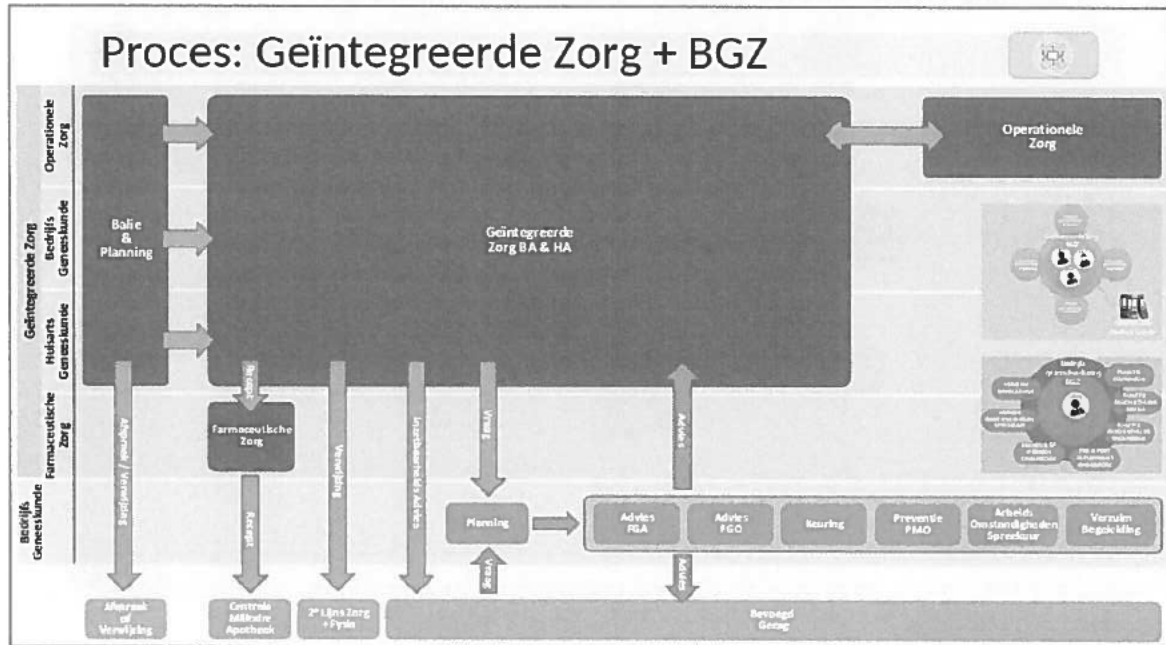
2.2.3 Apotheekhoudend Huisarts Praktijk

Bij Defensie wordt zowel onder reguliere als onder operationele omstandigheden het model gehanteerd van een Apotheekhoudend Huisarts Praktijk. De farmaceutische zorg wordt geleverd vanuit de Apotheekhoudende Huisarts Praktijk.

Daarnaast is er ook een Centraal Militaire Apotheek (CMA) (gevestigd in het Centraal Militair Hospitaal (CMH) in Utrecht) met een eigen AIS. Dit AIS valt buiten de scope van de te verwerven dienst.

2.3 Processen

2.3.1 Raakvlakken geïntegreerde zorg en bedrijfsgezondheidszorg processen

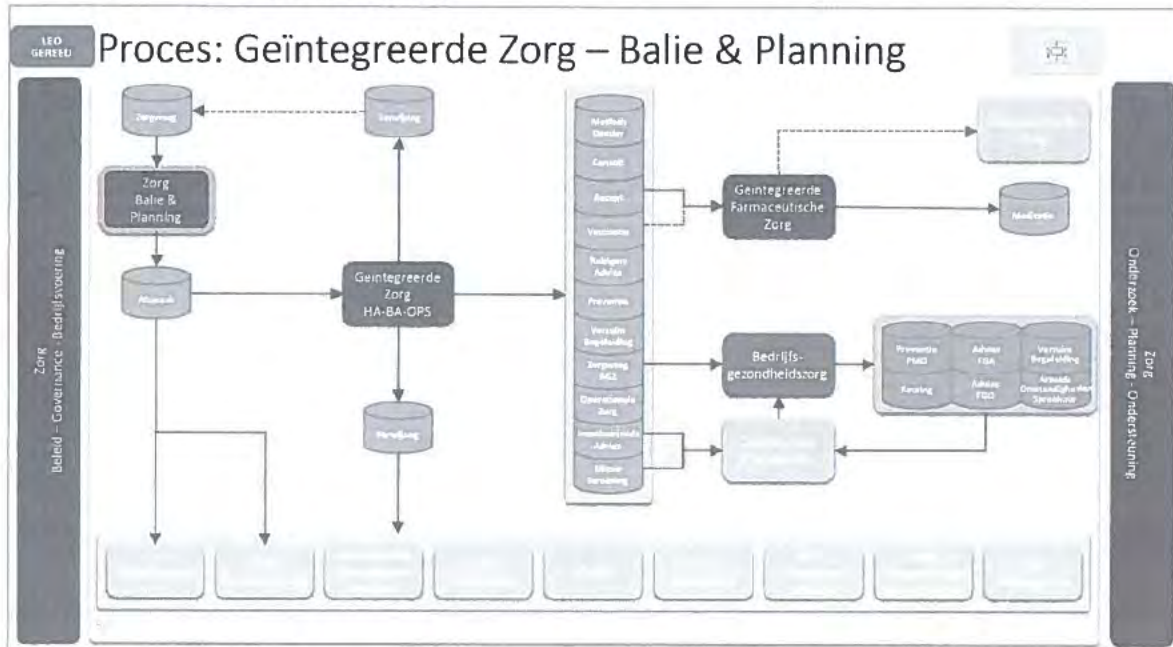


Figuur 3 Raakvlakken geïntegreerde zorg en bedrijfsgezondheidszorg

In bovenstaande afbeelding worden de volgende elkaar rakende processen getoond:

- Het proces voor het managen van de Balie en de Planning. Dat proces verzorgt o.a. activiteiten die gangbaar zijn bij de balie van een gezondheidscentrum;
- Het proces geïntegreerde zorg HA & BA waarin de werkzaamheden in de rol van huisarts worden gecombineerd met werkzaamheden in de rol van bedrijfsarts;
- Het proces geïntegreerde zorg HA & BA wordt aangevuld met het proces van de operationele zorg om specifiek militaire aspecten af te dekken die gerelateerd zijn aan oefening en missie. Belangrijk in het kader van dit PVEW is het feit dat er ook tijdens oefening en missie medische zorg wordt geleverd aan militairen;
- Om de werkzaamheden conform het model van de apotheekhoudend huisarts te dekken is er een proces voor de afhandeling van de Farmaceutische Zorg opgesteld dat nauw integreert met het proces geïntegreerde zorg HA & BA;
- Het proces voor de bedrijfsgezondheidszorg. Dit proces wordt vanuit de afdeling CEAG-BGZ geleverd en heeft vooral te maken met de verzuimbegeleiding, keuring, onderzoek en advies die wordt geleverd buiten de context van de geïntegreerde zorg aan militairen.

2.3.2 Proces balie en planning



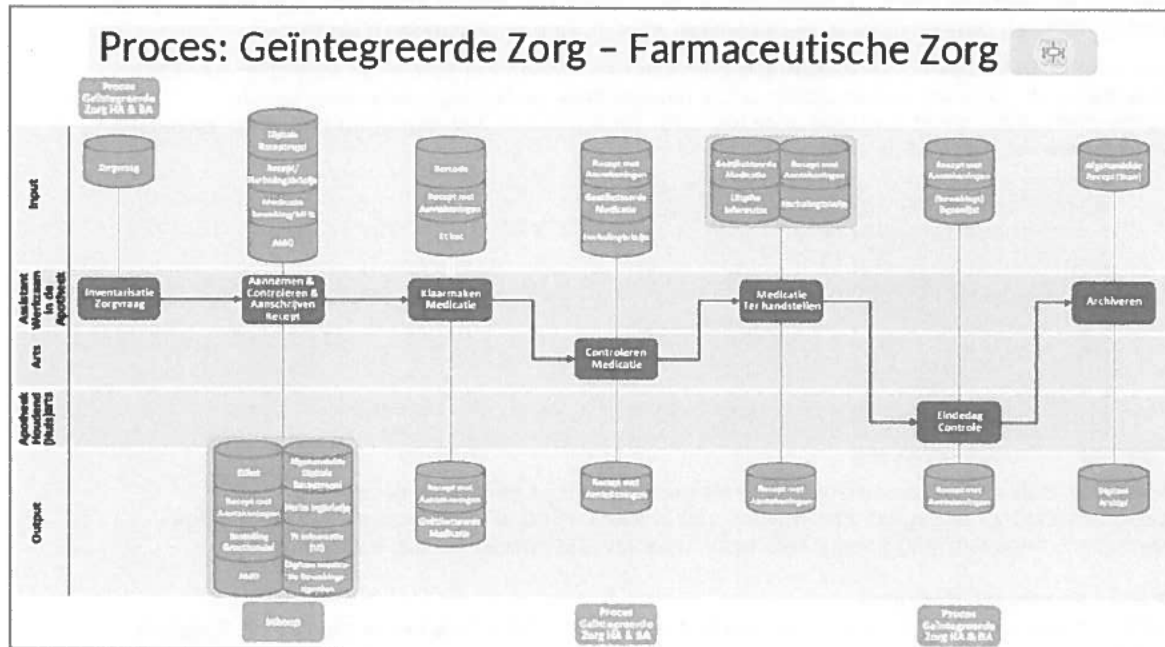
Figuur 4 Proces balie en planning

2.3.3 Proces geïntegreerde zorg



Figuur 5 Proces geïntegreerde zorg

2.3.4 Proces farmaceutische zorg



Figuur 6 Proces farmaceutische zorg

2.4 Kengetallen

De volgende kentallen zijn van toepassing op dit PvEW.

2.4.1 Patiëntenpopulatie

In beginsel levert Defensie gezondheidszorg aan Nederlandse militairen zoals hiervoor is toegelicht. Echter in een aantal gevallen wordt ook eerstelijns gezondheidszorg geleverd aan andere groepen mensen. Dit zijn:

- **Burgers:**
 - Burgermedewerkers van Defensie ontvangen in principe geen gezondheidszorg van Defensie, behalve op buitenlandse locaties;
 - Echter, in noodgevallen zal een gezondheidscentrum fungeren als een huisartsenpraktijk en uiteraard zorg verlenen;
- **Familie:**
 - In een aantal gevallen ontvangen ook familieleden van militairen en burgermedewerkers gezondheidszorg van Defensie;
- **Buitenland:**
 - In een aantal gevallen ontvangen buitenlandse militairen gezondheidszorg van Defensie;
- **Extern:**
 - In een aantal gevallen ontvangen ook andere burgers gezondheidszorg van Defensie. Dat zijn bijvoorbeeld passanten of externen die werkzaam zijn bij Defensie;
- **Overig:**
 - Onder overig is er nog een groep mensen die nog niet definitief in dienst zijn, maar al wel gezondheidszorg van Defensie ontvangen. Dat zijn o.a. stagiaires en zogenaamde Veiligheid en Vakmanschap (VEVA) leerlingen.

Er zijn 180.000 patiëntendossiers, hiervan zijn ongeveer 55.000 dossiers actief.

Binnen de huidige politieke ontwikkelingen is echter voorzien in een groei van de krijgsmacht. Dit kan betekenen dat de patiëntenpopulatie toeneemt.

2.4.2 Zorgprofessionals

De zorg bij Defensie wordt geleverd door artsen (algemeen militair arts (AMA), (burger) huisarts, bedrijfsarts) en doktersassistenten/algemeen militair verpleegkundigen (DA/AMV).

In onderstaande tabel is het aantal zorgprofessionals binnen het EGB in de afgelopen periode weergegeven (kwartaal 1 van 2019). Dit is het absolute aantal, het merendeel van de zorgprofessionals werkt parttime voor het EGB. Ter illustratie: het aantal fulltime functieplaatsen voor artsen van het EGB is vastgesteld op 83.

	Q1 2019
Huisarts	52
Bedrijfsarts	50
AMA	178
DA/AMV	292
Totaal	572

Tabel 1 Aantal zorgprofessionals EGB

Naast het EGB leveren ook de operationele geneeskundige eenheden eerstelijns gezondheidszorg. Uitgegaan kan worden van in totaal (EGB en operationele geneeskundige eenheden) ongeveer 650 zorgprofessionals waarvan 150 artsen en 500 ondersteuners.

2.4.3 Gezondheidscentra

Defensie beschikt over 20 gezondheidscentra met ieder 1 tot 3 locaties verdeeld over 6 regio's. In totaal zijn er 30 locaties. Op deze locaties vindt zorgverlening onder reguliere omstandigheden plaats.



Figuur 7 Gezondheidscentra EGB (reguliere omstandigheden)

Aanvullend zet Defensie tijdelijke gezondheidscentra op tijdens oefeningen en buitenlandse missies (operationele omstandigheden). Gemiddeld moet rekening worden gehouden met tussen de 10 en 20 ambulante gezondheidscentra. Deze ambulante centra variëren van een ziekenboeg op een schip tot een veldhospitaal op het land. Ook deze ambulante centra zullen worden ondersteund met het nieuwe HIS/AIS. Het gaat hierbij om HIS/AIS-decentraal. Bij volledige inzet van de krijgsmacht gaat het uiteraard om meer ambulante centra.

2.5 Beveiligingseisen

Aan de te verwerven dienst zijn eisen en wensen ten aanzien van informatiebeveiliging en privacybescherming gesteld. Deze eisen en wensen zijn mede gebaseerd op in de zorg gangbare normenstelsels. Tevens zijn aan de dienst specifieke defensie beveiligingseisen gesteld. Deze eisen zijn uitgewerkt in de eisen en wensen in Hoofdstuk 6 Informatiebeveiliging en Privacy eisen en wensen. Wij benadrukken dat deze eisen en wensen onderhevig zijn aan ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacybescherming binnen de Rijksoverheid en de sector gezondheidszorg.

In het kader van het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid (VIR) bepaalt Defensie het Betrouwbaarheidsniveau (BN) en het Te Beschermen Belang (TBB) van de gegevens in een IT-dienst. Hiervoor voert Defensie een VIR Efficiënt & Effectief analyse (VIR E&E) uit. VIR E&E is de methodiek die binnen de Rijksoverheid wordt gehanteerd voor het uitvoeren van een risicoanalyse in het kader van informatiebeveiliging. Met behulp van deze methodiek wordt bepaald hoe belangrijk de betrouwbaarheid van de gegevens in een IT-dienst is voor de organisatie.

Uitkomst van de VIR E&E analyse is de vaststelling van beveiligingsnormen waaraan de IT-dienst moet voldoen. Op basis daarvan worden de te treffen beveiligingsmaatregelen bepaald. Voor deze aanbesteding hanteert Defensie het uitgangspunt dat de leverancier ABDO gecertificeerd dient te worden en zich conformeert aan de gestelde TBB-categorie. Defensie heeft zowel een VIR E&E analyse als een DPIA (Data Protection Impact Assessment) uitgevoerd om de set van beveiligingsmaatregelen te bepalen.

Om tot definitieve gunning van de te verwerven dienst te komen, voert Defensie een VIR E&E en een DPIA uit op basis van de aangeboden dienst en de hierbij aangeleverde informatie. Defensie beperkt zich hierbij tot de dienst en Leverancier die wordt uitgenodigd voor de POC-fase. Op grond van de dan vastgestelde TBB-categorie, stelt Defensie de definitieve set van de te implementeren beveiligingsmaatregelen vast. De eis dat Opdrachtnemer en de Leverancier de vastgestelde TBB-categorie accepteert en de hiervoor bepaalde set van beveiligingsmaatregelen implementeert, is als eis opgenomen in hoofdstuk 6 Informatiebeveiliging en Privacy eisen en wensen en bepaalt daarmee de definitieve gunning.

2.6 Toepasselijke civiele en militaire wet- en regelgeving

De toepasselijke civiele en militaire wet- en regelgeving is verwoord in dit PvEW.

3 Algemene eisen en wensen

Dit hoofdstuk beschrijft de algemene eisen en wensen die aan de aanbesteding van de dienst zijn gesteld.

Aanbestedingsprocedure			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
V.01.01.01	De Leverancier werkt volledig mee aan de in de aanbesteding opgenomen verificatiegesprekken om Defensie een volledig beeld te geven van de aangeboden dienst en een volledige en juiste toelichting te geven op de beantwoording van het PvEW.		E
V.01.01.02	De Leverancier stemt in een Proof of Concept (PoC) op te leveren van de door haar aangeboden dienst, als onderdeel van de aanbesteding.		E
V.01.01.03	De Leverancier heeft in de afgelopen vijf jaar aantoonbaar ervaring opgedaan met de gevraagde dienst bij civiele zorgorganisaties.		W
V.01.01.04	De Leverancier heeft twee actuele referenties van vergelijkbare dienstverlening. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het opleveren van een document waarin per referentie is beschreven:</i> • een omschrijving van de afgesproken en geleverde dienstverlening; • de klantorganisatie of opdrachtgever; • de datum waarop de dienstverlening is gestart; • de omvang van de dienstverlening onder meer in termen van functionaliteiten, aantal gebruikers (bijvoorbeeld van een cloud) en aantal patiëntendossiers; • een korte omschrijving van de afgesproken key performance indicatoren; • een recente klantwaardering over de dienstverlening; • de contactgegevens van de referentie organisaties.		W
V.01.01.05	De Leverancier geeft toestemming en heeft met de genoemde referentie organisaties afgestemd dat Defensie de referentie kan benaderen voor verificatie en nadere toelichting op de geleverde dienst.		W
V.01.01.06	De Leverancier conformeert zich aan de ARBIT 2016, inclusief ARBIT concept overeenkomst.		E
V.01.01.07	De Leverancier stemt in met het toevoegen van het beantwoorde PvEW aan het overeen te komen contract na gunning.		E

4 Functionele eisen en wensen

Dit hoofdstuk beschrijft de vereiste en gewenste functionaliteit van de business. De volgende onderwerpen worden beschreven:

- Huisartsgeneeskundige zorg;
- Farmaceutische zorg;
- Operationeel-geneeskundige zorg (specifiek militaire aspecten);
- Vaccinatiezorg in een militaire context;
- Bedrijfsgezondheidszorg (in de context van de geïntegreerde zorg);
- Zorg Bedrijfsvoering;
- Zorg Planning;
- Zorg Administratie;
- Generieke Services;
- Integraties en Add-Ons;
- Gebruiksvriendelijkheid;
- Wet- & Regelgeving & Standaarden.

4.1 Huisartsgeneeskundige zorg

4.1.1 Medisch overzicht

Medisch overzicht			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.01.01	Raadplegen van medische dossier details is mogelijk, waarbij Episodes, Contacten, Diagnostiek, Meetwaarden, Voorschriften, Patiëntkenmerken (Overgevoeligheid, Allergie, Contra-Indicaties etc.) worden weergegeven.		E
F.01.01.02	Raadplegen van medisch dossier samenvatting is mogelijk, waarbij essentiële delen van het medisch dossier zichtbaar zijn boven of naast het scherm voor herkenning tijdens het uitvoeren van werkzaamheden en invoeren van gegevens.		E
F.01.01.03	Autorisatie toegang (inzien, wijzigen, verwijderen, corrigeren, corrigeren historie) kan worden ingesteld per rol op: • Handeling; • Patiënt/ patiëntenpopulatie; • Dossierdeel; • Gegeven (veld); • Gearchiveerd (vertrokken patiënt).		E
F.01.01.04	Exporteren van medisch dossier is mogelijk, zowel conform de standaard voor Dossier-overdracht als door een reguliere export (zoals bijvoorbeeld als csv bestand).		E
F.01.01.05	Importeren van medisch dossier is mogelijk, zowel conform de standaard voor Dossier-overdracht als door een reguliere export (zoals bijvoorbeeld als csv bestand).		E
F.01.01.06	Vastleggen van gegevens in een medisch dossier met terugwerkende kracht is mogelijk, waarbij het mogelijk is dossierdelen met een registratiedatum in het verleden vast te leggen. Dat zal onder andere nodig zijn voor de data migratie.		E
F.01.01.07	Het is mogelijk om ruiters te koppelen aan medisch dossier. Dat kunnen ook mechanismes als labels of tags zijn.		E
F.01.01.08	Het is mogelijk om custom ruiters te definiëren en te verwijderen. Dat kunnen ook mechanismes als labels of tags zijn.		E
F.01.01.09	Het is mogelijk om waarneming in te stellen, waarbij: • Een geautoriseerde zorgprofessional alle dossiers kan managen van een andere praktijk;		E

	- Een geautoriseerde zorgprofessional alle dossiers kan managen van een andere arts; - Een geautoriseerde zorgprofessional een specifiek dossier kan managen; - Een geautoriseerde zorgprofessional ieder dossier kan managen gemarkeerd voor waarneming; - Iedere geautoriseerde zorgprofessional alle dossiers kan managen van alle praktijken.		
F.01.01.10	Waargenomen handeling is zichtbaar, waarbij aan een dossier is te zien of er vanuit een waarneming is gehandeld of geraadpleegd in het dossier.		E
F.01.01.11	Geef het aantal klikken/tabtoetsen dat nodig is om een dossier te zoeken en te openen i.v.m. waarneming aan. Deze vraag graag beantwoorden met een GETAL.		W
F.01.01.12	Een zorgprofessional beschikt over een dashboard waarin minimaal worden getoond: - Geplande afspraken; - Binnengekomen post/berichten; - Uitstaande controles en accorderingen; - Uitstaande alerts; - Recent geraadpleegde dossiers (minstens 5); - Openstaande taken.		W
F.01.01.13	Het is mogelijk recepten digitaal te ondertekenen.		W
F.01.01.14	Het is mogelijk (delen van) van het historisch medisch dossier af te schermen voor bepaalde rollen.		W

4.1.2 Medische Samenvatting & Overzichten

Medische Samenvatting & Overzichten			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.02.01	Een medische samenvatting is beschikbaar, waarin minimaal is opgenomen: - Episodes voorgeschiedenis; - Actueel medisch overzicht; - Meest recente lab uitslagen (tot 1 jaar); - Recente consulten (tot 1 jaar); - Recente correspondentie met medisch specialist; - In te stellen historiegraad; - Chronische Aandoeningen; - Allergieën; - Contra Indicaties.		E
F.01.02.02	Het is mogelijk een medicatieoverzicht te raadplegen conform de KNMP-standaard. Daarbij is tevens zichtbaar hoe de medicatie is voorgeschreven.		E
F.01.02.03	Het is mogelijk de vaccinatiestatus van een patiënt op te nemen in de medische samenvatting en in overzichten, inclusief de beschermingsduur.		W
F.01.02.04	Het is mogelijk een Lijst Einde dag Controle Verrichtingen Assistenten & POH te printen of digitaal beschikbaar te stellen.		E
F.01.02.05	Het is mogelijk een Controlelijst afhandeling Zorgmail te printen of digitaal beschikbaar te stellen.		E
F.01.02.06	Het is mogelijk een lijst Einde dag Controle Verlengde Arm Constructie (Voorbehouden Handelingen) te printen of digitaal beschikbaar te stellen.		E
F.01.02.07	Het is mogelijk de Medische Samenvatting en het Medicatie Overzicht aan te passen qua lay-out en inhoud.		E
F.01.02.08	Het is mogelijk de Medische Overzichten te: - Raadplegen op het scherm; - Printen in opgemaakte rapport vorm; - Exporteren als PDF; - Exporteren als CSV export bestand of vergelijkbaar.		E
F.01.02.09	Het is mogelijk medische overzichten en lijsten te filteren en ingestelde filters op te slaan voor later gebruik.		W

F.01.02.10	Het is mogelijk in een medisch overzicht of lijst door te klikken naar het betreffende onderliggende dossierdeel of detailniveau.		W
------------	---	--	---

4.1.3 Inventarisatie zorgvraag

Inventarisatie zorgvraag			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.03.01	Het is mogelijk de zorgvraag kort en bondig vast te leggen in het eerste contact. Defensie vindt het van belang dat de assistent aan de telefoon snel de essentie van de klacht of vraag vast kan leggen zodat de arts daarop snel verder kan handelen.		E
F.01.03.02	Het is mogelijk het resultaat van de triage conform de NHG-Triagewijzer vast te leggen.		W
F.01.03.03	Het is mogelijk om een afspraak vast te leggen met een patiënt.		E
F.01.03.04	Het is mogelijk om de informatie die is vergaard tijdens de inventarisatie van de Zorgvraag efficiënt toe te voegen aan de afspraak zodat de informatie beschikbaar is voor de arts zodra de afspraak wordt uitgevoerd.		E
F.01.03.05	Het is mogelijk de beschikbaarheid van de arts(en) te raadplegen in de Agenda tijdens het vastleggen van de Afspraak. Zo kan worden bepaald wie beschikbaar is voor de afspraak.		E

4.1.4 Consult – Contact – Episode Management

Consult – Contact – Episode Management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.04.01	Het is mogelijk een patiënt Contact vast te leggen, te wijzigen of te verwijderen.		E
F.01.04.02	Het is mogelijk een of meer Contacten samen te voegen tot één Contact.		E
F.01.04.03	Het is mogelijk Contactsoorten te wijzigen of toe te voegen.		E
F.01.04.04	Het is mogelijk Episodes vast te leggen, te wijzigen of te verwijderen.		E
F.01.04.05	Het is mogelijk een of meer Episodes samen te voegen tot één Episode.		E
F.01.04.06	Het is mogelijk een Contact aan een of meer Episodes te koppelen.		E
F.01.04.07	Het is mogelijk om koppeling Contact aan Episode verplicht te maken.		E
F.01.04.08	Het is mogelijk een Consult vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen. Het is mogelijk om achteraf de oorspronkelijke datum van het consult in te vullen. Het is mogelijk om consulten die door anderen zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld NATO-partners) volledig vast te leggen.		E
F.01.04.09	Het is mogelijk Consultsoorten te beheren op basis van NHG-richtlijnen.		E
F.01.04.10	Het is mogelijk custom Consultsoorten vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.04.11	Het is mogelijk een Consult vast te leggen conform SOEP-structuur.		E
F.01.04.12	Het is mogelijk om notities of aantekeningen in vrije tekst vast te leggen. Deze tekst is raadpleegbaar door collega's en eventueel patiënten en kan worden vastgelegd op niveau van Praktijk, individueel Dossier, individuele Episode of individueel Consult of Contact.		E
F.01.04.13	Het is mogelijk om Persoonlijke Aantekeningen vast te leggen. Deze aantekeningen zijn niet raadpleegbaar door collega's en patiënten en kunnen worden vastgelegd op niveau van Praktijk, individueel Dossier, individuele Episode of individueel Consult of Contact. Deze aantekeningen maken geen deel uit van het medisch dossier (bijvoorbeeld bij overdracht).		E
F.01.04.14	Het is mogelijk om een Afspraak vast te leggen vanuit een Consult, zonder dat het Consult hoeft te worden gesloten. De zorgprofessional kan daarna verder registreren in het Consult.		E
F.01.04.15	De Praktijkassistent of Doktersassistent beschikt over een eigen scherm waarmee de ballewerkzaamheden en andere assisterende werkzaamheden kunnen worden ondersteund. Dit scherm combineert zaken als (telefonische)		E

	balie, raadplegen patiëntendossier, agenda, vastleggen afspraak, triage en vastleggen consult.		
F.01.04.16	Het is mogelijk om een of meer Consulten die worden uitgevoerd te parkeren. Dat betekent dat het Consult nog steeds openstaat in bijvoorbeeld een tabblad.		E
F.01.04.17	Het is mogelijk om meerdere medische dossiers te openen en tegelijk beschikbaar te hebben in bijvoorbeeld verschillende tabbladen. Met daarbij bewaking dat gegevens niet in een verkeerd dossier worden geregistreerd.		E
F.01.04.18	Het is mogelijk om het niet verschijnen op een Afspraak te registreren.		E
F.01.04.19	Geef het aantal klikken en/of tabtoetsen aan dat nodig is voor: • Vastleggen Consult vanuit een Afspraak; • Openen Afspraak vanuit Agenda; • Instellen Consultsoort; • Vastleggen Contact; • Vastleggen nieuwe Episode; • Koppelen Contact aan nieuwe Episode; • Vastleggen SOEP; • Vastleggen van drie Meetwaarden; • Vastleggen ICPC-code. Deze vraag graag per onderdeel beantwoorden met een GETAL.		W
F.01.04.20	Ondersteuning is mogelijk o.a. bij vullen SOEP-verslag door context afhankelijke features zoals: • Op basis van tekst activeren submenu voor diagnostiek; • Op basis van tekst activeren submenu voor vastleggen meetwaarden; • Op basis van tekst activeren van een workflow; • Op basis van tekst activeren van een beslissereg.		W
F.01.04.21	Het is mogelijk om een signalering in te stellen voor de melding aangifteplicht Infectieziekten.		W
F.01.04.22	Het is mogelijk om een signalering in te stellen als de patiënt gezien is door een arts uit een ander zorgteam.		W

4.1.5 Inventarisatie, Anamnese & Onderzoek

Inventarisatie, Anamnese & Onderzoek			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.05.01	Het is mogelijk om een Anamnese vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.02	Het is mogelijk om Familie Anamnese vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.03	Het is mogelijk om Co-Morbiditeit vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.04	Het is mogelijk om Overgevoeligheid en Allergieën vanuit tabelwaarden vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.05	Het is mogelijk om Contra-Indicatie vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.06	Het is mogelijk om een suggestie voor Contra-Indicatie te krijgen vanuit het vastleggen van (historische) Meetwaarden of Indicaties.		E
F.01.05.07	Het is mogelijk om Bijzonderheden vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.08	Het is mogelijk om Sociale Aspecten vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.09	Het is mogelijk om een Onderzoek of Bepaling aan te vragen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.10	Het is mogelijk om de terugkoppeling van een Onderzoek of Bepaling vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.11	Het is mogelijk om resultaten uit Onderzoek/Bepaling automatisch in het dossier vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.05.12	Het is mogelijk om Vragenlijsten/Enquête/Onderzoek vast te leggen in de vorm van een verzameling vragen en antwoorden. Deze		E

	vragenlijsten/enquêtes/onderzoeken kunnen door Defensie gecreëerd worden en zijn herbruikbaar. Dit is inclusief PROM- en PREM-vragenlijsten.		
F.01.05.13	Het is mogelijk om een Vragenlijst/Enquête/Onderzoek digitaal beschikbaar te stellen aan patiënten en om de ingevulde vragen automatisch te verwerken in het dossier.		E
F.01.05.14	Het is mogelijk om een Patiënt digitaal te informeren over het resultaat van een Onderzoek/Bepaling waarbij de waarden automatisch worden gevuld in de communicatie.		E

4.1.6 Meetwaarden

Meetwaarden			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.06.01	Het is mogelijk om Meetwaarden handmatig vast te leggen.		E
F.01.06.02	Het is mogelijk om Meetwaarden vanuit een Zorgmail Bericht automatisch vast te leggen.		E
F.01.06.03	Het is mogelijk om Meetwaarden vanuit (medische) apparatuur automatisch vast te leggen.		W
F.01.06.04	Het is mogelijk om Meetwaarden vanuit een Zelfmeting/Thuismeting automatisch vast te leggen.		W
F.01.06.05	Het is mogelijk om Meetwaarden uit het dossier Grafisch weer te geven.		W

4.1.7 Diagnostiek & Codering

Diagnostiek & Codering			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.07.01	De dienst ondersteunt ICPC-2 voor Klachten - Symptomen - Aandoeningen.		E
F.01.07.02	De dienst ondersteunt ICD-10 Classificatie van Diagnose.		W
F.01.07.03	Indien vraag F.01.07.02 met Nee is beantwoord, geldt: De Leverancier is bereid om de dienst binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning aan te passen zodat het de ICD-10 Classificatie van Diagnose ondersteunt.		E
F.01.07.04	De dienst ondersteunt SNOMED-CT terminologiestelsel.		W
F.01.07.05	De dienst ondersteunt de correlatie tussen ICPC, ICD en SNOMED.		W
F.01.07.06	De dienst ondersteunt de G-Standaard voor identificatie zorgproducten.		E
F.01.07.07	De dienst ondersteunt LOINC voor LAB Aanvragen.		W

4.1.8 Protocollen & Richtlijnen

Protocollen & Richtlijnen			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.08.01	Het is mogelijk om Protocollen vast te leggen om later te gebruiken bij patiënten.		E
F.01.08.02	Het is mogelijk om Protocollen te raadplegen als deze worden gebruikt als een soort werkinstructie.		E
F.01.08.03	Het is mogelijk om vanuit de dienst Externe Protocollen te raadplegen als deze worden gebruikt als een soort werkinstructie.		E
F.01.08.04	Het is mogelijk om Protocollen in te vullen als deze vragen om gegevens.		W
F.01.08.05	Het is mogelijk om te zoeken naar specifieke gegevens binnen Protocollen.		W
F.01.08.06	Het is mogelijk om protocollen samen te stellen met specifieke vragen waarbij tekstvelden en keuzevelden kunnen worden toegevoegd.		W
F.01.08.07	Het is mogelijk om te rapporteren op basis van de gegevens uit de protocollen.		W
F.01.08.08	Het is mogelijk om ingevulde gegevens automatisch vast te leggen als meetwaarde.		E

F.01.08.09	Het is mogelijk om richtlijnen en werkinstructies te raadplegen.		E
F.01.08.10	Bij invoer van ICPC-code worden de beschikbare relevante richtlijnen getoond, waarbij de (waarschijnlijk) meest relevante richtlijn bovenaan de lijst staat.		W
F.01.08.11	Informatie over het protocol en met name Versie en Versiedatum wordt bij het tonen van het protocol gepresenteerd.		E
F.01.08.12	Bij selectie van een protocol of richtlijn wordt de relevante patiënten brief of verwijzing naar Thuisarts.nl getoond.		W
F.01.08.13	Acute protocollen (trauma, reanimatie) moeten vanuit het beginscherm gestart kunnen worden, Invoer patiëntgegevens geschiedt later.		W
F.01.08.14	Het is mogelijk om vanuit de dienst externe naslagwerken te raadplegen en een gevonden document toe te voegen aan het dossier eventueel gekoppeld aan de ICPC-code.		W

4.1.9 Behandeling

Behandeling			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.09.01	Het is mogelijk om een behandelplan vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.09.02	Het is mogelijk om een medische behandeling vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.09.03	Het is mogelijk om verrichtingen vast te leggen (voor declaratie), te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.09.04	De dienst beschikt over een 'Noodprocedure' ('Break the Glass') waarmee zorgprofessionals die voor die procedure bevoegd zijn, voor spoedgevallen toch bij de gegevens van patiënten kunnen waarmee zij geen (geregistreerde) behandelrelatie hebben.		W

4.1.10 Voorschrijven Medicatie

Voorschrijven Medicatie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.10.01	Het is mogelijk om een medicatievoorschrift (recept) voor te schrijven.		E
F.01.10.02	Het voorschrijven van Medicatie verloopt conform NHG Tabel Gebruikersvoorschrift.		E
F.01.10.03	Medicatiebewaking geschiedt conform norm KNMP zowel via EVS als buiten EVS om (voorschriftbestand Z-Index).		E
F.01.10.04	Doseringscontrole vindt plaats zowel bij het voorschrijven via EVS als bij het voorschrijven buiten het EVS om. Dat betekent dat de dosering controle in de receptregel wordt uitgevoerd tijdens het voorschrijven.		E
F.01.10.05	De dienst biedt de mogelijkheid tot Interactie Controle.		E
F.01.10.06	De dienst biedt de mogelijkheid tot Contra Indicatie Controle.		E
F.01.10.07	De dienst biedt de mogelijkheid tot Allergie Controle.		E
F.01.10.08	De dienst biedt de mogelijkheid tot Dubbel Medicatie Controle.		E
F.01.10.09	De dienst biedt de mogelijkheid tot Leeftijd en Gewicht Dosering Controle.		E
F.01.10.10	De dienst biedt de mogelijkheid tot Controle voorschrijven Opiaten conform norm, waarbij Richtlijnen uit de Opiumwet worden afgedwongen bij het voorschrijven van Opiaten.		E
F.01.10.11	De dienst toont waarschuwingen met betrekking tot: Interactie, Contra Indicatie, Allergie, Dubbel Medicatie, Leeftijd/Gewicht.		E
F.01.10.12	Het overrulen of accepteren van een waarschuwing wordt automatisch geregistreerd en is achteraf te raadplegen.		E
F.01.10.13	Het is mogelijk de motivatie voor het overrulen van een waarschuwing vast te leggen.		E

F.01.10.14	Het is mogelijk om het vastleggen van de motivatie voor het overrulen van een waarschuwing verplicht te stellen.		E
F.01.10.15	Het is mogelijk de motivatie voor het overrulen van een waarschuwing op te nemen in het recept.		E
F.01.10.16	Het is mogelijk de motivatie voor het overrulen van een waarschuwing op te nemen in de einde dag controle lijst.		E
F.01.10.17	Het is mogelijk om Vaccinatie voor te schrijven.		E
F.01.10.18	Het is mogelijk om Hulpmiddelen voor te schrijven.		E
F.01.10.19	De dienst beschikt over een Elektronisch Voorschrijf Systeem (EVS).		E
F.01.10.20	Het is mogelijk om een Medische Afspraak vast te leggen rondom medicatie (bekend als Potentieel, Incidenteel, Continu), te wijzigen en te verwijderen.		E
F.01.10.21	Het is mogelijk om een Medische Afspraak rondom medicatie te beëindigen.		E
F.01.10.22	Het is mogelijk het verstrekking verzoek digitaal naar de Apotheek te sturen. In dit geval gaat het van het HIS rechtstreeks naar het AIS zonder tussenliggende externe berichten.		E
F.01.10.23	Het is mogelijk om een verzoek om Machtiging voor Verstrekking op te stellen (in verband met declaraties) en te versturen naar de betrokken partij.		E
F.01.10.24	Het is mogelijk Herhaalrecepten te maken.		E
F.01.10.25	Het is mogelijk een Recept digitaal te ondertekenen.		E
F.01.10.26	Het is mogelijk om vastgelegde meetwaarden automatisch in een recept op te nemen, indien nodig conform richtlijnen KNMP.		E
F.01.10.27	Het is mogelijk om het invullen en vastleggen van een Reden van Voorschrijven bij bepaalde medicijnen verplicht te stellen.		E
F.01.10.28	Het is mogelijk om aan de status of afhandeling te zien dat medicatie niet is opgehaald door de patiënt. Dat is zichtbaar op het voorschrift.		E
F.01.10.29	Geef het aantal klikken aan dat nodig is om vanuit Contact het volgende voor te schrijven: • Voorschrijven via het EVS (automatisch); • Patiënt heeft diagnose (ICPC-code) astma-COPD; • ICPC-code levert contra-indicatie op voor NSAID; • Voorschrijven levert een waarschuwing op; • Arts handelt de waarschuwing af en accepteert deze; • Recept wordt opgeslagen. Deze vraag graag per onderdeel beantwoorden met een GETAL.		W
F.01.10.30	De HIS-functionaliteit sluit naadloos aan op de AIS-functionaliteit. Dat betekent dat: • Recepten vanuit het HIS direct geautomatiseerd in het AIS worden vastgelegd zonder externe koppelingen te hoeven gebruiken; • Medicatie voorraad in het AIS vanuit het HIS is te raadplegen indien arts op merk zou willen voorschrijven; • In het HIS de status van de afhandeling van een recept in het AIS is te volgen binnen het patiëntendossier; • Vanuit het AIS gegevens uit het patiëntendossier zichtbaar zijn conform regelgeving en toestemming patiënt.		E
F.01.10.31	Het is mogelijk een recept te versturen naar externe apotheek in plaats van "eigen" AIS.		E
F.01.10.32	Het HIS moet de afhandeling van een recept door een (externe) apotheek kunnen verwerken.		E

4.1.11 Medicatiebewaking Afhandeling

Medicatiebewaking Afhandeling			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.11.01	Het is mogelijk om Afhandelen Medicatiebewaking Signalen te registreren.		E
F.01.11.02	Het is mogelijk Vastgelegde Afhandeling Medicatiebewaking Signalen naar AIS te versturen.		E

4.1.12 Verwijzing & Terugkoppeling

Verwijzing & Terugkoppeling			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.12.01	De dienst ondersteunt het verwijzen via papier en het printen van (digitale) verwijzingen.		E
F.01.12.02	De dienst ondersteunt digitaal verwijzen.		E
F.01.12.03	De dienst ondersteunt externe correspondentie via brief en digitaal.		E
F.01.12.04	De dienst ondersteunt het verwerken van de terugkoppeling vanuit correspondentie.		E
F.01.12.05	Het is mogelijk Terugkoppeling aan de Episode te koppelen.		E

4.1.13 Advies

Advies			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.13.01	De dienst ondersteunt het vastleggen van een advies en de mogelijkheid om het resultaat van het adviesgesprek digitaal en/of op papier terug te koppelen aan de aanvrager.		E
F.01.13.02	De dienst ondersteunt het vastleggen van een advies richting de werkgever en het digitaal versturen daarvan. Dit advies kan toegevoegd worden aan een ander digitaal systeem (poortwachter systeem).		W
F.01.13.03	Het is mogelijk een belastbaarheidsprofiel vast te leggen en deze via protocol of brief digitaal te versturen en/of te printen.		W
F.01.13.04	Het is mogelijk een persoonsgebonden reisadvies (vakantie, privéreizen) vast te leggen.		E

4.1.14 Preventie

Preventie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.14.01	Het is mogelijk Preventie Consultsoorten en Protocollen vast te leggen.		E
F.01.14.02	De dienst biedt de mogelijkheid voor consult ondersteuning (eHealth, Lifestyle, Vragenlijsten, NHG, thuisarts.nl)		W
F.01.14.03	De dienst ondersteunt registratie van Profylaxe (vaccinatie, advisering etc.).		W

4.1.15 Praktijkondersteuning

Praktijkondersteuning			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.15.01	De dienst biedt functionaliteit ter ondersteuning van POH GGZ.		E
F.01.15.02	De dienst biedt functionaliteit ter ondersteuning van POH Somatiek, inclusief de mogelijkheid conform rapportagetool.		E
F.01.15.03	De dienst biedt functionaliteit ter ondersteuning van Praktijkassistenten.		E

4.1.16 Triggers & Alerts

Triggers & Alerts			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.16.01	Het is mogelijk Triggers en Alerts in te stellen op basis van specifieke regels en beschikbare gegevens.		W
F.01.16.02	Indien vraag F.01.16.01 met Nee is beantwoord, geldt:		E

	De Leverancier is bereid om binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning Triggers en Alerts in te kunnen stellen op basis van specifieke regels en beschikbare gegevens.		
F.01.16.03	Triggers en Alerts kunnen gebruik maken van gegevens vastgelegd via Protocollen.		W
F.01.16.04	<i>Indien vraag F.01.16.03 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier past de dienst binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning aan zodat Triggers en Alerts gebruik kunnen maken van gegevens die via protocollen zijn vastgelegd.		E
F.01.16.05	Triggers en Alerts worden als taken zichtbaar gesteld op dashboard van de zorgprofessional.		W
F.01.16.06	<i>Indien vraag F.01.16.05 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier past de dienst binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning aan zodat Triggers & Alerts als Taken zichtbaar zijn op het dashboard van de zorgprofessional.		E
F.01.16.07	Het is mogelijk alerts in te stellen voor niet afgehandelde Zorgmail berichten, zowel op aantal als op tijd.		W
F.01.16.08	<i>Indien vraag F.01.16.05 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier past de dienst binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning aan zodat alerts rond niet afgehandelde Zorgmail berichten worden gegeven.		E
F.01.16.09	Het is mogelijk alerts in te stellen voor niet afgehandelde controles, zowel op aantal als op tijd.		W
F.01.16.10	<i>Indien vraag F.01.16.09 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier past de dienst binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning aan zodat alerts rond niet afgehandelde controles worden gegeven.		E
F.01.16.11	Afhandeling van Alerts wordt vastgelegd.		W
F.01.16.12	<i>Indien vraag F.01.16.11 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier past de dienst binnen een termijn van twaalf kalendermaanden aan zodat afhandeling van Alerts wordt vastgelegd.		E

4.1.17 Controle & Accordering

Controle & Accordering			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.17.01	Het is mogelijk door Arts taakdelegatie voorbehouden handelingen te autoriseren.		E
F.01.17.02	Het is mogelijk door Arts Consulten en Adviezen Praktijk Assistent, inclusief triage te accorderen.		E
F.01.17.03	Het is mogelijk door Arts Medisch Handelen POH te accorderen.		E
F.01.17.04	Het is mogelijk aan het einde van de dag de handelingen van zorgprofessionals te laten controleren door Arts.		E
F.01.17.05	Het is mogelijk de afhandeling van zorgmailberichten te controleren en te bewaken.		E
F.01.17.06	Het is mogelijk om aan te geven dat het dossier een kwaliteitscontrole heeft gehad met vermelding van de zorgprofessional die de controle heeft uitgevoerd en de datum.		W

4.1.18 Self-Service Patiënt en Gemachtigde

Self-Service Patiënt en Gemachtigde			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.18.01	De dienst biedt de patiënt de mogelijkheid het patiëntendossier conform wet & regelgeving (WGBO, Wet Cliëntrechten bij Digitale Verwerking Patiëntengegevens in de Zorg, AVG, EGIZ) te raadplegen.		E

F.01.18.02	Raadplegen Actueel Medicatie Overzicht door Patiënt (Incl. allergieën, contra-indicaties, interacties, meetwaarden) is mogelijk.		E
F.01.18.03	De dienst biedt de patiënt de mogelijkheid digitaal een afspraak aan te vragen.		W
F.01.18.04	Het is mogelijk voor de patiënt digitaal zijn afspraak te raadplegen.		W
F.01.18.05	Het is mogelijk voor de patiënt digitaal zijn afspraak te annuleren.		W
F.01.18.06	Het is mogelijk voor de patiënt digitaal een herhaalrecept aan te vragen.		W
F.01.18.07	Het is mogelijk voor de patiënt digitaal hulpmiddelen aan te vragen.		W
F.01.18.08	De dienst biedt functionaliteit om een e-consult uit te voeren.		W
F.01.18.09	Self-Service voor Patiënten via een Patiënten Portal is mogelijk.		W
F.01.18.10	De dienst ondersteunt interactie met smartdevices.		W
F.01.18.11	Het is mogelijk voor de patiënt om foto's voor de arts te uploaden.		W
F.01.18.12	De dienst biedt functionaliteit om digitale thuismetingen te ondersteunen.		W
F.01.18.13	Het is mogelijk voor de patiënt om met een zogenaamde Blue-Button een dossier te downloaden.		W
F.01.18.14	De dienst biedt de patiënt functionaliteit om toestemming te verlenen aan anderen om (delen van) het eigen dossier in te zien en deze toestemming ook weer in te trekken.		W
F.01.18.15	De dienst biedt functionaliteit om bestanden, foto's en medische gegevens van andere zorgprofessionals toe te voegen aan het dossier en de behandelend arts hiervan op de hoogte te stellen.		W

4.1.19 Self-Service Professional

Self-Service Professional			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.01.19.01	Zorgprofessional kan zelf Rapportages op maat Opstellen zowel op Individueel als op Groepsniveau.		E
F.01.19.02	Zorgprofessional kan zelf Rapportages Exporteren.		E
F.01.19.03	Zorgprofessional kan zelf specifieke Alerts op basis van dossier informatie opstellen.		W
F.01.19.04	Zorgprofessional kan zelf Schermen individueel configureren (widgets, vensters, lijsten etc.). Zowel op systeem, rol als individueel niveau.		W
F.01.19.05	Het is mogelijk om hyperlinks naar externe bronnen vast te leggen.		W
F.01.19.06	Zorgprofessional kan ter bevordering van de kwaliteit van registratie de eigen Invoer vergelijken met collega's (feedback op het eigen handelen).		W
F.01.19.07	Het is mogelijk om de data in een rapportage handmatig te anonimiseren.		E
F.01.19.08	Het uploaden van digitale foto's en toevoegen aan het dossier van een patiënt door de zorgprofessional is mogelijk.		W

4.2 Farmaceutische Zorg

4.2.1 Receptafhandeling

Receptafhandeling			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.02.01.01	De dienst biedt functionaliteit voor receptverwerking (Aanschrijven, Klaarmaken, Controleren, Afleveren).		E
F.02.01.02	De dienst biedt functionaliteit om een medicatiedossier (Medicatie Historie, Medicatie Status, Medicatie Overzicht) op te stellen.		E
F.02.01.03	Het is mogelijk herhaalrecepten onder andere in verband met Chronische Medicatie in te stellen en digitaal te verzenden en te printen.		E
F.02.01.04	Het is mogelijk een Patiënt Etiket te printen.		E
F.02.01.05	Het is mogelijk een Rug Etiket te printen.		E
F.02.01.06	Het is mogelijk een NAW Etiket te printen.		E

F.02.01.07	De dienst ondersteunt Barcode/QR-Code Eindcontrole via Scanner.		E
F.02.01.08	De dienst biedt functionaliteit voor interactie controle.		E
F.02.01.09	De dienst biedt functionaliteit voor contra Indicatie controle.		E
F.02.01.10	De dienst biedt functionaliteit voor allergie controle.		E
F.02.01.11	De dienst biedt functionaliteit voor dubbel medicatie controle.		E
F.02.01.12	De dienst ondersteunt doseringscontrole conform richtlijn KNMP/G-standaard.		E
F.02.01.13	De dienst biedt functionaliteit voor leeftijd en gewicht dosering controle.		E
F.02.01.14	De dienst ondersteunt controle eerste uitgifte, tweede uitgifte en vervolgutgifte conform richtlijn KNMP/G-standaard.		E
F.02.01.15	De dienst biedt functionaliteit om bijzondere kenmerken conform richtlijn KNMP/G-Standaard te signaleren.		E
F.02.01.16	De dienst conformeert zich aan NHG-tabel gebruikersvoorschrift.		E
F.02.01.17	De dienst dwingt controle af bij het voorschrijven van opiaten conform norm Richtlijnen uit de Opiumwet.		E
F.02.01.18	De dienst genereert automatisch waarschuwingen met betrekking tot Interactie, Contra Indicatie, Allergie, Dubbel Medicatie, Leeftijd/Gewicht.		E
F.02.01.19	De dienst legt automatisch het overrulen of accepteren van een waarschuwing vast.		E
F.02.01.20	Het is mogelijk om het geven van een motivatie af te dwingen voor het overrulen of accepteren van een waarschuwing.		E
F.02.01.21	De dienst ondersteunt het gebruik van een Zorgregistratiesysteem (ZRS) voor Medicatiebewaking.		E
F.02.01.22	De dienst ondersteunt het toepassen van Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB) voor Medicatiebewaking.		E
F.02.01.23	Het is mogelijk afgehaalde medicatie te registreren.		E
F.02.01.24	Het is mogelijk toegediende medicatie inclusief vaccins te registreren.		E
F.02.01.25	De dienst biedt functionaliteit voor het generen van een Signaallijst Einde dag Controle.		E
F.02.01.26	De dienst gebruikt Z-index/G-Standaard.		E
F.02.01.27	De dienst beschikt over functionaliteit om voor de patiënt gepersonificeerde bijsluiterinformatie te printen.		E
F.02.01.28	De dienst beschikt over een herhaalmodule.		E
F.02.01.29	De dienst beschikt over een distributiemodule.		E
F.02.01.30	Het is mogelijk om Voorlichting Eerste Uitgifte Protocol digitaal vast te leggen.		E
F.02.01.31	Het is mogelijk om Voorlichting Gebruik Protocol digitaal vast te leggen.		E
F.02.01.32	Het is mogelijk om een digitaal recept vanuit HIS te ontvangen en te verwerken.		E
F.02.01.33	Het AIS sluit naadloos aan op het HIS. Dat betekent dat het AIS bepaalde gegevens uit het HIS-patiëntdossier kan raadplegen		E
F.02.01.34	Het AIS beschikt over functionaliteit om recepten vanuit HIS digitaal door te sturen naar een externe apotheek.		E
F.02.01.35	Het AIS beschikt over functionaliteit om afhandeling van recepten door een externe apotheek te laten verwerken.		E

4.2.2 Voorraad beheer medicatie

Voorraad beheer medicatie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.02.02.01	Voorraad wordt Automatisch Afgeboekt vanuit Aanschrijven Recept.		E
F.02.02.02	De dienst ondersteunt het automatisch bestellen van medicatie bij een groothandel.		E
F.02.02.03	Het is mogelijk voorraadniveaus automatisch te laten bewaken.		E
F.02.02.04	Het is mogelijk voorraad op basis van barcode/QR-Code Scanner in te boeken of af te boeken.		E

4.2.3 Rapportages Farmaceutische Zorg

Rapportages Farmaceutische Zorg			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.02.03.01	Het is mogelijk standaard Recept verwerkingsrapportages te creëren.		E
F.02.03.02	De dienst biedt functionaliteit voor medicatie Recall op Apotheek Niveau.		E
F.02.03.03	De dienst biedt functionaliteit voor medicatie Recall op Patiënt Niveau.		E
F.02.03.04	Zorgprofessional kan zelf Rapportages Farmaceutische zorg Opstellen.		E
F.02.03.05	Het is mogelijk een Rapportage Format op te stellen/aan te passen en als een ontwerp op te slaan.		E
F.02.03.06	Het is mogelijk om Rapportage Output als een snapshot op te slaan.		E

4.2.4 Archivering Farmaceutische Zorg

Archivering Farmaceutische Zorg			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.02.04.01	De dienst beschikt over functionaliteit om gescande Recepten digitaal op te slaan cq te archiveren en op te roepen.		E

4.3 Vaccinatie

4.3.1 Managen Vaccinatie

Managen Vaccinatie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.03.01.01	De dienst bevat een vaccinatiemodule voor het beheren en rapporteren rondom vaccinatiezorg.		W
F.03.01.02	<i>Indien vraag F.03.01.01 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in om binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning een vaccinatiemodule te ontwikkelen en te leveren voor het beheren en rapporteren rondom vaccinatiezorg.		E
F.03.01.03	Het is mogelijk om de geldigheidsduur van toegediende vaccinaties op te nemen, te wijzigen en geautomatiseerd te bewaken.		W
F.03.01.04	Het is mogelijk om herhalingsmomenten van toegediende vaccinaties geautomatiseerd te bewaken.		W
F.03.01.05	Het is mogelijk om de interactie en verplichte wachttijden tussen vaccinaties en vaccinatieseries geautomatiseerd te bewaken. Deze bewaking geldt ook voor contra-indicaties en allergieën bij het voorschrijven van vaccinaties.		W
F.03.01.06	Het is mogelijk om de voortgang van de toediening van Defensie specifieke vaccinatiepakketten geautomatiseerd te bewaken.		W
F.03.01.07	Het is mogelijk om de volledige vaccinatiehistorie te raadplegen.		W
F.03.01.08	Het is mogelijk om de lichaamslocatie van een toegediende vaccinatie vast te leggen.		W
F.03.01.09	Het is mogelijk om de toediening van individuele vaccinaties te registreren.		W
F.03.01.10	Het is mogelijk om een patiënt op te roepen voor de toediening van vaccinaties.		W
F.03.01.11	Het is mogelijk om een patiëntenpopulatie voor vaccinatie te definiëren en te selecteren.		W
F.03.01.12	Het is mogelijk om rapportages van een vaccinatieronde te raadplegen.		W
F.03.01.13	Het is mogelijk om vaccinatiepakketten samen te stellen.		W
F.03.01.14	Het is mogelijk om vaccinaties te controleren via de voorschrijfmodule van het elektronische voorschrijfsysteem (EVS).		W
F.03.01.15	Het is mogelijk om revaccinatiemomenten te bewaken en te melden aan arts en patiënt.		W

F.03.01.16	Het is mogelijk voor patiënten en gemachtigden om de eigen vaccinatiestatus digitaal te raadplegen. De vaccinatiestatus heeft een geldigheid: alle vaccinaties volledig gezet (ook de herhaalvaccins) en niet verlopen zijn. De datum einde vaccinatiestatus is de datum dat de eerstvolgende vaccinatie verloopt.		W
F.03.01.17	Het is mogelijk om een groep vaccinaties te selecteren die bij elkaar een vaccinatiepakket vormen.		W
F.03.01.18	Het is mogelijk om een standaard vragenlijst voor vaccinatie in te voeren.		W
F.03.01.19	Het is mogelijk om vaccinatieschema's op te nemen en te wijzigen (bijvoorbeeld Twinrix 1-2-3).		W
F.03.01.20	Het is mogelijk elders (extern) toegediende vaccins vast te leggen.		W
F.03.01.21	De dienst beschikt over functionaliteit om toegediende vaccinaties digitaal te declareren bij de zorgverzekeraar.		W
F.03.01.22	Het is mogelijk om het vaccinatiemiddel inclusief het batchnummer vast te leggen.		W
F.03.01.23	Het is mogelijk opmerkingen toe te voegen (aantekeningen te maken), bijvoorbeeld over bijwerkingen.		W
F.03.01.24	De zorgprofessional die de vaccinatie toedient, wordt geregistreerd.		W
F.03.01.25	Het is mogelijk per patiënt overzichten weer te geven cq rapportages te genereren van toegediende vaccinaties, huidige status (wat is geldig, wat is verlopen) en gecontra-indiceerde vaccinaties.		W
F.03.01.26	Het is mogelijk om geaggregeerde overzichten te maken van de vaccinatiestatus van een groep op persoon.		W
F.03.01.27	Het is mogelijk de vaccinatiestatus voor de gehele populatie op verschillende niveaus te exporteren.		W

4.4 Bedrijfsgezondheidszorg

4.4.1 Codering

Codering			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.04.01.01	Het is mogelijk om een CAS Oorzaak Code vast te leggen om de oorzaak van arbeid gerelateerde aandoeningen te analyseren in de context van Bedrijfsgezondheidszorg conform richtlijnen NVAB.		W
F.04.01.02	Het is mogelijk ziekte episodes aan Ziekte Verzuim te koppelen.		W
F.04.01.03	Het is mogelijk beroepsziekten en arbeidsgebonden aandoeningen te registreren.		W
F.04.01.04	Het is mogelijk beroepsziekten en arbeidsgebonden aandoeningen digitaal te melden in het Beroepsziektesysteem.		W
F.04.01.05	Terugkoppelingen van een melding beroepsziekte of arbeidsgebonden aandoening kunnen in het dossier van de patiënt worden verwerkt.		W
F.04.01.06	De dienst ondersteunt het digitaal vastleggen van en rapporteren over Incidentie en prevalentie van CAS oorzaak- en diagnose codes gericht op het informeren van de werkgever over belastbaarheid.		W

4.4.2 Verzuimbegeleiding

Verzuimbegeleiding			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.04.02.01	Het is mogelijk Probleemanalyse Verzuim digitaal vast te leggen en/of te raadplegen.		W
F.04.02.02	Het is mogelijk een Plan van Aanpak Verzuim digitaal vast te leggen en/of te raadplegen.		W
F.04.02.03	Het is mogelijk een Verzuim Consult digitaal vast te leggen.		W

4.4.3 Belastbaarheid

Belastbaarheid			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.04.03.01	Het is mogelijk een Prognose Belastbaarheid op te stellen en vast te leggen.		W
F.04.03.02	Het is mogelijk een belastbaarheidsadvies voor de werkgever van de patiënt digitaal op te stellen, te printen en (digitaal) te verzenden.		W

4.4.4 ARBO Verpleegkunde

ARBO Verpleegkunde			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.04.04.01	Het is mogelijk resultaten Arbeidsomstandigheden Spreekuur digitaal vast te leggen en toe te voegen aan het dossier van een patiënt.		W
F.04.04.02	Het is mogelijk resultaten Individueel Werkplek Onderzoek digitaal vast te leggen en toe te voegen aan het dossier van een patiënt.		W

4.5 Operationeel-geneeskundige zorg

4.5.1 Operationeel-geneeskundige zorg (militaire aspecten)

Operationeel-geneeskundige zorg (militaire aspecten)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.05.01.01	HIS/AIS-decentraal kan functioneren zonder verbinding met het HIS/AIS-centraal.		E
F.05.01.02	Het HIS/AIS-decentraal kan in een ambulante omgeving functioneren.		W
F.05.01.03	Het HIS/AIS-decentraal kan ambulante gezondheidscentra ondersteunen om in te zetten voor missie en oefening. Dat betekent het kunnen toevoegen en verwijderen van gezondheidscentra.		W
F.05.01.04	Het is mogelijk om een beperkte set aan dossiers te selecteren voor de ambulante functie (HIS/AIS-decentraal).		W
F.05.01.05	Het is mogelijk om een beperkte set aan functionaliteiten te selecteren voor de ambulante functie (HIS/AIS-decentraal).		W
F.05.01.06	Het is mogelijk om het proces "toediening van medicatie door zelfstandig werkende verpleegkundige" in te regelen. Hierbij wordt gedacht aan onder meer beslisondersteuning door protocollen en autorisatie door de verantwoordelijk arts.		W
F.05.01.07	Informatie-uitwisseling met NAVO (EPINATO). Het is mogelijk om bepaalde dossiergegevens van een patiënt onder andere op basis van SNOMED-CT codering uit te wisselen met NAVO partners. De minimale eis is werken conform: • STANAG 2231 Ed:1 AMedP-5.1 Ed. A Ver. 2, Patient Data Exchange Format For Common Core Information; • STANAG 2235 Ed: 3 AMedP-4.8 Ed. A Ver. 2, Pre- And Post-Deployment Health Assessments.		W

4.6 Zorg Bedrijfsvoering

4.6.1 Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.06.01.01	Het is mogelijk om consulten te meten in soort consult, aantallen en duur. Het is mogelijk onderscheid te maken in consulten voor militairen, burgers, gezinsleden, buitenlandse militairen en derden. Dergelijke metingen zijn presenteerbaar in tabelvorm, grafisch, zijn filterbaar, groepeerbaar en sorteerbaar.		E
F.06.01.02	De dienst beschikt over dashboardfunctionaliteit voor de bedrijfsvoering met onder andere metingen, KPI's. Dan wel beschikt de dienst over een exportfunctie om dergelijke data te exporteren naar een datawarehouse of een ander systeem.		W
F.06.01.03	Het is mogelijk zorg-KPI's te definiëren, meten en rapporteren.		E
F.06.01.04	De dienst beschikt over een rapportage(module) voor operationele (en tactische) rapportage binnen de dienst.		W
F.06.01.05	Het is mogelijk dagelijks data te ontsluiten voor BI-systemen. Dan wel de dienst voorziet in een BI-omgeving voor het maken, bewaren en distribueren van rapportages en KPI's.		W
F.06.01.06	Het is mogelijk voor een gebruiker om zelf de layout van rapporten te definiëren.		W
F.06.01.07	Het is mogelijk voor een gebruiker om zelf rapportages te definiëren.		E
F.06.01.08	Het is mogelijk kengetallen in grafieken en tabellen op te nemen en weer te geven in rapportages.		W
F.06.01.09	Rapportages zijn te exporteren naar minimaal pdf en MS-office gerelateerde software (Word, Excel, Access, Powerpoint).		E
F.06.01.10	De dienst biedt functionaliteit om de rapportagehistorie te bewaken.		W

4.6.2 Proces Management

Proces Management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.06.02.01	Het is mogelijk om workflow automatisering in te stellen. Hieronder wordt verstaan dat een bestaande workflow kan worden gewijzigd of een nieuwe workflow kan worden ingericht waarin een of meer stappen worden doorlopen.		W
F.06.02.02	Het is mogelijk om formulieren in een workflow in te stellen. Hieronder wordt verstaan dat een bestaand of nieuw formulier kan worden toegepast in een workflow. De workflow zorgt (automatisch) voor de vulling van gegevens in het formulier onder andere vanuit het dossier.		W
F.06.02.03	Het is mogelijk om de dienst te koppelen aan een Case Management tool. Hieronder wordt verstaan dat vanuit Case Management stappen in het HIS/AIS worden gestuurd en dat het HIS/AIS resultaten stuurt naar de Case Management laag.		W
F.06.02.04	Het is mogelijk om de dienst te koppelen aan een Keten Informatiemanagement Systeem (KIS).		W

4.7 Zorgplanning

4.7.1 Afspraak Management

Afspraak Management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.07.01.01	Het is mogelijk om een afspraak digitaal vast te leggen.		E

F.07.01.02	Het is mogelijk om een via een externe bron zoals een Self-Service portal of app een gemaakte afspraak digitaal te verwerken en te tonen in de agendafunctie.		E
F.07.01.03	De dienst beschikt over functionaliteit om een digitale Groepsoproep te genereren en te versturen.		E
F.07.01.04	Het is mogelijk om een bevestiging of een reminder voor een afspraak automatisch te versturen via mail of mobiel (sms) na toestemming van de patiënt.		W
F.07.01.05	Het is mogelijk om te zoeken naar een beschikbare zorgprofessional (plekje in de agenda) op een bepaald tijdstip.		E
F.07.01.06	Het is mogelijk om naar een afspraak te zoeken met bepaalde zoekcriteria (In ieder geval Vastlegger, Patiënt, Medewerker, Soort Afspraak, Periode).		E
F.07.04.07	Het is mogelijk om een beslisboom samen te stellen die de baliemedewerker met de patiënt doorneemt om de afspraak bij de juiste zorgprofessional te maken.		W
F.07.04.08	Het is mogelijk om aan te geven dat de patiënt aanwezig is in de wachtkamer.		W

4.7.2 Agenda Management

Agenda Management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.07.02.01	Hoeveel agenda's kunnen maximaal tegelijk worden geopend? Graag beantwoorden met een GETAL.		W
F.07.02.02	Agenda's zijn te filteren op rol en soort afspraak.		W
F.07.02.03	Agenda kleur is in te stellen.		W
F.07.02.04	Afspraak kleur is in te stellen.		W
F.07.02.05	Agenda kan integreren met MS Outlook.		W
F.07.02.06	Het is mogelijk de agenda weer te geven in een lijstweergave.		W
F.07.02.07	Het is mogelijk de agenda weer te geven in een kalenderweergave.		W

4.7.3 Taakmanagement

Taakmanagement			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.07.03.01	Het is mogelijk om te werken met Taken. Taken zijn werkpakketten die kunnen worden vastgelegd, gepland en gevolgd.		W
F.07.03.02	Het is mogelijk taken te koppelen aan een zorgprofessional.		W
F.07.03.03	Het is mogelijk taken te koppelen aan een patiëntendossier. Dat betekent dat vanuit de Taak het patiëntendossier kan worden geopend en dat vanuit het patiëntendossier de Taak kan worden geopend.		W
F.07.03.04	Het is mogelijk taken te koppelen aan andere taken.		W
F.07.03.05	Het is mogelijk taken te koppelen aan een zorgprofessional van een ander gezondheidscentrum (GC).		W
F.07.03.06	Het is mogelijk taken te prioriteren. Dat betekent dat Taken kunnen worden gesorteerd en geclusterd op Prioriteit.		W
F.07.03.07	Het is mogelijk taken te categoriseren. Dat betekent dat Taken kunnen worden gefilterd of geclusterd op Soort Taak.		W
F.07.03.08	Het is mogelijk taken automatisch te genereren op basis van gegevens in de dienst. Dat betekent dat Taken onderdeel kunnen gaan uitmaken van een workflow en op het juiste moment kunnen worden gegenereerd op basis van informatie in het dossier.		W
F.07.03.09	De taken zijn zichtbaar voor de zorgprofessionals waaraan de taken zijn toegewezen en voor de zorgprofessionals die de taken hebben vastgelegd. De taken zijn overall zichtbaar op het overall niveau om de bedrijfsvoering te ondersteunen.		W

4.8 Zorg Administratie

4.8.1 Praktijkdossier – Patiënten Administratie

Praktijkdossier – Patiënten Administratie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.08.01.01	Het is mogelijk om een patiënt handmatig te registreren.		E
F.08.01.02	Het is mogelijk om een patiënt te registreren of persoonsgegevens over te nemen via automatische koppeling met een ander bronsysteem/data.		E
F.08.01.03	De dienst ondersteunt patiëntidentificatie op basis van BSN.		E
F.08.01.04	De dienst ondersteunt BSN-verificatie via SBV-Z (BSN-check).		E
F.08.01.05	Het is mogelijk een Patiënt zonder BSN Nummer (bijvoorbeeld buitenlandse militair) handmatig te registreren.		E
F.08.01.06	Het is mogelijk een patiënt te zoeken op basis van Naam, Geboortedatum en Adres.		E
F.08.01.07	Het is mogelijk een patiënt te zoeken op basis van een Internationaal ID Nummer.		E
F.08.01.08	Het is mogelijk een patiënt te zoeken via een Verzekering Polisnummer.		E
F.08.01.09	Het is mogelijk een patiënt te zoeken via een eigen Identificatienummer.		E
F.08.01.10	Het is mogelijk Patiënten Groepen te beheren.		E
F.08.01.11	Het is mogelijk een patiënt aan Groepen te koppelen via automatische koppeling met bron informatie.		E
F.08.01.12	Het is mogelijk een kenmerk van een eigen patiënt of passant te registreren.		E
F.08.01.13	Het is mogelijk een patiënt te koppelen aan een arts.		E
F.08.01.14	Het is mogelijk een patiënt te koppelen aan een zorgteam.		E
F.08.01.15	Het is mogelijk een patiënt te koppelen aan een Gezondheidscentrum.		E
F.08.01.16	Het is mogelijk een patiënt te koppelen aan een Arts/Team/Centrum via automatische koppeling brongegevens.		E
F.08.01.17	Het is mogelijk om een patiënt van een Gezondheidscentrum te verplaatsen naar een andere Gezondheidscentrum.		E
F.08.01.18	Het is mogelijk patiënten en patiëntgegevens van Gezondheidscentrum in bulk te verplaatsen.		E
F.08.01.19	Het is mogelijk meerdere patiëntendossiers te selecteren, samen te voegen en te synchroniseren.		E
F.08.01.20	Het is mogelijk een onvolledig geregistreerde Patiënt in de dienst te markeren.		E
F.08.01.21	Het is mogelijk een ongeïdentificeerde Patiënt in de dienst te markeren.		E
F.08.01.22	Het is mogelijk een patiënt te markeren in de dienst als actief.		E
F.08.01.23	Het is mogelijk een patiënt te markeren in de dienst als inactief.		E
F.08.01.24	Het is mogelijk de goedkeuring van de Patiënt voor raadplegingen in de dienst te markeren.		E
F.08.01.25	De dienst beschikt over functionaliteit om een zorgteam in te richten en hieraan specifieke rechten te verbinden.		E
F.08.01.26	Het is mogelijk toestemming van de Patiënt (informed consent) digitaal vast te leggen.		E

4.8.2 Praktijkdossier – Medewerker Administratie

Praktijkdossier – Medewerker Administratie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.08.02.01	Het is mogelijk medewerkers te registreren.		E
F.08.02.02	Het is mogelijk om te registreren dat een medewerker uit dienst is.		E
F.08.02.03	Het mogelijk een Rol aan een medewerker toe te kennen.		E
F.08.02.04	Het is mogelijk een Rol Praktijkmanager aan te maken en deze aan medewerkers toe te kennen.		E

4.8.3 Praktijkdossier – Systeembeheer

Praktijkdossier – Systeembeheer			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.08.03.01	Beheren Systeeminstellingen is mogelijk.		E
F.08.03.02	Beheren Voorkeurstellingen per rol is mogelijk.		E
F.08.03.03	Beheren Tabellen is mogelijk.		E
F.08.03.04	Beheren Keuzelijsten is mogelijk.		E
F.08.03.05	Beheren Sjablonen is mogelijk.		E
F.08.03.06	Beheren Query's voor Rapportages is mogelijk.		E
F.08.03.07	Logging van Mutaties is mogelijk.		E
F.08.03.08	Bewaartermijnen van (onderdelen van) dossiers kunnen door Defensie zelf ingesteld en beheerd worden.		E
F.08.03.09	Het is mogelijk dossiers na afloop van de bewaartermijn te vernietigen of te archiveren.		E
F.08.03.10	Het is mogelijk te rapporteren over verlopen bewaartermijnen van dossiers.		E

4.8.4 Declaraties

Declaraties			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.08.04.01	Het is mogelijk van declarabele prestaties declaraties aan te maken conform vastgestelde specificaties.		E
F.08.04.02	Het is mogelijk declaraties digitaal te verzenden en te printen.		E
F.08.04.03	Het is mogelijk het polis nummer van de zorgverzekeraar te controleren op basis van COV - VECOZO Koppeling.		E
F.08.04.04	Het is mogelijk een declaratie terug te draaien.		E
F.08.04.05	De dienst ondersteunt de administratieve afhandeling van declaraties.		E
F.08.04.06	De dienst beschikt over functionaliteit om ontvangen retourinformatie van declaraties automatisch te verwerken in het betreffende dossier.		E
F.08.04.07	De dienst biedt de mogelijkheid om foutlijsten te genereren en op basis hiervan correcties uit te voeren op declaraties en deze opnieuw te verzenden naar de verzekeraar.		E
F.08.04.08	De dienst ondersteunt het draaien van proefdeclaraties.		E

4.8.5 Berichten

Berichten			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.08.05.01	Het is mogelijk digitaal berichten te ontvangen.		E
F.08.05.02	Het is mogelijk een digitaal bericht te selecteren en te raadplegen.		E
F.08.05.03	Het is mogelijk digitaal berichten te versturen.		E
F.08.05.04	Het is mogelijk eerder verzonden berichten te corrigeren en opnieuw te verzenden.		E

4.8.6 Correspondentie

Correspondentie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.08.06.01	Het is mogelijk de ontvangst van post en mail te registreren.		E
F.08.06.02	Het is mogelijk de verzending van post en mail te registreren.		E
F.08.06.03	Het is mogelijk mail en brief sjablonen te onderhouden en te beheren.		E

4.9 Generieke Services

4.9.1 Document Management

Document Management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.09.01.01	Het is mogelijk bijlagen digitaal vast te leggen.		E
F.09.01.02	Het is mogelijk documenten te koppelen aan een patiëntendossier.		E
F.09.01.03	Het is mogelijk vanuit het patiëntendossier gekoppelde documenten te raadplegen.		E
F.09.01.04	Het is mogelijk vanuit het patiëntendossier documenten in een afzonderlijk Document Management Systeem (DMS) te raadplegen.		W
F.09.01.05	De dienst beschikt over een zoekfunctie om documenten op te zoeken.		E
F.09.01.06	Het is mogelijk te scannen vanuit het HIS (bijv. KOFAX).		E
F.09.01.07	Het is mogelijk analoge dossiers van patiënten te digitaliseren.		E

4.9.2 Workflow Management

Workflow Management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.09.02.01	De dienst biedt mogelijkheden om de Workflow bij te stellen van minimaal: • Consult; • Voorschrift; • Recept verwerking.		W
F.09.02.02	De dienst beschikt over een Workflow Engine die grafisch in te richten is.		W
F.09.02.03	De dienst beschikt over een Workflow Engine die toestaat custom workflows in te stellen.		W

4.9.3 Standaard Teksten

Standaard Teksten			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.09.03.01	Het is mogelijk om teksten vast te leggen als Standaard Tekst.		W
F.09.03.02	Het is mogelijk om standaard teksten in te passen in tekstblokken.		W

4.10 Integraties en Add-ons

4.10.1 Integraties

Integraties			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.10.01.01	Het is mogelijk de dienst te integreren met een EVS-systeem.		E
F.10.01.02	Het is mogelijk de dienst te integreren met een afzonderlijk AIS (naast de eigen AIS-functionaliteit binnen het AHIS).		W
F.10.01.03	Integratie met LSP wordt ondersteund.		E
F.10.01.04	Integratie met VECOZO wordt ondersteund.		E
F.10.01.05	Integratie met Zorgmail (zowel ontvangen als verzenden) wordt ondersteund.		E
F.10.01.06	Integratie met ZorgDomein wordt ondersteund.		E
F.10.01.07	Integratie met NHG voor minimaal Brieven, DOCS en tabellen wordt ondersteund.		E
F.10.01.08	Integratie met andere Zorgproducten van de Leverancier wordt ondersteund.		W
F.10.01.09	Integratie met NAW Bronsystemen wordt ondersteund.		W

F.10.01.10	Integratie met KIS is mogelijk.		W
F.10.01.11	Integratie met Persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's) is mogelijk.		W
F.10.01.12	Integratie met Case Management Omgevingen is mogelijk.		W
F.10.01.13	Integratie met Patient Knows Best (PKB) is mogelijk.		W
F.10.01.14	Integratie met Bedrijfsgeneeskundig Systeem is mogelijk.		W
F.10.01.15	Integratie met Call Manager (of vergelijkbaar) is mogelijk.		W
F.10.01.16	Integratie met BI-systemen is mogelijk.		W
F.10.01.17	Integratie met (Medische) Apparatuur voor uitwisseling van meetwaarden is mogelijk.		W
F.10.01.18	Integratie met Boekhoudpakketten is mogelijk.		W
F.10.01.19	Integratie met Sharepoint voor Content Management is mogelijk.		W
F.10.01.20	Integratie met Document Management Omgevingen is mogelijk.		W
F.10.01.21	Integratie met een E-Mail Systeem is mogelijk.		W
F.10.01.22	Integratie met een Verpleegkundig Systeem is mogelijk.		W
F.10.01.23	Integratie met Peoplesoft HRMS is mogelijk.		W
F.10.01.24	Integratie met KNMP voor minimaal het raadplegen van protocollen en Z-index/G-Standaard wordt ondersteund.		E
F.10.01.25	Integratie met SBV-Z wordt ondersteund.		E
F.10.01.26	Integratie met MFB wordt ondersteund.		E
F.10.01.27	Integratie met NCvB voor melding beroepszlekten is mogelijk.		W
F.10.01.28	Integratie met Internetdienst "NVAB-richtlijnen" is mogelijk.		W
F.10.01.29	Integratie met NHG voor NHG-protocollen is mogelijk.		W
F.10.01.30	Integratie met NTS voor Triage is mogelijk.		W
F.10.01.31	Integratie met UI-Online voor gepersonificeerde bijsluiterinformatie is mogelijk.		W
F.10.01.32	Integratie met spraakondersteuning bijvoorbeeld Dragon Naturally Speaking is mogelijk.		W

4.10.2 Add-ons

Add-ons			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.10.02.01	Ondersteunt NHGDoc voor beslissingsondersteuning.		W
F.10.02.02	Ondersteunt toepassingen voor rapportage en analyse van patiënten en patiëntengroepen of beschikt zelf over dergelijke functionaliteit.		W

4.11 Gebruiksvriendelijkheid

4.11.1 Gebruiksvriendelijkheid

Gebruiksvriendelijkheid			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.11.01.01	De dienst beschikt over een eenduidige opbouw, lay-out en gebruikswijze.		E
F.11.01.02	Het is mogelijk om Defensie huisstijlelementen zoals kleuren, logo's en lettertypen te configureren.		W
F.11.01.03	De dienst kan worden benaderd via een iOS device.		W
F.11.01.04	De dienst kan worden benaderd via een Android device.		W
F.11.01.05	De dienst kan worden benaderd via een Windows device.		W
F.11.01.06	Het is mogelijk om attributen van objecten en/of personen automatisch op te nemen in formulieren, velden en vensters.		W
F.11.01.07	Het is mogelijk om digitale informatie te uploaden.		E
F.11.01.08	Het is mogelijk om een Consult in maximaal 10 minuten te doorlopen.		E
F.11.01.09	Het is mogelijk om een verwijsbrief te genereren waarbij de aanhef van de patiënt en tekst(delen) uit SOEP kunnen worden hergebruikt.		E
F.11.01.10	Het is mogelijk om gegevens of combinaties van gegevens op te zoeken.		E

F.11.01.11	Het is mogelijk om gegevens over lab resultaten, bloeddruk, ECG's en Röntgen te raadplegen.		E
F.11.01.12	Het is mogelijk om multimedia te raadplegen indien meegeleverd bij resultaten. Bijvoorbeeld foto's, grafieken en films.		W
F.11.01.13	Het is mogelijk om ingevoerde gegevens in een tabel en grafiek weer te geven.		W
F.11.01.14	Het is mogelijk om inkomende post te registreren.		E
F.11.01.15	Het is mogelijk om signaleringen te configureren waarmee zorgprofessionals automatisch worden geïnformeerd over het overschrijden van bepaalde drempelwaarden. Bijvoorbeeld het naderen en passeren van een verlooptdatum van bepaalde documenten of certificaten.		E
F.11.01.16	Het is mogelijk om te navigeren vanuit overzicht naar details met behulp van hyperlinks, buttons, context-menu's, of submenu's.		W
F.11.01.17	Het is mogelijk om vanuit een agenda item een patiëntendossier te openen.		E
F.11.01.18	Het is mogelijk om vanuit tekst brieven en uitslagen te openen.		E
F.11.01.19	Het is mogelijk de dienst te bedienen via touchscreen.		W
F.11.01.20	De dienst biedt een intuïtieve en prettige ervaring bij het vastleggen van gegevens in verschillende velden en/of vensters en het overschakelen van velden en/of vensters.		E
F.11.01.21	De dienst biedt een intuïtieve en prettige ervaring gedurende het beheren van de episodelijst.		E
F.11.01.22	Het is mogelijk gegevens éénmalig vast te leggen en te hergebruiken.		E
F.11.01.23	De dienst biedt gebruikerservaring vanuit één scherm i.p.v. het veelvuldig moeten schakelen tussen vensters.		E
F.11.01.24	Het is mogelijk om een digitale Nederlandstalige helpfunctie te raadplegen.		E
F.11.01.25	De verschillende functionaliteiten van de dienst zijn eenduidig qua opbouw, layout en gebruik.		W
F.11.01.26	De dienst en documentatie zijn volledig Nederlandstalig.		E
F.11.01.27	De Leverancier ondersteunt het opleiden van zorgprofessionals in het gebruik van de dienst.		E
F.11.01.28	De Leverancier beschikt over een Plan van Aanpak waarin de methode en de manier(en) van opleiden is (zijn) beschreven. Denk hierbij aan de methode van opleiden (bijvoorbeeld train-de-trainer), de wijze van opleiden (bijvoorbeeld E-learning of contactonderwijs) en de locatie van opleiden. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een beschrijving van de door haar voorgestelde aanpak, waarin tenminste de leermethode(n), de opleidingsduur per (type) gebruiker en de doorlooptijd van het opleidingstraject zijn toegelicht en onderbouwd.</i>		W

4.12 Wet & Regelgeving & Standaarden

4.12.1 Wetgeving

De volgende wet- en regelgeving is van toepassing op de dienst. De Leverancier moet compliant zijn aan deze wet- en regelgeving en blijven.

Wetgeving			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.12.01.01	Wet Cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens Waaronder digitaal Inzagerecht patiënten 4-10-2016 (Implementatie voor 4-10-2019).		E
F.12.01.02	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.		E
F.12.01.03	Militaire ambtenarenwet (MAW).		W
F.12.01.04	Algemeen Militair Ambtenarenreglement (AMAR).		W
F.12.01.05	Grondslagen, Hoofddijnen en Systeemseisen voor de Militaire Gezondheidszorg.		W
F.12.01.06	Wet Immunisatie Militairen.		W
F.12.01.07	Gezondheidswet.		E

F.12.01.08	Burgerlijk Wetboek (BW), artikel 7:454, lid 1.		E
F.12.01.09	Geneesmiddelenwet (2007).		E
F.12.01.10	Zorgverzekeringswet (2006).		E
F.12.01.11	Wet Algemene Bepalingen Burgerservicenummer (WABB) (21-07-2007).		E
F.12.01.12	Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-z).		E
F.12.01.13	Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (10-04-2008/1 juli 2018).		E
F.12.01.14	Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) 07-10-2015.		E
F.12.01.15	Wet op Bijzondere Medische Verrichtingen (24-10-1997).		E
F.12.01.16	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) Aanpassing op Burgerlijk Wetboek (17 november 1994). Dit beschrijft verantwoordelijkheden en plichten van zorgverleners en zorginstellingen. De behandelaar sluit een behandelovereenkomst met de patiënt en heeft daarbij de plicht een dossier te voeren, de bewaartermijn in acht te nemen en geheimhoudingsplicht toe te passen (beroepsgeheim).		E
F.12.01.17	Wet op de Medische Keuringen (5 juli 1997).		W
F.12.01.18	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) (25-05-2018).		E
F.12.01.19	Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) (11-11-1993).		E
F.12.01.20	Wet op de Medische Hulpmiddelen (15-01-1970).		E
F.12.01.21	Opiumwet (12-05-1928) en aanverwante besluiten. Gelet op recept/voorschriftverplichtingen rondom OW middelen, zoals het volledig uitschrijven van aantallen, 1 regel per recept, etc.		E
F.12.01.22	Wet arbeid en zorg (16-11-2001).		W
F.12.01.23	Wet marktordening gezondheidszorg (07-07-2006).		E
F.12.01.24	Wet toelating zorginstellingen (WTZI) (20-10-2005).		E
F.12.01.25	Noodwet Geneeskundigen.		E

4.12.2 Normen & Regelgeving

Normen & Regelgeving			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
F.12.02.01	De dienst voldoet aan definities HIS Referentiemodel 2018 van het NHG (zie ook bijlage A Standaarden HIS Referentiemodel 2018).		W
F.12.02.02	De dienst voldoet aan XIS-Kwalificatie van het Nictiz voor relevante rollen.		W
F.12.02.03	De dienst ondersteunt Dossiervorming conform ADEPD v3 van het NHG.		W
F.12.02.04	De dienst voldoet aan KNMG Richtlijn voor Elektronisch Voorschrijven		W
F.12.02.05	De dienst ondersteunt KNMP-voorschrift Basisinstellingen AIS. Instellingen moeten door Defensie kunnen worden gedaan.		W
F.12.02.06	De dienst voldoet aan Telemedicine norm NEN-8028 en de STANAG 2517 AMedP-5.3 Ed. A Ver. 1 DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF TELEMEDICINE SYSTEMS.		W
F.12.02.07	De dienst voldoet aan Richtlijn Overdracht Medicatiegegevens (basis voor G-Standaard).		W
F.12.02.08	De dienst voldoet aan management BSN conform SBV-Z.		W
F.12.02.09	De dienst ondersteunt de gedragscode EGIZ van onder andere KNMG/Nictiz.		W
F.12.02.10	De dienst voldoet aan KNMG-richtlijn HASP voor informatie-uitwisseling met medisch specialist.		W
F.12.02.11	De dienst voldoet aan eisen zorgcommunicatie AORTA van VZVZ/Nictiz.		W
F.12.02.12	De dienst voldoet aan berichtenstandaard EDIFACT.		W
F.12.02.13	De dienst voldoet aan berichtenstandaard HL7 CDA v2-v3.		W
F.12.02.14	De dienst voldoet aan berichtenstandaard XDS.		W
F.12.02.15	De dienst voldoet aan het HIS-KIS Convenant voor uitwisseling met KIS.		W
F.12.02.16	De dienst voldoet aan de Militair Specifieke Richtlijn omtrent het uitwisselen van gegevens met NATO partners op basis van ICD-10/SNOMED-CT/HL7 CDA (STANAG 2543 AMedP-5.2 Ed. A Ver. 1 STANDARDS FOR DATA INTERCHANGE BETWEEN HEALTH INFORMATION SYSTEMS)		W

5 Architectuur eisen en wensen

In de bijlage is de Project Start Architectuur (PSA) toegevoegd (zie bijlage Project Start Architectuur tbv PvEW Delight definitief v1.0). De HIS/AIS dienst moet aansluiten op de bijgevoegde PSA. De hieronder geformuleerde eisen en wensen zijn gebaseerd op de PSA.

Als in onderstaande teksten gesproken wordt over 'ondersteunen' dan wordt bedoeld dat de dienst het gestelde moet kunnen realiseren.

Als er gesproken wordt over 'dienst' is ook bedoeld het geautomatiseerde gedeelte van het informatiesysteem (de applicatie) of de technisch installeerbare programmatuur (de software).

5.1 Algemeen

De gevraagde dienst wordt voor de zorgprofessional en patiënt beschikbaar gesteld via de IT-infrastructuur van Defensie. De end-to-end dienstverlening bestaat uit meerdere, samenhangende diensten en meerdere leveranciers (waaronder Defensie zelf).

De IT-infrastructuur van Defensie voor reguliere gebruiksomstandigheden is onder andere in verband met rubricering (specifieke defensie beveiligingseisen) afgeschermd. Het internet is ontsloten via een information exchange gateway. Uitwisseling van gegevens tussen de IT-infrastructuur van Defensie en het internet verloopt via een generiek koppelvlak.

De IT-infrastructuur van Defensie voor de operationele gebruiksomstandigheid wijkt af van de reguliere omstandigheden. De operationele gebruiksomstandigheid heeft onder andere beperkingen in de verbindingen en een andere rubricering met aanvullende specifieke Defensie beveiligingseisen. Om deze rubriceringniveaus van elkaar te scheiden is ook hiertussen een gateway geplaatst.

5.2 Reguliere omstandigheden

De reguliere gebruiksomstandigheden omvatten kantoorlocaties en vaste defensielocaties (bijvoorbeeld vliegvelden) in Nederland, het Caribisch gebied en het buitenland. De kantoorlocaties zijn uitgerust met werkstations en randapparatuur.

Vanuit de Defensie datacenters op een vaste defensielocatie in Nederland worden services aangeboden voor de reguliere gebruiksomstandigheid. Daarnaast worden vanuit deze Defensie datacenters ook services aangeboden voor remote gebruik in de operationele gebruiksomstandigheid. Het betreft services die niet noodzakelijk zijn voor autonoom optreden (bijvoorbeeld Rijksportaal).

De netwerkinfrastructuur in de reguliere gebruiksomstandigheid bestaat uit bedrade en draadloze lokale netwerken en een WAN-infrastructuur gebaseerd op het Defensie NTN netwerk aangevuld met provider diensten (huurlijnen, ethernet verbindingen, IP-VPN's, Internet). De WAN-infrastructuur biedt breedbandige verbindingen met een hoge beschikbaarheid.

Het beheer in de reguliere gebruiksomstandigheid is gecentraliseerd.

5.3 Operationele omstandigheden

De operationele gebruiksomstandigheden betreft schepen, compounds en posten in expeditie omgevingen. Zowel de schepen, compounds als posten beschikken over een autonome IT-Infrastructuur zodat een hoge beschikbaarheid voor de meest kritische services geboden kan worden, onafhankelijk van de (mogelijk lage bandbreedte, latency en onbetrouwbare) WAN-verbindingen.

Op een schip en compound is een redundante server omgeving aanwezig met lokale dataopslag en lokale services. De werkstations zijn verbonden met deze lokale datacenters. De gebruiker heeft hiermee lokale services en data beschikbaar en kan via de WAN-verbinding services uit de reguliere omgeving benaderen. Per toepassing is vastgesteld of deze in operationele omstandigheden lokaal beschikbaar moet zijn en op welke wijze eventueel data synchronisatie gerealiseerd is.

Het netwerk in operationele omstandigheden is een IP-netwerk dat gebruik maakt van de (veelal beperkte) beschikbare transmissiemiddelen zoals satellietverbindingen (met verbindingscapaciteiten vanaf 1 Mbps), Internet, huurlijnen en netwerkverbindingen aangeboden door (NATO) partners.

Voor operationele gebruiksomstandigheden is het essentieel dat binnen korte tijd (< 24 uur) een nieuwe omgeving voor een missie beschikbaar gemaakt kan worden. Deze omgeving moet bovendien met minimale beheerinspanning schaalbaar zijn. De topologie van de omgeving kan wijzigen ten gevolge van de (operationele) omstandigheden. Bijvoorbeeld door verplaatsing van posten en schepen die in havens gebruik maken van alternatieve netwerken (NATO in-port connector).

Het militaire optreden brengt specifieke eisen met zich mee zoals wereldwijd inzetbaar, ondersteuning van verplaatsingen en de dynamiek van de lokale fysieke en culturele omstandigheden.

5.4 Architectuur van de dienst

5.4.1 Dienst

Dienst			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
A.04.01.01	De dienst ondersteunt het auto-aanvullen van woorden, zinnen en tekstblokken (Auto-tekst).		W
A.04.01.02	De dienst ondersteunt het controleren van spelling (automatische spellingscontrole).		W
A.04.01.03	De dienst ondersteunt context-gerelateerde submenu's. Daarbij wordt aanvullende functionaliteit geboden op basis van de ingevoerde gegevens.		W
A.04.01.04	De dienst ondersteunt bij het geven van een codering aan een ziektegeval, waarbij de juiste code automatisch wordt afgeleid van de ingevoerde gegevens.		E
A.04.01.05	De dienst ondersteunt activiteiten op basis van een vooraf gedefinieerde workflow.		W
A.04.01.06	De dienst ondersteunt het opstellen of wijzigen van een gedefinieerde workflow.		W
A.04.01.07	De dienst beschikt over een rollback mechanisme, waarmee wijzigingen in de database (een transactie) weer in de oorspronkelijke toestand teruggebracht worden.		E
A.04.01.08	De dienst is modulair opgezet waarbij modules aan en uit kunnen worden gezet.		W
A.04.01.09	De Leverancier levert de benodigde scripts en (technische) documentatie ter begeleiding van updates voor de beheerder van HIS/AIS-decentraal.		W
A.04.01.10	De Leverancier beschikt over een testomgeving, testscripts en/of testdata om updates te testen. Deze testomgeving is ook inzetbaar voor het opleiden van de gebruikers en beheerders.		W
A.04.01.11	HIS/AIS-decentraal kan functioneren zonder verbinding met het HIS/AIS-centraal.		E
A.04.01.12	De gebruikersinterface (GUI) van de dienst is via een webbrowser te benaderen (webbased).		E

A.04.01.13	De gebruikersinterface (GUI) van de dienst is responsive op het gebied van schermresolutie en device.		E
A.04.01.14	De dienst werkt correct in de meest recente versie van de Microsoft webbrowsers (Edge en Internet Explorer) indien de dienst via een webbrowser benaderd wordt.		E
A.04.01.15	De dienst werkt correct in de meest recente versie van de Google webbrowser (Chrome) indien de dienst via een webbrowser benaderd wordt.		W
A.04.01.16	De dienst werkt correct in de meest recente versie van de Firefox webbrowser indien de dienst via een webbrowser benaderd wordt.		W

5.4.2 Interfaces

Interfaces			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
A.04.02.01	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling via HTTPS (HTTP over TLS).		W
A.04.02.02	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling via sFTP (FTP over SSH).		W
A.04.02.03	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling via FTPs (FTP over SSL).		W
A.04.02.04	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling conform REST.		W
A.04.02.05	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling conform SOAP.		W
A.04.02.06	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling conform WSDL en XSD.		W
A.04.02.07	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling conform HTTP/2.		W
A.04.02.08	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling conform WS-*		W
A.04.02.09	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling conform EBMS.		W
A.04.02.10	De dienst ondersteunt informatie-uitwisseling conform MTOM/XOP.		W
A.04.02.11	De dienst ondersteunt de integratie met medische apparatuur voor het maken van audiogrammen.		W
A.04.02.12	De dienst ondersteunt de integratie met medische apparatuur voor het maken van ECG's.		W
A.04.02.13	De dienst ondersteunt de integratie met medische apparatuur voor het uitvoeren van een bloeddrukmeting.		W
A.04.02.14	De dienst ondersteunt de integratie met medische apparatuur voor het uitvoeren van een 24 uren bloeddrukmeting.		W
A.04.02.15	De dienst ondersteunt de integratie met medische apparatuur voor het uitvoeren van een spirometrie.		W
A.04.02.16	De dienst ondersteunt de integratie met defensie managed mobiele devices (IOS/Android) voor het uploaden van foto's door de zorgprofessional.		W
A.04.02.17	De dienst maakt gebruik van open standaarden zoals vermeld op het forum voor standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/).		W

5.4.3 Datacontrols

Datacontrols			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
A.04.03.01	De dienst ondersteunt de validatie van gegevens o.b.v. toegestane waarden waarbij o.a. gebruik gemaakt wordt van de standaarden zoals benoemd onder Diagnostiek & Codering (F.01.07.01 t/m F.01.07.07).		W
A.04.03.02	De dienst voert integriteitscontroles uit op de juistheid en volledigheid van masterdata.		W
A.04.03.03	De dienst ondersteunt transactiebewaking en dataherstel in geval van een verstoring (transactionele integriteit).		W
A.04.03.04	De dienst ondersteunt data-integriteit zoals bijvoorbeeld wordt afgedwongen via referentiële integriteit.		W
A.04.03.05	De dienst beschikt over autorisatieregels voor het creëren, wijzigen en verwijderen van masterdata.		W

A.04.03.06	De dienst ondersteunt controle op de kwaliteit van de data-invoer op invoervelden.		W
------------	--	--	---

5.5 Technische architectuur

5.5.1 Devices & Werkplek

Devices & Werkplek			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
A.05.01.01	De dienst is te gebruiken vanaf een defensie managed tablet.		W
A.05.01.02	De dienst is te gebruiken vanaf een defensie managed smartphone.		W
A.05.01.03	De Leverancier beschrijft de technische requirements (systeemwensen) om gebruik te maken van HIS/AIS-centraal en voegt deze toe aan de Offerte. De beschrijving bevat de technische requirements voor: • werkplek voor zorgprofessionals; • Self-Service patiënt. De Leverancier geeft aan, indien van toepassing, voor welke gewenste functionaliteit van de business er aanvullende en/of afwijkende requirements zijn.		E
A.05.01.04	De Leverancier beschrijft de technische requirements (systeemwensen) om gebruik te maken van HIS/AIS-decentraal en voegt deze toe aan de Offerte. De beschrijving bevat de technische requirements voor: • applicatie backend; • werkplek voor zorgprofessionals. De Leverancier geeft aan, indien van toepassing, voor welke gewenste functionaliteit van de business er aanvullende en/of afwijkende requirements zijn.		E
A.05.01.05	De Leverancier is bereid technische issues, geconstateerd tijdens het verificatiegesprek en/of transitie opdracht 'beproeven', op te lossen vóór de transitie opdracht 'operationaliseren' (zie hoofdstuk 8 Transitie voor een uitleg).		E
A.05.01.06	De dienst voldoet aan de aansluitvoorwaarden Mulan (HIS/AIS-centraal) en HGI (Hoog Gerubriceerde Informatiesystemen, HIS/AIS-decentraal). In bijlage E Technische requirements Mulan en HGI zijn de hoofdlijnen te vinden van deze aansluitvoorwaarden. Indien gewenst zijn de gedetailleerde aansluitvoorwaarden op afspraak ter inzage beschikbaar bij Defensie op een defensielocatie. Daar waar dubbelingen zijn tussen bijlage E Technische requirements Mulan en HGI en hoofdstuk 6 Informatiebeveiliging en Privacy eisen en wensen, prevaleren de eisen en wensen zoals verwoord in hoofdstuk 6.		W
A.05.01.07	<i>Indien vraag A.05.01.06 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier is bereid om non-conformities op te lossen vóór de transitie opdracht 'operationaliseren' (zie hoofdstuk 8 Transitie voor een uitleg hierover).		E
A.05.01.08	Mutaties in een patiëntendossier kunnen door verschillende zorgprofessionals in verschillende gebruiksomstandigheden gelijktijdig worden aangebracht. HIS/AIS-centraal is de single-source-of-truth. Lokale cache data wordt van een defensie managed device verwijderd na gebruik van HIS/AIS-centraal.		W
A.05.01.09	<i>Indien vraag A.05.01.08 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier is bereid om binnen een termijn van twaalf kalendermaanden na gunning in te regelen dat lokale cache data van een defensie managed device wordt verwijderd na gebruik van HIS/AIS-centraal		E
A.05.01.10	Integratie met een Oracle DBMS is mogelijk.		W
A.05.01.11	Integratie met Alfresco is mogelijk.		W
A.05.01.12	Integratie met Opentext Cordys is mogelijk.		W

5.5.2 Randapparatuur

Randapparatuur			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
A.05.02.01	De dienst ondersteunt het aansturen van een faxapparaat.		W
A.05.02.02	De dienst ondersteunt het aansturen van een etikettenprinter.		E
A.05.02.03	De dienst ondersteunt het aansturen van een multifunctional printer.		E
A.05.02.04	De dienst ondersteunt het aansturen van een apotheek handscanner.		E

6 Informatiebeveiliging en Privacy eisen en wensen

6.1 Algemeen

Algemeen			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
I.01.01.01	De Leverancier verklaart dat de onder hoofdstuk 6 Informatiebeveiliging en Privacy eisen en wensen beschreven eisen en wensen met betrekking tot informatiebeveiliging en privacybescherming contractueel zijn opgelegd aan eventuele onderaannemers in relatie tot de aangeboden dienst.		E
I.01.01.02	De Leverancier stemt in met het door Defensie uitvoeren van een VIR E&E analyse en een DPIA (als onderdeel van de aanbesteding zoals beschreven in paragraaf 2.5) op de door de Opdrachtnemer c.q. de Leverancier aangeboden dienst.		E
I.01.01.03	De leverancier accepteert de uitkomsten van de in I.01.01.02 genoemde risicoanalyses en implementeert de definitieve set van beveiligingsmaatregelen voor de aangeboden dienst, voortkomend uit deze analyses.		E

6.2 Informatiebeveiliging

6.2.1 Informatiebeveiliging - Compliance

Informatie Beveiliging – Compliance			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
I.02.01.01	De Leverancier voldoet bij levering van de dienst aan de beveiligingseisen conform de door Defensie voor de dienst vastgestelde beveiligingscategorie en het daaraan verbonden niveau van te beschermen belangen, zoals verwoord in het vigerende ABDO (https://www.defensie.nl/downloads/beleidsnota-s/2017/06/13/abdo-2017). De leverancier accepteert dat de door ABDO gestelde norm altijd prevaleert boven civiele normen en het niet voldoen aan ABDO leidt tot het niet gunnen van de dienst.		E
I.02.01.02	De Leverancier beschikt over het NEN7510:2011 certificaat (<i>Informatiebeveiliging in de zorg – Deel 1: Managementsysteem</i>), waarbij de datum van certificering niet later is dan 31-12-2016. Hiervoor zijn de implementatierichtlijnen gevolgd, zoals beschreven in de NEN7510:2011. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een kopie van het Certificaat en de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid behorend bij het NEN7510:2011 certificaat wat betreft alle domeinen en beheersmaatregelen zoals beschreven in de annex A van de NEN7510:2011.</i>		E
I.02.01.03	De Leverancier beschikt over het NEN7510:2017 certificaat (<i>Informatiebeveiliging in de zorg – Deel 1: Managementsysteem</i>) en heeft hiervoor de implementatierichtlijnen gevolgd, zoals beschreven in de NEN7510-2:2017. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een kopie van het Certificaat en de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid behorend bij het NEN7510:2017 certificaat wat betreft alle domeinen en beheersmaatregelen zoals beschreven in de annex A van de NEN7510:2017.</i>		W
I.02.01.04	<i>Indien vraag I.02.01.03 met Nee is beantwoord, geldt:</i>		E

	De Leverancier certificeert zich binnen een termijn van achttien kalendermaanden na gunning tegen de NEN7510:2017 (<i>Informatiebeveiliging in de zorg – Deel 1: Managementsysteem</i>) met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid voor alle domeinen en beheersmaatregelen zoals beschreven in de annex A van de NEN7510:2017; en zal daarbij de implementatierichtlijnen volgen zoals beschreven in de NEN7510-2:2017.		
I.02.01.05	De Leverancier beschikt over het ISO27001:2013 certificaat (<i>Information security management systems – Requirements</i>). <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een kopie van het Certificaat en de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid behorend bij het ISO27001:2013 certificaat wat betreft alle domeinen en beheersmaatregelen zoals beschreven in de annex A van de ISO27001:2013.</i>		W
I.02.01.06	De Leverancier heeft aantoonbaar de beheersmaatregelen uit de NEN7512:2015 (<i>Informatiebeveiliging in de zorg - Vertrouwensbasis voor gegevensuitwisseling</i>) geïmplementeerd en heeft hiervoor de implementatierichtlijnen gevolgd, zoals beschreven in de NEN7512:2015, genoemd bij 'Toelichting en aandachtspunten'. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier een overzicht te verstrekken met getroffen beheersmaatregelen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen applicatieve maatregelen, technische maatregelen en organisatorische maatregelen in relatie tot de dienst.</i>		W
I.02.01.07	<i>Indien vraag I.02.01.06 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier toont aan binnen een termijn van achttien kalendermaanden na gunning de beheersmaatregelen te hebben geïmplementeerd, zoals vastgelegd in de NEN7512:2015 (<i>Informatiebeveiliging in de zorg - Vertrouwensbasis voor gegevensuitwisseling</i>); en zal daarbij de implementatierichtlijnen volgen zoals beschreven in de NEN7512:2015.		E
I.02.01.08	De Leverancier heeft aantoonbaar de beheersmaatregelen uit de NEN7513:2010 (<i>Logging – Vastleggen van acties op elektronische patiëntendossiers</i>) geïmplementeerd. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier een overzicht te verstrekken met getroffen beheersmaatregelen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen applicatieve maatregelen, technische maatregelen en organisatorische maatregelen in relatie tot de dienst.</i>		W
I.02.01.09	Met de implementatie van de NEN7513:2010 verklaart de leverancier dat is voldaan aan de eisen, zoals beschreven in de NEN7513:2010, hoofdstuk 6, 7 en 8.		W
I.02.01.10	<i>Indien vraag I.02.01.08 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier toont aan binnen een termijn van achttien kalendermaanden na gunning de beheersmaatregelen te hebben geïmplementeerd, zoals vastgelegd in de NEN7513:2018 (<i>Logging – Vastleggen van acties op elektronische patiëntdossiers</i>); en zal daarbij voldoen aan de eisen zoals beschreven in de NEN7513:2018, hoofdstuk 6, 7, 8 en 9.		E
I.02.01.11	De Leverancier heeft aantoonbaar de beheersmaatregelen uit de NEN7521:2014 (<i>Toegang tot patiëntgegevens</i>) geïmplementeerd en heeft hiervoor de implementatierichtlijnen gevolgd, zoals beschreven in de NEN7521:2014. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier een overzicht te verstrekken met getroffen beheersmaatregelen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen applicatieve maatregelen, technische maatregelen en organisatorische maatregelen in relatie tot de dienst.</i>		W
I.02.01.12	<i>Indien vraag I.02.01.11 met Nee is beantwoord, geldt:</i>		E

	De Leverancier toont aan binnen een termijn van vierentwintig kalendermaanden na gunning de beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de NEN7521:2014 (<i>Toegang tot patiëntgegevens</i>) te hebben geïmplementeerd; en zal daarbij de implementatierichtlijnen volgen zoals beschreven in de NEN7521:2014.		
I.02.01.13	Indien de dienst een clouddienst betreft, dan wel de dienst op termijn als clouddienst wordt aangeboden, geldt: De Leverancier toont aan binnen een termijn van vierentwintig kalendermaanden nadat de dienst als clouddienst wordt aangeboden, de beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de ISO27017:2015 (<i>Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services</i>) te hebben geïmplementeerd; en daarbij de implementatierichtlijnen te hebben gevolgd zoals beschreven in de ISO27017:2015.		E
I.02.01.14	De Leverancier toont aan binnen een termijn van achttien kalendermaanden na gunning de beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de ISO27032:2012 (<i>Guidelines for cybersecurity</i>) te hebben geïmplementeerd; en daarbij de implementatierichtlijnen te hebben gevolgd zoals beschreven in de ISO27032:2012.		W
I.02.01.15	De Leverancier gaat akkoord wijzigingen in de ISO/NEN-normen zoals benoemd in dit PvEW van de dienst, binnen een termijn van achtenveertig maanden na officiële publicatie door ISO of NEN te implementeren.		E
I.02.01.16	Om de effectiviteit van de getroffen beheersmaatregelen inzake privacybescherming en informatiebeveiliging aantoonbaar te maken, gaat de Leverancier akkoord met het jaarlijks aan Defensie verantwoording afleggen middels het opleveren van een assurance rapport - SOC2 Type 2.		E
I.02.01.17	De Leverancier stemt in dat de Auditdienst Rijk (ADR) dan wel een door Defensie te bepalen onafhankelijke partij periodiek een audit uitvoert op naleving van de contractueel met Defensie overeengekomen afspraken inzake informatiebeveiliging en privacybescherming.		E

6.2.2 Informatiebeveiliging - Dienst & technische implementatiemaatregelen

Informatiebeveiliging – Dienst			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
I.02.02.01	De Leverancier hanteert bij levering van de dienst best practice informatiebeveiligings- en privacyrichtlijnen (zoals de landelijk gehanteerde standaard 'ICT-beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties' van de NCSC en de OWASP-top 10 dreigingen) bij het ontwerp, de (door)ontwikkeling en het beheer van de dienst met betrekking tot: a. Security by Design; b. Privacy by Design; c. Privacy by Default. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van hiervoor opgestelde documentatie, dan wel een onderbouwde toelichting te verstrekken waaruit blijkt welke richtlijnen zijn gehanteerd en op welke wijze is geborgd dat deze worden toegepast.</i>		E
I.02.02.02	De dienst voorziet in functionaliteit om signaleringen te geven bij het verstrijken van bewaartermijnen van patiëntgegevens en patiëntendossiers.		W
I.02.02.03	Indien vraag I.02.02.02 met Ja is beantwoord, voorziet de dienst tevens in functionaliteit om: a. Patiëntendossiers en patiëntgegevens te schonen; b. Verouderde patiëntendossiers te archiveren; c. Patiëntgegevens te anonimiseren.		W

6.2.3 Identity & Access Management (IAM)

Identity & Access Management (IAM)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
	Identity Management		
I.02.03.01	De dienst ondersteunt verificatiediensten die aantoonbaar voldoen aan het vastgestelde betrouwbaarheidsniveau conform de door Defensie voor de dienst vastgestelde beveiligingscategorie en die aangeven in welke mate een digitale identiteit overeenkomt met de entiteit waaraan die is toegekend.		W
I.02.03.02	<i>Indien vraag I.02.03.01 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in bij levering van de dienst verificatiediensten te ondersteunen die aantoonbaar zullen voldoen aan het vastgestelde betrouwbaarheidsniveau conform de door Defensie voor de dienst vastgestelde beveiligingscategorie en die zullen aangeven in welke mate een digitale identiteit overeenkomt met de entiteit waaraan die is toegekend.		E
I.02.03.03	De Leverancier heeft aantoonbaar de beheersmaatregelen uit de ISO24760 (A framework for Identity Management) geïmplementeerd. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier een overzicht te verstrekken met getroffen beheersmaatregelen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen applicatieve maatregelen, technische maatregelen en organisatorische maatregelen in relatie tot de dienst.</i>		W
I.02.03.04	<i>Indien vraag I.02.03.03 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt ermee in om binnen een met Defensie nader overeen te komen termijn de beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de ISO24760 (A framework for Identity Management) te implementeren.		W
I.02.03.05	De dienst ondersteunt Federated Identity Management.		W
I.02.03.06	De dienst ondersteunt Single Sign On (SSO) waarbij de Defensie Identity Provider de identiteit van de gebruikers valideert.		W
I.02.03.07	De dienst ondersteunt de koppeling met configuraties van vertrouwde randapparatuur, medische apparaten en applicaties op basis van PKI-O certificaten.		W
	Access Management – Authenticatie		
I.02.03.08	De dienst ondersteunt het authenticeren van (eind)gebruikers (unprivileged accounts) op basis van een smartcard/ID-pas, zoals UZI-pas.		W
I.02.03.09	<i>Indien vraag I.02.03.08 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in binnen een termijn van achttien kalendermaanden na levering, de dienst geschikt te maken voor het authenticeren van (eind)gebruikers (unprivileged accounts) op basis van een smartcard/ID-pas, zoals UZI-pas.		W
I.02.03.10	De dienst ondersteunt multi-factor authenticatie.		W
I.02.03.11	<i>Indien vraag I.02.03.10 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in de dienst na gunning en voor levering geschikt te maken voor multi-factor authenticatie.		E
I.02.03.12	De dienst ondersteunt SAML 2.0 voor het authenticeren en autoriseren van gebruikers.		W
I.02.03.13	De dienst ondersteunt het authenticatieprotocol Kerberos voor het authenticeren en autoriseren van gebruikers.		W
	Access Management – Autorisatie		
I.02.03.14	De Leverancier heeft aantoonbaar de beheersmaatregelen uit de ISO29146:2016 (A framework for Access Management) geïmplementeerd. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier een overzicht te verstrekken met getroffen beheersmaatregelen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen applicatieve maatregelen, technische maatregelen en organisatorische maatregelen in relatie tot de dienst.</i>		W
I.02.03.15	<i>Indien vraag I.02.03.14 met Nee is beantwoord, geldt:</i>		W

	De Leverancier is bereid om binnen een nader met defensie overeen te komen termijn de beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de ISO29146:2016 (A framework for Access Management) te implementeren.		
I.02.03.16	Logische toegangsbeveiliging (toegangsrechten) kan worden ingericht op database-, groeps- en gebruikersniveau.		W
I.02.03.17	<i>Indien vraag I.02.03.16 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in de dienst na gunning en voor levering geschikt te maken voor het toekennen van toegangsrechten op database-, groeps- en gebruikersniveau.		E
I.02.03.18	Logische toegangsbeveiliging (toegangsrechten) kan worden ingericht op data attribuut niveau (veldniveau).		W
I.02.03.19	<i>Indien vraag I.02.03.18 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in de dienst na gunning en voor levering geschikt te maken voor het toekennen van toegangsrechten op data attribuut niveau (veldniveau).		E
I.02.03.20	De dienst biedt Defensie de functionaliteit om gebruikers, autorisatie rollen en gebruikersrechten te beheren.		E
I.02.03.21	De dienst biedt Defensie de functionaliteit om aanvullende autorisatie rollen te creëren naast de default beschikbare autorisatie rollen.		W
I.02.03.22	<i>Indien vraag I.02.03.21 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in de dienst na gunning en voor levering geschikt te maken voor het creëren van aanvullende autorisatie rollen, naast de default beschikbare rollen.		E
I.02.03.23	De dienst biedt Defensie de functionaliteit om toegangsrechten op 'need-to-know' basis te creëren en toe te kennen. Dit geldt voor gebruikersautorisaties en beheerautorisaties van de dienst. De functionaliteit voor het toekennen van autorisaties op basis van 'need-to-know' biedt Defensie de mogelijkheid om toegang tot bedrijfsgevoelige patiënt- en medische dossiers te beperken.		E
I.02.03.24	De dienst biedt functionaliteit die het principe van 'de digitale kluis' ondersteunt voor het beheer van de privileged accounts.		W
I.02.03.25	<i>Indien vraag I.02.03.24 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in dat de dienst bij levering beschikt over functionaliteit die het principe van 'de digitale kluis' ondersteunt voor het beheer van de privileged accounts.		E
I.02.03.26	De dienst ondersteunt 'claims based access control' waarbij attributen (claims) gekoppeld worden aan de autorisatie rollen van een functionaliteit. Dit is nodig binnen de context van de federatieve architectuur die Defensie nastreeft.		W
I.02.03.27	De gebruikers interface is gepersonaliseerd en toont alleen de voor de gebruiker relevante gegevens, toepassingen en taken, met inachtneming van de autorisaties van de gebruiker.		W

6.2.4 Informatietransport

Informatietransport			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
I.02.04.01	De dienst ondersteunt bij levering betrouwbare gegevensuitwisseling die aantoonbaar voldoet aan het vastgestelde betrouwbaarheidsniveau conform de door Defensie voor de dienst vastgestelde beveiligingscategorie.		E
I.02.04.02	De Leverancier verklaart bij levering van de dienst best practice informatiebeveiligings- en privacyrichtlijnen (zoals de landelijk gehanteerde standaard 'ICT-beveiligingsrichtlijn voor transportlayer security, TLS' van de NCSC) te hanteren voor versleutelde gegevensuitwisseling. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van hiervoor opgestelde documentatie, dan wel een</i>		E

	<i>onderbouwde toelichting te verstrekken waaruit blijkt welke richtlijnen zijn gehanteerd en op welke wijze is geborgd dat deze worden toegepast.</i>		
I.02.04.03	Voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling van basisregistraties maakt de dienst conform de pas-toe-leg-uit-lijst, gebruik van de actuele versie van Digikoppeling.		W
I.02.04.04	<i>Indien vraag I.02.04.03 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in de dienst binnen een termijn van achttien kalendermaanden na gunning geschikt te maken voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling van basisregistraties middels Digikoppeling.		E
I.02.04.05	De dienst ondersteunt het gebruik van PKI-Overheid certificaten bij web- en mailverkeer van gevoelige gegevens.		W

6.2.5 Technische Infrastructuur

Technische infrastructuur			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
I.02.05.01	Ten aanzien van dataopslag voorziet de dienst in tenminste één van de volgende twee opties: a. Het toepassen van een fysiek gescheiden single tenant productieomgeving voor dataopslag; b. Het versleutelen (encrypten) van de dataopslag in een multi-tenant productie omgeving, conform de door Defensie voor de dienst vastgestelde beveiligingscategorie en het daaraan verbonden niveau van te beschermen belangen, zoals verwoord in het vigerende ABDO. <i>Indien met Ja is beantwoord en de dienst in één of beide opties voorziet, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van hiervoor opgestelde documentatie, dan wel een onderbouwde toelichting te verstrekken waaruit blijkt op welke wijze één of beide opties worden toegepast..</i>		W
I.02.05.02	<i>Indien vraag I.02.05.01 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in dat de dienst bij levering beschikt over tenminste één van de bovengenoemde opties.		E

6.3 Privacy management

Privacy management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
I.03.01.01	Indien de dienst een clouddienst betreft, dan wel de dienst op termijn als clouddienst wordt aangeboden, geldt: De Leverancier toont aan, binnen een termijn van vierentwintig kalendermaanden, nadat de dienst als clouddienst wordt aangeboden, de beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de ISO27018:2019 (<i>Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII-processors</i>) te hebben geïmplementeerd en daarbij de implementatierichtlijnen te hebben gevolgd zoals beschreven in de ISO27018:2019.		E
I.03.01.02	De Leverancier hanteert voor de interne beheersing en AVG-compliance het NOREA Privacy Control Framework, versie 1.0. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door een overzicht te verstrekken met getroffen beheersmaatregelen, zoals beschreven in het NOREA Privacy Control Framework versie 1.0.</i>		W

	<i>Indien met Nee is beantwoord, dient de Leverancier aan te geven of zij een ander control framework hanteert voor de interne beheersing en AVG-compliance. Indien hiervan sprake is, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van documentatie omtrent het gehanteerde control framework, inclusief een overzicht te verstrekken met getroffen beheersmaatregelen.</i>		
1.03.01.03	De Leverancier gaat akkoord dat Defensie voorafgaand aan de definitieve gunning een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitvoert, conform het model gegevensbeschermings-effectbeoordeling Rijksdienst. De Leverancier stemt in mee te werken en te ondersteunen bij de door Defensie uit te voeren DPIA door bijvoorbeeld het beantwoorden van vragen en het aanleveren van alle relevante en benodigde informatie over de dienst.		E
1.03.01.04	De Leverancier beschikt over een privacy datalek-/incident management procedure, inclusief een response procedure op datalek incidenten en heeft hiervoor deugdelijke maatregelen geïmplementeerd. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van documentatie waarin de privacy datalek-/incident management procedure, inclusief de response procedure op datalek-incidenten en de hiervoor getroffen maatregelen zijn beschreven en toegelicht.</i>		E
1.03.01.05	De Leverancier houdt een registratie bij van beveiligingsincidenten. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door een rapportage te verstrekken met het aantal en type beveiligingsincidenten over de periode 2018.</i>		E
1.03.01.06	De Leverancier houdt een registratie bij van datalek-incidenten. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door een rapportage te verstrekken met het aantal en type datalek-incidenten over de periode 2018.</i>		E
1.03.01.07	De Leverancier verklaart na gunning en levering van de dienst verwerker te zijn in relatie tot de verwerkingsverantwoordelijke, zijnde Defensie.		E

6.4 Data Management, Data Security en Data Privacy

6.4.1 Data Management

Data Management			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
1.04.01.01	De dienst ondersteunt registratie van gegevens d.m.v. structured forms.		E
1.04.01.02	De dienst ondersteunt geautomatiseerde data labeling voor de uitwisseling van data.		W
1.04.01.03	Voor de te leveren dienst is een Masterdata Management Plan (MDM-Plan) uitgewerkt en gedocumenteerd waarin onder andere is uitgewerkt: - hoe wordt omgegaan met creëren, beheren en verwijderen van masterdata; - hoe masterdata wordt opgeslagen. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van het door haar met betrekking tot de dienst opgestelde MDM-Plan.</i> <i>Indien met Nee is beantwoord, dient de Leverancier schriftelijk inzichtelijk te maken en beargumenteerd toe te lichten hoe zij met Masterdata Management omgaat.</i>		W

I.04.01.04	De dienst beschikt over functionaliteit voor het instellen van een bewaartermijn van data (bijvoorbeeld stamgegevens, patiëntengegevens en patiëntendossiers). Defensie hanteert variabele bewaartermijnen voor data op archiefbescheiden niveau.		W
I.04.01.05	<i>Indien vraag I.04.01.04 met Nee is beantwoord, geldt:</i> De Leverancier stemt in de dienst binnen een nader met Defensie overeen te komen termijn geschikt te maken voor het instellen van variabele bewaartermijnen.		E
I.04.01.06	De dienst signaleert automatisch het verstrijken van een bewaartermijn. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier schriftelijk toe te lichten op welke wijze de dienst het verstrijken van de bewaartermijn signaleert.</i>		W
I.04.01.07	De dienst beschikt over beheerfunctionaliteit om na het verstrijken van een bewaartermijn de data te bewerken (denk aan het verwijderen van dataset uit de productie omgeving, het anonimiseren van de dataset, het exporteren van de dataset, het archiveren naar een andere storage omgeving et cetera). <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier schriftelijk toe te lichten welke bewerkingen mogelijk zijn na het verstrijken van een bewaartermijn.</i>		W
I.04.01.08	De dienst beschikt over een archiveringsfunctie waarbij de gearchiveerde data alleen te raadplegen is door toekenning van speciale toegangsrechten.		W
I.04.01.09	De dienst beschikt over functionaliteit om data te vernietigen. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier schriftelijk toe te lichten welke vernietigingsmethode de aangeboden dienst hanteert.</i>		E
I.04.01.10	De Leverancier verklaart en garandeert dat data met betrekking tot de dienst zich blijvend in Nederland bevindt en alhier is opgeslagen. Dit geldt ook voor de redundante/gemirrorde data.		E
I.04.01.11	Voor de te leveren dienst is een data architectuur uitgewerkt en gedocumenteerd die inzicht geeft in de entiteiten, de attributen, wet- en regelgeving, referentiemodellen en datastromen. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een beschrijving en toelichting van de data architectuur.</i>		E
I.04.01.12	Bij migratie, realisatie, test, onderhoud en overige beheerwerkzaamheden is de data binnen de dienst afgeschermd dan wel is sprake van gecontroleerde toegang. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van hiervoor opgestelde documentatie en/of procedures, dan wel een onderbouwde toelichting te verstrekken waaruit blijkt dat aan de voornoemde eis wordt voldaan.</i>		E
I.04.01.13	De dienst biedt de functionaliteit om data geautomatiseerd op een gestructureerde, gestandaardiseerde wijze te exporteren naar andere IT-systemen en IT-diensten, bijvoorbeeld BI of analytics.		W
I.04.01.14	De dienst in de HIS/AIS-decentrale omgeving kan stand alone worden gebruikt indien er geen verbinding tot stand kan worden gebracht.		W
I.04.01.15	Indien de dienst in een HIS/AIS-decentrale omgeving stand alone wordt gebruikt, beschikt de dienst over functionaliteit om de data te synchroniseren met HIS/AIS-centraal zodra er wel verbinding is ('store and forward' principe).		W
I.04.01.16	Mutaties in data in beide omgevingen (HIS/AIS-centraal en HIS/AIS-decentraal) dienen te allen tijde synchroon te kunnen worden verwerkt.		E

6.4.2 Data Security

Data Security			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
1.04.02.01	Data in processing (verwerken van persoonsgegevens) geschiedt gepseudonimiseerd conform privacy by design principes. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een beschrijving van de wijze waarop gepseudonimiseerde verwerking geschiedt.</i>		W
1.04.02.02	De Leverancier stemt in binnen een nader met Defensie overeen te komen termijn de dienst geschikt te maken voor gepseudonimiseerde verwerking van persoonsgegevens. De Leverancier dient het antwoord op deze vraag schriftelijk toe te lichten door middel van het aanleveren van haar visie en strategie ten aanzien van gepseudonimiseerde verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot de dienst.		W
1.04.02.03	Het ontcijferen van data (decryptie) vindt plaats op end-user niveau. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een beschrijving van de wijze waarop data ontcijfering op end-user niveau geschiedt.</i>		W

6.4.3 Data Privacy

Data Privacy			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
1.04.03.01	Indien het verwijderen van data met betrekking tot de dienst niet mogelijk is dan wel niet in specifiek omschreven situaties verplicht is gesteld, beschikt de dienst over functionaliteit om de te verwijderen data te anonimiseren.		W
1.04.03.02	De aangeboden dienst beschikt over functionaliteit om ten behoeve van data-analyse persoonsgebonden data te pseudonimiseren of te anonimiseren. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het aanleveren van een beschrijving van de wijze hoe pseudonomisering of anonimisering van persoonsgebonden data geschiedt.</i>		W

7 Service- en contractmanagement eisen en wensen

7.1 Algemene visie op de regie

De IT is voor Defensie, de Opdrachtgever, van wezenlijk belang voor het effectief en efficiënt uitvoeren van haar taakstelling. De beschikbaarheid van de juiste informatie, op het juiste moment en op de juiste plaats is voor Defensie letterlijk van levensbelang. Of het nu gaat om inlichtingen, cyber, logistiek of een superieure informatiepositie op het slagveld. IT is niet langer slechts een voorwaarde voor de oorlogsvoering maar een strategische enabler. Een middel dat, mits juist vormgegeven, het verschil maakt tussen winnen of verliezen. De visie op de IT is dan ook gebaseerd op de pijlers: continuïteit, beveiliging en innovatie.

Defensie werkt voor haar IT nauw samen met zowel profit als non-profit organisaties. De IT-diensten vanuit klantperspectief kunnen dan ook samengesteld zijn uit onderliggende diensten die worden geleverd door meerdere interne en externe leveranciers.

Met haar taakuitvoering en de vereiste veranderingen en innovaties is het voor Defensie van een kritisch belang om sturing te hebben op het samenspel van interne en externe leveranciers en de onderliggende IT-dienstdelen. Defensie richt zich met haar sturing of regie op: **samenwerking, duidelijke afspraken en het bewaken van overeengekomen prestatienormen.**

De inrichting van deze regie is gebaseerd op:

- Service Management System requirements (conform NEN-ISO/IEC 20000-1:2018);
- Wapensysteemmanagement (een Defensie specifiek concept voor het besturen en beheersen van de IT in de operationele domeinen: beperkt relevant voor de scope van deze aanbesteding) en;
- het Demand Supply Governance Framework (DSGF).

Door de toenemende samenwerking met meerdere externe organisaties is de inrichting van de regie in ontwikkeling, en dan met name op het Demand Management (DM) en Supply Management (SM).

De regie van Defensie ten aanzien van de dienst, is gericht op een aantal 'bouwstenen', te weten:

- Regiefasen;
- Diensten;
- Regieprocessen;
- Regierollen;
- Regieproducten;
- Regie-overleggen.

7.1.1 Regiefasen

Defensie voorziet dat de gevraagde dienstverlening in fasen gedeeld wordt. Voorafgaand aan de feitelijke dienstverlening worden de diensten ingeregeld, gebouwd, geïntegreerd en geïmplementeerd (fase I Opstart). In de feitelijke dienstverlening worden de overeengekomen HIS/AIS-diensten geleverd, beheerd en op onderdelen onderhouden (fase II Uitvoering). Aan het einde van de overeengekomen dienstverlening, of eerder als de omstandigheden dat noodzakelijk maken, wordt de dienst overgedragen of veiliggesteld (fase III Afsluiting).

7.1.2 Diensten

De dienst wordt geacht de militaire gezondheidszorg (MGZ) te faciliteren onder zowel reguliere als operationele omstandigheden (zie hoofdstuk 1 Inleiding en hoofdstuk 2 Context). De gevraagde dienst wordt voor de gebruikers beschikbaar gesteld via of op de IT-infrastructuur van de Defensie (zoals beschreven in hoofdstuk 5 Architectuur eisen en wensen). De end-to-end dienstverlening heeft daarmee, door de combinatie met andere bouwstenen, een samengesteld karakter; bestaande uit meerdere, samenhangende diensten en meerdere leveranciers (waaronder Defensie zelf).

Met deze aanbesteding beoogt Defensie de functionaliteiten van de dienst, met onderliggende dienstendelen, af te nemen van een externe leverancier. Van de Leverancier wordt verwacht dat hij integraal resultaatverantwoordelijk is voor de afgesproken dienstverlening en daarmee Defensie ontzorgt.

Door het samengestelde karakter van de dienstverlening zijn de koppelvlakken met andere diensten, van bijvoorbeeld Defensie, een punt van aandacht. Deze koppelvlakken worden in de overeengekomen Service Catalogue beschreven. Defensie verwacht dat hier de Leverancier, als partner in de samenwerking, tijdens de contractduur gericht op de doelen van het Defensie brede HIS/AIS, verantwoordelijkheid en initiatieven tot verbetering neemt.

De scope voor dit hoofdstuk is beperkt tot de dienst die aan de Leverancier wordt gevraagd.

Van de Leverancier wordt verwacht dat hij zijn dienstverlening aanbiedt in te onderscheiden diensten en deze groepeerd naar de onderstaande dienstengroepen per fase.

<i>Fase I Opstart</i>	<i>Fase II Uitvoering</i>	<i>Fase III Afsluiting</i>
Opstart-diensten	a. HIS/AIS-centraal-dienst	Exit-diensten
	b. HIS/AIS-decentraal-dienst	
	c. Koppelingen met Defensie	
	d. Expertise en Support	

Tabel 2 Fases en bijbehorende dienstgroepen

De Opstart-diensten, zijn inclusief bijvoorbeeld: (1) invullen regierollen, (2) initialiseren opstart-project (PID), (3) reguliere projectsturing -, verantwoording en -afsluiting, (4) inregelen HIS/AIS-centraal, (5) inregelen HIS/AIS-decentraal, (6) bouw koppelingen, (7) integratie, (8) data conversie, (9) integratietesten, (10) productie- en acceptietest, (11) implementatie en (12) opleveren van de formele eerste definitieve versie van de regieproducten.

De verwachting is dat de hier noodzakelijke activiteiten projectmatig worden uitgevoerd. In dit project zal invulling gegeven worden aan de nodige inzet van de verschillende interne Defensie en externe disciplines. Gezien het specifieke pre-beheer karakter van deze dienstengroep worden deze in hoofdstuk 8 Transitie van dit document verder uitgewerkt.

De HIS/AIS-centraal-dienst is inclusief: (1) de levering van de dienstendelen, (2) regulier onderhoud aan de bouwstenen en (3) de levering van en koppelingen met andere externe functionaliteiten (Zorgservices), zoals bijvoorbeeld Zorgmail, Zorgdomein, EVS, VECOZO, KNMP, CHA, NHG DOC, SBVZ en Landelijk SchakelPunt (zie hoofdstuk 4.10 *Integraties en Add-ons* en bijlage *Project Start Architectuur tbv PvEW Delight definitief v1.0*).

De HIS/AIS-decentraal-dienst is inclusief: (1) het beschikbaar stellen van actuele applicatiesoftware (inclusief scripts en documentatie) voor de implementatie door Defensie in het Defensie domein en (2) benodigde implementatiesupport.

De Koppelingen met Defensie (-diensten) bevatten onder meer: (1) het leveren van de koppelingen en (2) het reguliere onderhoud op de bouwstenen van de koppelingen.

Expertise en support biedt de mogelijkheid om niet voorziene dan wel niet overeengekomen wijzigingen en of vraagstukken (en daarmee niet opgenomen in de andere dienstengroepen) te realiseren. Deze dienstengroep bevat tevens de helpdesk en het beschikbaar stellen van een Acceptatieomgeving.

De Exit-diensten zijn, inclusief: (1) onderhouden en vaststellen van de exit-procedure, (2) uitvoeren van de exit-procedure, (3) eventuele verdere afwikkelingen en (4) decharge.

Onder het reguliere onderhoud wordt verstaan het aanpassen van de (veelal) technische bouwstenen (inclusief documentatie) als:

- correctief onderhoud (herstel fouten en verstoringen),
- perfectief onderhoud (verbeteren werking binnen de specificaties),
- adaptief onderhoud (aanpassen als gevolg van veranderende omgevingsfactoren) en
- additief onderhoud (nieuwe functionaliteiten, daar waar de gebruikelijke ontwikkeling van de standaard functionaliteiten van de Leverancier worden gevolgd).

Additief onderhoud specifiek voor Defensie bedoeld, is buiten de scope van het reguliere onderhoud en wordt apart afgestemd (service request) en gepland in het Releaseplan. Deze vorm van additief onderhoud is opgenomen in de dienstengroep Expertise en support.

7.1.3 Regieprocessen

Voor de regieprocessen worden de procedures en processen van Information technology - Service management (NEN-ISO/IEC 20000-1:2018) gevolgd. Onderstaande indeling wordt, in de volgende paragrafen, gevolgd om specifieke eisen en wensen te beschrijven.

- Operational Planning & Control;
- Service portfolio;
- Relationship & Agreement;
- Supply & Demand;
- Service Design, Build & Transition;
- Resolution and Fulfilment;
- Service Assurance;
- Performance Evaluation;
- Improvement.

7.1.4 Regierollen

De regie heeft Defensie belegd in een aantal regierollen, te weten:

Regierol	Korte toelichting
Beheermanager (BM)	Strategisch en lijnverantwoordelijke binnen Defensie voor de integrale samengestelde dienstverlening, waarvan overeengekomen dienstverlening HIS/AIS een onderdeel is.
Leveranciersmanager (LM)	Beheert de relatie met de Leverancier; gericht op de optimalisatie van de overeenkomst.
Servicemanager (SM)	Tactisch en operationeel verantwoordelijk voor de dienstverlening. Bewaakt kwaliteit en verbeterplannen. Stuur bij in geval van afwijkingen en verzorgt de communicatie daarover. Past afspraken over de dienstverlening aan.
Contractmanager (CM)	Bewaakt en borgt de contractueel vastgelegde afspraken.
Outputverantwoordelijke (OV)	Operationeel verantwoordelijk voor de Defensie delen van de dienstverlening.
Gebruikersvertegenwoordiger (GV)	Vertegenwoordigt Defensie in de gewenste functionaliteit en het gebruik daarvan.
Gebruiksondersteuner (GO)	Ondersteunt vakinhoudelijk de eindgebruikers van de IT-diensten.

Tabel 3 Regierollen

Van de Leverancier wordt verwacht dat deze zijn verantwoordelijke contactpersonen spiegelt aan deze rollen. En daarin gelijkwaardige en gemandateerde contactpersonen vanuit, of namens, zijn organisatie benoemd.

Defensie beschouwt de rol van Servicemanager van de Leverancier als een sleutelpositie. Deze rol is van een kritisch belang voor de gewenste samenwerking. Defensie wenst dan ook betrokken te zijn bij de invulling en wijzigingen in deze rol.

In geval van onderaannemers in de dienstverlening zijn de bovengenoemde verantwoordelijken van de Leverancier ook verantwoordelijk en gemandateerd voor die delen van de dienstverlening die aan de onderaannemers zijn toegewezen.

7.1.5 Regieproducten

Defensie onderkent voor de vastlegging van de afspraken en de besturing een compacte set aan stuur en rapportageproducten, te weten:

- Mantelovereenkomst EASP;
- Nadere overeenkomst HIS/AIS (NOK), inclusief Document Financiële Afspraken (DFA) en Verwerkersovereenkomst (AVG);
- Service Level Agreement HIS/AIS (SLA);
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
- Service Level Rapportage (SLR);
- Periode evaluatie, inclusief interne en externe auditdocumenten;
- Releaseplan;
- Exit-procedure.

De verwerving zal plaatsvinden onder de mantelovereenkomst EASP. In deze mantelovereenkomst en bijbehorende documenten (bijvoorbeeld ARBIT 2016 en Functionele uitvraag) zijn eisen/wensen opgenomen die van toepassing zijn. Deze eisen/wensen worden hierna niet meer vermeld. Ingeval de hier genoemde specifieke eisen/wensen afwijken van de mantelovereenkomst, dan prevaleren de hiergenoemde eisen/wensen.

7.1.6 Regie-overleggen

Defensie onderkent in de besturing en samenwerking onderstaande overleggen, waarin de verantwoordelijken en/of betrokkenen elkaar formeel ontmoeten, informeren, afstemmen en tot besluitvorming komen.

<i>Overleg</i>	<i>Korte toelichting</i>
Strategisch en tactisch overleg HIS/AIS	• Bespreken en vaststellen (als nodig): SLA, DAP, SLR, Periode evaluatie, Releaseplan en Exit-procedure. • Samenstelling: BM, SM, LM en GV. • Frequentie: af te stemmen, waarschijnlijk per kwartaal.
Rapportage overleg	• Bespreken en vaststellen Service Level Rapportage. • Bespreken periode evaluatie. • Samenstelling: SM, OV, LM en GV. • Frequentie: af te stemmen, waarschijnlijk per maand.
Gebruikersoverleg	• Bespreken van verwachtingen en nieuwe functionaliteiten. • Samenstelling: GV, OV en GO. • Frequentie: af te stemmen, waarschijnlijk per kwartaal.
Escalatie-overleg	• Ingeval van ernstige verstoringen of andere escalaties. • Samenstelling: agenda afhankelijk; waarschijnlijk min. BM en SM. • Frequentie: te initiëren door zowel Defensie als Leverancier; afhankelijk agenda.
Ad hoc overleg	• Bespreken specifieke onderwerpen. • Samenstelling: afhankelijk van agenda. • Frequentie: te initiëren door zowel Defensie als Leverancier; agenda afhankelijk.

Tabel 4 Regieroverleggen

7.1.7 Service Management Systeem (SMS)

Service Management Systeem (SMS)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.01.07.01	De Leverancier dient zich te conformeren aan de hierboven beschreven visie op de regie.		E
S.01.07.02	De Leverancier beschrijft eventuele aanvullingen en/of suggesties op de hierboven beschreven visie op regie en levert deze aan bij de Offerte.		W
S.01.07.03	De Leverancier dient de regierollen aan leverancierszijde toe te wijzen aan gemandateerde medewerkers. En geeft tevens, per rol/medewerker, een cv met een relevante beschrijving van de achtergrond, ervaring en positie in de organisatie aan Defensie.		E
S.01.07.04	De Leverancier voldoet aantoonbaar aan de Norm NEN-ISO/IEC 20000-1 : 2018. De Leverancier beschikt over actuele en deugdelijke documentatie over de compliance aan de norm NEN-ISO/IEC 20000-1:2018.		W
S.01.07.05	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke beschrijving van de wijze waarop zijn SMS is ingericht en wordt onderhouden.		W
S.01.07.06	De Leverancier beschikt over actuele en deugdelijke versies van het Improvement Plan en de Management Review.		W
S.01.07.07	De Leverancier voegt, na gunning, de beschrijving van de toepassing van zijn SMS toe aan het DAP.		E
S.01.07.08	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke beschrijving van de opzet van zijn SMS op onderdeel, inclusief de processen.		E
S.01.07.09	De Leverancier voegt, na gunning, de beschrijving van de opzet van zijn SMS-processen toe aan het DAP.		E
S.01.07.10	De Leverancier heeft twee actuele referenties van vergelijkbare dienstverlening. <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier dit aantoonbaar te maken door het opleveren van een document waarin per referentie is beschreven:</i> • een omschrijving van de afgesproken en geleverde dienstverlening; • de klantorganisatie of opdrachtgever; • de datum waarop de dienstverlening is gestart; • de omvang van de dienstverlening onder meer in termen van functionaliteiten, aantal gebruikers (bijvoorbeeld van een cloud) en aantal patiëntendossiers; • een korte omschrijving van de afgesproken key performance indicatoren; • een recente klantwaardering over de dienstverlening; • de contactgegevens van de referentie organisaties.		W
S.01.07.11	De Leverancier geeft toestemming en heeft met de genoemde referentie organisaties afgesteld dat Defensie de referentie kan benaderen voor verificatie en nadere toelichting op de geleverde dienst.		W
S.01.07.12	De SMS-processen hebben afhankelijkheden met de SMS-processen bij andere leveranciers, waaronder de processen van Defensie zelf. De Leverancier geeft een concrete beschrijving van de afhankelijkheden die hij verwacht en voegt deze beschrijving toe aan de Offerte.		W
S.01.07.13	De Leverancier borgt, na gunning, dat de overeengekomen afhankelijkheden tussen de processen van de verschillende leveranciers beschreven en beheerst worden zoals overeengekomen.		E

7.2 Operational Planning & Control

Operational Planning & Control			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.02.01.01	De Leverancier borgt dat de planning van zijn SMS-processen, is afgestemd op en met de vergelijkbare en relevante plannings van Defensie.		E

7.3 Service Portfolio (SP)

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Service Delivery;
- Plan the Services;
- Control of Parties involved in Service Lifecycle;
- Service Catalogue Management;
- Asset Management;
- Configuration Management.

Service Portfolio (SP)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.03.01.01	De Leverancier beschrijft in een Service Catalogue, concreet per aangeboden dienst, gegroepeerd naar dienstengroep, minimaal: • wat deze inhoudt (en wat expliciet niet); • hoe deze is opgebouwd, uit welke onderdelen deze bestaat; • welke andere externe functionaliteiten (zorgservices) deel uitmaken van de integrale resultaatverantwoordelijkheid; • afhankelijkheden met andere aangeboden diensten; • koppelvlakken en eventuele afwijkende servicelevels met andere (veronderstelde) diensten van andere leveranciers en/of zorgservices; • de kwaliteit, kosten en levertijd; • de wijze van aanvragen; • de bijbehorende status; • de geplande life-cycle. De Leverancier voegt deze concept Service Catalogue toe aan zijn Offerte.		E
S.03.01.02	De Leverancier voegt de overeengekomen Service Catalogue beschrijving, na gunning, toe aan het Service Level Agreement.		E
S.03.01.03	De Leverancier houdt tijdens de dienstverlening de Service Catalogue actueel.		E
S.03.01.04	De Leverancier beschrijft zijn ervaring en beeld van de afstemming tijdens plannen, uitvoeren en aanpassen van de dienstverlening en voegt deze beschrijving toe aan de Offerte.		E

7.4 Relationship & Agreement

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Business Relationship Management;
- Service Level Management.

Defensie is zich bewust dat de Leverancier alleen Performance Indicatoren (PI) kan afspreken waar hij controle over heeft. Andere PI zijn in samenwerking met hét IT-bedrijf van Defensie. Van de Leverancier wordt verwacht dat hij actief participeert in het in stand houden en halen van de PI. In bijlage D Performance Indicatoren, in de kolom Samengestelde dienst, wordt aangegeven dat Defensie in deze ook een verantwoordelijkheid heeft. Indien in deze kolom niets is benoemd, dan gaat Defensie er vanuit dat benoemde PI door de Leverancier wordt gegarandeerd tot aan het koppelvlak met Defensie.

Relationship & Agreement (RA)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.04.01.01	De Leverancier beschrijft de wijze waarop, desgewenst, flexibel en snel de dienst kan worden aangepast en voegt deze beschrijving toe aan de Offerte.		W
S.04.01.02	De Leverancier levert een concept SLA aan bij de Offerte met minimaal de PI zoals in bijlage D Performance Indicatoren voor dienstengroep "Uitvoering" is beschreven. Defensie wenst, waar mogelijk, gebruik te maken van de standaard dienstverlening van de Leverancier. Daarom wordt verzocht om apart bij te voegen bij de Offerte:		E

	• aanvullingen op PI die de Leverancier noodzakelijk of wenselijk acht; • afwijkingen of suggesties op de door Defensie genoemde PI.		
S.04.01.03	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke beschrijving van de borging van de kwaliteit van de dienstverlening. Deze beschrijving bevat in ieder geval: • de wijze waarop dienstverlening bewaakt wordt; • de directe rapportering bij afwijkingen; • de wijze waarop maatregelen worden genomen en gehandhaafd om de afwijkingen in de toekomst uit te sluiten; • de wijze van verrekening in verhouding tot applicatie life-cycle en het gebruik; • het aanleveren van prestatiegegevens over de overeengekomen PI van de aangeboden dienst; • de wijze waarop zijn service verbeterplan(nen) worden opgesteld, beheerd, uitgevoerd en gehandhaafd.		W
S.04.01.04	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke patch management policy voor alle bouwstenen van de dienst.		E
S.04.01.05	De Leverancier houdt de dienst en haar bouwstenen technisch actueel conform de patch management policy. Daarbij rekening houdend met alle bouwstenen van de dienst, zoals: • operating system update level conform leverancier van de bouwsteen (bijvoorbeeld Microsoft, Redhat); • netwerk firmware updatelevel conform leverancier van de bouwsteen (bijvoorbeeld Cisco, HP, Palo Alto); • virtualisatie update level conform leverancier van de bouwsteen (bijvoorbeeld VMware); • tijdige overgang naar een nieuwe versie van de operating systemen en firmware conform leverancier van de bouwsteen life-cycle, et cetera en de daarbij behorende softwarecomponenten.		E
S.04.01.06	De Leverancier beschrijft zijn beeld op de aanvullende overlegstructuren tussen Defensie en Leverancier, met onder meer frequentie, betrokken rollen en agenda onderwerpen en voegt deze beschrijving toe aan de Offerte.		W
S.04.01.07	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke procedure om wijzigingen in de dienst mogelijk te maken, met onder meer meldpunt, impactbepaling, tijdige realisatie en afstemming.		E
S.04.01.08	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke beschrijving van de wijze waarop geëscaleerd kan worden over de geleverde dienst.		E
S.04.01.09	De Leverancier maakt inzichtelijk welke partijen betrokken zijn bij de dienst (beheerplaat) en wat de rol en verantwoordelijkheden van elke partij zijn en voegt dit toe aan de Offerte.		W
S.04.01.10	De Leverancier legt de onderlinge procedurele afspraken met alle betrokken onderaannemers (leveranciers) vast in het DAP.		E
S.04.01.11	De Leverancier levert bij de Offerte een lijst met sluitende en gedefinieerde begrippen, afkortingen, formules en meetregels aan.		W
S.04.01.12	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke beschrijving van de benodigde bouwstenen (o.m. apparatuur en software) nodig voor de dienst. Deze beschrijving bevat in ieder geval: de eigenaar van de middelen en bij wie het risico ligt voor het verloren gaan of het achteruit gaan van de dienst.		W
S.04.01.13	De Leverancier beschrijft de voorwaarden waaraan Defensie moet voldoen om de dienst(en) af te kunnen nemen en voegt deze beschrijving toe aan de Offerte.		W

7.5 Supply & Demand

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Budgetting & Accounting for Services;
- Demand Management;
- Capacity Management.

Supply & Demand			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.05.01.01	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke procedure voor Capaciteit Management (schaalbaarheid) en voegt deze beschrijving toe aan de offerte. Hierin is de omgang met het gebruik opgenomen, zoals: • aantal concurrent users; • aantal ondersteunde gebruiker sessies; • dataopslag; • aantal servers; • bandbreedte voor gebruikers van de dienst; • bandbreedte voor de interfaces met Defensie.		W

7.6 Service Design, Build & Transition

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Change Management;
- Service Design and Transition;
- Release and deployment management.

Service Design, Build & Transition (SDBT)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.06.01.01	De Leverancier bekrachtigd dat in zijn Exit-procedure is geborgd dat de stamgegevens, patiëntengegevens en patiëntendossiers overdraagbaar (portabiliteit) zijn met af te spreken media en werkwijze en vernietigt (dataopslag en database) worden conform de afgesproken vernietigingsmethode.		E
S.06.01.02	De Leverancier zorgt ervoor dat bij een Exit-procedure de stamgegevens, patiëntengegevens en patiëntendossiers op overeengekomen back-up media overgedragen worden.		E
S.06.01.03	De Leverancier zorgt ervoor dat bij een Exit-procedure logbestanden overgedragen worden.		E
S.06.01.04	De Leverancier bekrachtigd dat in zijn Exit-procedure is geborgd dat de data aantoonbaar van zijn systemen, infrastructuur en andere media is verwijderd. De Leverancier stemt in dat een door Defensie te bepalen onafhankelijke partij dit toetst en bevestigt door middel van een verklaring.		E
S.06.01.05	De Leverancier bekrachtigd dat geborgd is dat broncode en documentatie van de HIS/AIS-dienst kan worden vrijgegeven aan Defensie via de ESCROW methodiek in geval van faillissement van de Leverancier.		E
S.06.01.06	De Leverancier bekrachtigd dat geborgd is dat bij een Exit-procedure de bouwstenen en data van de diensten zodanig ter beschikking van Defensie worden gesteld dat de dienst elders gerealiseerd kan worden.		E
S.06.01.07	De Leverancier bekrachtigd dat in zijn Release-procedure is opgenomen: • de ontwikkel strategie, inclusief de releases en updates per periode (releaseplanning); • de wijze van onderhoud op dienst en haar bouwstenen; • de wijze waarop de bouwstenen worden ontwikkeld; • de middelen die gebruikt worden bij het ontwikkelen van de bouwstenen; • dat deployen van software automatisch plaatsvindt; • dat deployen tussen omgevingen (bijvoorbeeld van Acceptatie naar Productie) automatisch plaatsvindt, met behulp van packages;		E

	• in welke fase van de ontwikkeling Defensie kan testen; • wijze waarop de testresultaten kunnen worden gemeld; • wijze waarop wijzigingen als gevolg van actualiteiten uit de beroepsgroep of wettelijke bepalingen worden verwerkt in de aangeboden dienst; • wijze waarop de benodigde scripts en (technische) documentatie wordt geleverd aan Defensie ten behoeve van HIS/AIS-decentraal; • ondersteuning bij een nieuwe versie van de applicatiesoftware van HIS/AIS-decentraal; • momenten waarop de gewijzigde of nieuwe dienst beschikbaar wordt gesteld (inclusief beschrijving van de veranderingen, omvang van de wijzigingen (bijvoorbeeld Minor/Major); • borging dat het 'live gaan' van de gewijzigde diensten (updates en patches) zonder verlies van dienstverlening plaatsvindt. De Leverancier voegt de Release-procedure toe aan de Offerte.		
S.06.01.08	De Leverancier beschrijft de wijze waarop Defensie zijn inbreng over de functionaliteiten van HIS/AIS kan geven en voegt deze beschrijving toe aan de Offerte. In deze beschrijving is de rol en positie van het Gebruikersoverleg opgenomen.		E
S.06.01.09	De Leverancier onderhoudt en beheert de benodigde licenties voor de dienst en haar onderliggende bouwstenen.		E
S.06.01.10	De Leverancier beheert het technisch ontwerp van de dienst en haar onderliggende (technische) bouwstenen (inclusief documentatie).		E
S.06.01.11	De Leverancier beheert de source code van de bouwstenen van de aangeboden diensten.		E
S.06.01.12	De Leverancier bekrachtigd dat het competentiebehoud binnen zijn organisatie voor de gebruikte bouwstenen geborgd is. Het competentiebehoud is inclusief het behoud van voldoende capaciteit voor het ontwikkelen en in stand houden van de diensten en bouwstenen.		E
S.06.01.13	De Leverancier beschikt over een adequate en deugdelijke beschrijving van de wijze en maatregelen waarop de competentieontwikkeling en -behoud binnen zijn organisatie is geborgd.		E
S.06.01.14	De Leverancier verklaart minimaal jaarlijks ten behoeve van de jaarevaluatie de kwaliteit van zijn software te evalueren volgens de norm 'Systems and software engineering – Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - System and software quality models (ISO/IEC 25010:2011). <i>Indien met Ja is beantwoord, dient de Leverancier een beschrijving te verstrekken waarin tenminste is beschreven hoe een dergelijke evaluatie plaatsvindt en op basis van welke criteria de evaluatie plaatsvindt. Tevens dient de Leverancier een verslag aan te leveren van een recent uitgevoerde jaarevaluatie.</i>		W
S.06.01.15	De Leverancier is aantoonbaar actief in het vernieuwen en verbeteren van de functionaliteit van zijn diensten en onderliggende bouwstenen.		W
S.06.01.16	De Leverancier beschikt over meerdere gescheiden omgevingen, die de levenscyclus van de ontwikkeling van de applicatiesoftware ondersteunt. De Leverancier borgt dat ontwikkelingen van haar diensten en onderliggende bouwstenen, de vigerende dienstverlening niet kan en zal verstoren.		E
S.06.01.17	De Leverancier stelt een leeromgeving beschikbaar waarin de gebruikers de functionaliteit van de diensten zich eigen kunnen maken.		W
S.06.01.18	De leeromgeving is standaard door de Leverancier gevuld met representatieve data voor alle de functionaliteiten van het HIS/AIS. Deze data komt overeen met het standaard opleidings- en instructiemateriaal van de Leverancier		W
S.06.01.19	De leeromgeving kan met data worden gevuld die herkenbaar en representatief is voor de gebruikers van Defensie. Deze leerdata kan apart worden samengesteld door Defensie en op aanvraag worden opgenomen in de (of een) leeromgeving.		W

7.7 Resolution and Fulfilment

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Incident Management;
- Service Request Management;
- Problem Management.

De prioriteit en urgentie van het oplossen van Incidenten en Problemen wordt bepaald door Defensie. Hierbij wordt de impact gewogen. Waarbij de impact een indicatie is van de verstoring op de bedrijfsvoering in dit geval het MGZ-proces en het aantal gebruikers dat geraakt wordt. Als richtlijn wordt daarvoor onderstaande tabel (Tabel 5) gehanteerd.

Prioriteitbepaling		Impact		
		Betreft een geheel IT-systeem (bedrijfsvoering ligt stil) > 50 gebruikers	Betreft een locatie, groep of afdeling of module (bedrijfsvoering ligt deels stil of is belemmerd) 10 t/m 50 gebruikers	Eén of enkele medewerkers of één functie (bedrijfsvoering ondervindt enige hinder) < 10 gebruikers
Urgentie	Herstel zo snel als mogelijk	Urgent < 1 uur	Hoog < 2 uur	Middel < 12 uur
	Binnen redelijke termijn	Hoog < 2 uur	Middel < 12 uur	Normaal < 2 dagen
	Niet urgent	Middel < 12 uur	Normaal < 2 dagen	Laag < 10 werkdagen

Tabel 5 Prioriteitbepaling

Resolution and Fulfilment (RF)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.07.01.01	De Leverancier beschikt voor de aangeboden diensten over een "Help- of support desk": • met openstellingstijden van 24*7; • die de Nederlandse taal hanteert; • waarvan de reactietijden bekend en genormeerd zijn; • met een minimale telefonische wachttijd; • waarvan duidelijk is op welke wijze die te benaderen is (chat/mail/telefoon); • die incidenten tijdens de openstellingstijden aanneemt.		E
S.07.01.02	De Leverancier verklaart dat na gunning de "Help- of support desk": • reageert binnen 15 minuten met bevestiging van het referentie nummer; • alleen incidenten aanneemt van de Servicedesk van Defensie (tenzij anders afgesproken).		E
S.07.01.03	De Leverancier heeft een actueel en deugdelijk inzicht in de bovengenoemde reactietijden en wachttijden van zijn Help- of supportdesk over de afgelopen 3 jaar.		E
S.07.01.04	De Leverancier bekrachtigd dat in haar procedures voor Incident Management en Problem Management geborgd is dat opgenomen is op welke wijze: • ondersteuning wordt geleverd, in geval van vragen, incidenten of problemen met de applicatiesoftware HIS/AIS-decentraal;		E

	• support wordt geleverd voor de afhandeling van Incidenten & problemen en met welke reactietijd en functiehersteltijd; • spoedeisende ondersteuning telefonisch wordt geleverd (<1 uur); • diagnose van een incident wordt uitgevoerd en communiceert daarover met Defensie over een geschatte functiehersteltijd; • prioritering van herstel plaatsvinden en met welke tijden voor zowel incidenten als problemen; • de root cause analyse van een probleem plaatsvindt en rapporteert naar behoefte en urgentie van het functieherstel naar Defensie; • de kenmerken van de Incidenten en problemen van Defensie kunnen in het registratiesysteem van de Leverancier worden vastgelegd. De Leverancier voegt zijn procedure voor Incident Management en Problem Management toe aan de Offerte.		
S.07.01.05	De Leverancier conformeert zich aan de prioriteitstelling van Defensie en verwerkt deze in zijn operationele planningen.		E

7.8 Service Assurance

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Service Availability Management;
- Service Continuity Management;
- Informatie Security Management.

De eisen en wensen voor Information Security Management zijn separaat opgenomen in hoofdstuk 6 Informatiebeveiliging en Privacy eisen en wensen van dit document.

Service Assurance (SA)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.08.01.01	De Leverancier garandeert voor HIS/AIS-centraal een maandelijks beschikbaarheid percentage zoals opgenomen in bijlage D Performance Indicators. De Leverancier heeft een adequate en deugdelijke beschrijving van de wijze waarop de beschikbaarheid is ingevuld en voor welke openstellingstijden de beschikbaarheid geldt.		E
S.08.01.02	De Leverancier heeft over de afgelopen 3 jaar geleverde dienstverlening een adequaat en deugdelijk Inzicht van: • het Service Window (onderhoud); • de MTBF (Mean Time Between Failure); • de maximale downtime per keer; • de MTTR (Meantime to Repair); • de MTTRS (Meantime to restore service). De Leverancier heeft een onderbouwde prognose over de ontwikkeling van de genoemde indicatoren voor de komende 3 jaar.		W
S.08.01.03	De Leverancier heeft een adequate en deugdelijke beschrijving van de wijze waarop: • de beschikbaarheid wordt bewaakt en kan worden bijgestuurd; • de betrouwbaarheid wordt bewaakt en kan worden hersteld; • de performance wordt bewaakt en kan worden bijgestuurd.		W
S.08.01.04	De Leverancier heeft een adequate en deugdelijke beschrijving van de performance in termen van responsetijden voor de online functionaliteiten van HIS/AIS-centraal over het afgelopen jaar. De Leverancier heeft een beschrijving van zijn verwachtingen voor de ontwikkelingen in de komende 3 jaar met de maatregelen om deze op het voor hem gewenste niveau te houden.		W
S.08.01.05	De Leverancier heeft een adequaat en deugdelijk IT-service contingencyplan. In dit contingencyplan is minimaal opgenomen: • dat een uitwijk van de dienst voor gebruikers geen consequenties heeft; • hoe de continuïteit van de dienst wordt gewaarborgd;		E

	- de maximale uitval van de dienst (Recovery Time Objective (RTO)); - de maatregelen om maximale uitval te borgen. De Leverancier voegt zijn contingencyplan toe aan de Offerte.		
S.08.01.06	De Leverancier bekrachtigd dat in zijn procedures voor back-up & recovery geborgd is dat minimaal opgenomen is: - de wijze waarop de back-up en recovery wordt geleverd; - het maximale dataverlies, van zowel applicatie- als systeemdata (full, incremental) (Recovery Point Objective (RPO)); - de duur van het data herstel, van zowel de applicatie- als systeemdata (full, incremental); - de bewaartermijn van de back-up van data is, van zowel de applicatie- als systeemdata (full, incremental); - de borging dat back-up & recovery ook daadwerkelijk getest is en werkt.		E
S.08.01.07	De Leverancier herstelt HIS/AIS-centraal binnen de tijd zoals opgenomen in bijlage D Performance Indicatoren na verstoring of opdracht.		W
S.08.01.08	De Leverancier herstelt de applicatiedata binnen de tijd zoals opgenomen in bijlage D Performance Indicatoren na verstoring of opdracht.		W
S.08.01.09	De Leverancier borgt dat de back-up van de stamgegevens, patiëntengegevens en patiëntendossiers separaat, conform RPO, wordt uitgevoerd en opgeslagen.		E
S.08.01.10	De Leverancier vernietigt stamgegevens, patiëntengegevens en patiëntendossiers conform de afgesproken methode en borgt dat voldaan wordt aan de daarvoor relevante wettelijke bepalingen.		E

7.9 Performance Evaluation

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Monitoring, Measurement, Analysis & Evaluation;
- Internal Audit;
- Management Review;
- Service Reporting.

Performance Evaluation (PE)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.09.01.01	De Leverancier staat toe dat Defensie ten allen tijden in staat is om te controleren of hij zich aan de gemaakte afspraken houdt. Dit wordt getoetst en bevestigd door een verklaring van een door zowel de Leverancier als Defensie aan te wijzen onafhankelijke partij (bijvoorbeeld de Audit Dienst Rijk en/of de Algemene Rekenkamer).		E
S.09.01.02	De Leverancier rapporteert maandelijks over de dienst. In de rapportage is minimaal opgenomen: - management samenvatting; - eventuele veranderingen in de dienst; - behaalde resultaten, qua beschikbaarheid; - aanpassingen in het kader van de capaciteit van de dienst; - resultaten, qua Incident & Probleem Management; - uitgevoerde acties in het kader van herstel en Continuïteit; - resultaten in het kader van Data Management; - verwerkte aanvragen; - resultaten Release management/Onderhoud dienst en haar onderliggende bouwstenen; - uitgevoerde actie in het kader van de beveiliging van de dienst.		E

7.10 Improvement

Deze procesgroep bevat de volgende processen:

- Nonconformity and Corrective Action;
- Continual Improvement.

Improvement (IP)			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
S.10.01.01	De Leverancier werkt aantoonbaar continu aan verbetering van zijn dienst en komt met verbetervoorstellen. Dit blijkt uit een adequate en deugdelijke beschrijving van de gerealiseerde verbeteringen aan de vergelijkbare diensten, onderverdeeld naar eigen en klant verbetervoorstellen.		W
S.10.01.02	De Leverancier beschikt over een door het management vastgesteld Improvement Plan voor zijn dienst en zijn SMS en voegt dit Improvement Plan toe aan de Offerte.		W

8 Transitie eisen en wensen

8.1 Inleiding

Op 31 december 2020 zal het nieuwe HIS/AIS, ter vervanging van het huidige Geneeskundige Informatiesteem Defensie (GIDS), volledig operationeel moeten zijn. Gezien de tijdsdruk vormt de transitie een cruciaal onderdeel voor het welslagen van het project Delight. Om die reden wil Defensie inzicht krijgen in de aanpak van de Leverancier voor de transitie.

8.1.1 Transitieonderdelen

Defensie heeft de transitie van dit project ingedeeld in de volgende onderdelen: configureren, koppelen, beproeven, migreren, operationaliseren en beheren.

Configureren:

Het samenstellen en inrichten van de gevraagde centrale en decentrale dienst HIS/AIS en eventuele andere zaken die onderdeel uitmaken van de aangeboden dienst van de Leverancier.

Koppelen:

Het koppelen van de onderdelen welke deel uitmaken van de aangeboden centrale en decentrale dienst van de Leverancier met het koppelvlak van Defensie.

Beproeven:

Het grondig en zorgvuldig testen van de geconfigureerde en gekoppelde onderdelen van de door de Leverancier aangeboden centrale en decentrale HIS/AIS-dienst.

Migreren:

Het migreren van data uit GIDS naar het nieuwe HIS/AIS-centraal. Op basis van een data-analyse zal worden vastgesteld welke data wel en niet mag worden gemigreerd naar het centrale HIS/AIS in het civiele domein.

Operationaliseren:

Het in gebruik nemen van HIS/AIS-centraal en HIS/AIS-decentraal en het uitvoeren van de werkzaamheden die daarbij horen. Bijvoorbeeld het inrichten en toekennen van autorisaties en het opleiden van de gebruikers.

Beheren:

Het inrichten van het beheer van het HIS/AIS en de andere onderdelen die deel uitmaken van de door de aanbieder aangeboden oplossing. Bijvoorbeeld het inrichten van de ITIL-processen tussen de Leverancier en Defensie maar ook het afronden van de SLA, DAP en DFA.

8.1.2 Beknopte omschrijving GIDS

GIDS is het huidige primaire registratiesysteem voor de eerstelijns geïntegreerde zorg. Het doel van GIDS is het ondersteunen en vastleggen van de verleende geïntegreerde zorg aan militairen inclusief de verleende zorg in uitzendgebieden.

GIDS is een client-server applicatie gebaseerd op Uniface forms waarbij de client 3 verschijningsvormen kent:

1. VDI-streaming AppV applicatie
2. CITRIX-package applicatie
3. Standalone client msi

Hierbij is er rekening mee gehouden dat de GIDS-applicatie ook moet werken wanneer er minimale of geen verbindingen beschikbaar zijn.

De server backend omgeving van GIDS bestaat uit een Linux Uniface repository, een Linux databaseserver met een Oracle 12c database, een Linux batchserver en Windows CITRIX-servers. Deze backend omgeving is dubbel uitgevoerd waarbij de tweede omgeving in een datacentrum op een andere locatie staat. Ten behoeve van de decentrale variant wordt er gebruik gemaakt van een lokale Solid database.

8.2 Plan van Aanpak Transitie

Defensie ontvangt graag een Plan van Aanpak van de Leverancier waarin de onderstaande details staan beschreven.

Plan van Aanpak Transitie			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
T.02.01.01	Beschrijf op basis van de transitieonderdelen configureren, koppelen, beproeven, migreren, operationaliseren en beheren een Plan van Aanpak (max 10 A4'tjes) waarin de volgende punten worden benoemd: • hoe de transitie per onderdeel wordt uitgevoerd; • de doorlooptijd in weken per onderdeel en de totale doorlooptijd van de transitie waarbij op 31 december 2020 het HIS/AIS-centraal en decentraal volledig operationeel moeten zijn; • de randvoorwaarden die Leverancier per onderdeel en de volledige transitie stelt waarbij rekening wordt gehouden met het PVEW; • indien van toepassing, welke gangbare standaarden per transitieonderdeel worden toegepast. Migreren: • welke migratiemethode zal worden toegepast en licht dat kort toe: dynamische migratie methode met knock-out, andere tool, handmatige migraties of anders.		W

8.3 Projectmanagement

Projectmanagement			
Nummer	Details	Ja/Nee	E/W
T.03.01.01	Leverancier werkt voor de transitie met een gestandaardiseerde projectmanagement methode die aansluit bij breed gehanteerde standaarden in de markt, zoals bijvoorbeeld Prince2.		W

9 Afkortingen

Afkorting	Uitleg
ABDO	Algemene Beveiligingseisen voor Defensie Opdrachten
AIS	Apotheek Informatie Systeem
AMA	Algemeen Militair Arts
AMAR	Algemeen Militair Ambtenarenreglement
AMV	Algemeen Militair Verpleegkundigen
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BA	Bedrijfsarts
BGZ	Bedrijfsgezondheidszorg
BI	Business Intelligence
BIG	Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
BMB	Bijzondere Medische Beoordelingen
BN	Betrouwbaarheidsniveau
BSN	Burger Service Nummer
BW	Burgerlijk Wetboek
CAS	Classificaties voor Arbo en Sociale verzekering
CAT	Configuration Assessment Tool
CEAG	Coördinatiecentrum Expertise Arbeidsomstandigheden en Gezondheid
CERT	Computer Emergency Response Team
CIS	Center for Internet Security
CMH	Centraal Militair Hospitaal
COPD	Chronisch Obstructive Pulmonary Disease
COV	Controle op Verzekeringsnummer
DA	Doktersassistent(en)
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
DBB	Defensie Beveiligingsbeleid
DBMS	Database Management Systeem
DFA	Dossier Financiële Afspraken
DGO	Defensie Gezondheidszorg Organisatie
DGOTC	Defensie Gezondheidszorg Opleidings- en Trainingscentrum
DMS	Document Management Systeem
DTD	Defensie Tandheelkundige Dienst
E	Eis
EASP	Europese Aanbesteding voor Standaard Programmatuur
ECG	Electrocardiogram
EGB	Eerstelijns Gezondheidszorgbedrijf
EGIZ	Elektronische Gegevensuitwisseling in de Zorg
EPD	Elektronisch Patiënten Dossier
EVS	Elektronisch Voorschrijf Systeem
FU	Functionele Uitvraag
GC	Gezondheidscentrum
GIDS	Geneeskundig Informatiesysteem DefenSie
GUI	Gebruikersinterface
HA	Huisarts
HASP	Richtlijn Informatie-uitwisseling tussen Huisarts en Specialist
HGI	Hoog Gerubriceerde Informatiesystemen
HIS	Huisarts Informatie Systeem
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
HRMS	Human Resource Management Systeem
ICD	International Statistical Classification of Disease and Related Health Problems
ICPC	International Classification of Primary Care
IDP	Identity Provider

IDR	Instituut samenwerking Defensie & Relatieziekenhuizen
KIS	Keten Informatiemanagement Systeem
KNMP	Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie
KNMG	Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst
KPI	Kritische of Key Prestatie Indicator
LAB	Laboratorium
LOINC	Logical Observation Identifiers Names and Codes
LSP	Landelijk Schakelpunt
MAW	Militaire Ambtenarenwet
MFB	Medisch Farmaceutische Beslisregels
MGGZ	Militaire Geestelijke Gezondheidszorg
MGLC	Militair Geneeskundig Logistiek Centrum
MRC	Militair Revalidatie Centrum
MTBF	Mean Time Between Failure
MTTR	Mean Time to Repair
NAVO	Noord-Atlantische Verdragsorganisatie
NAW	Naam, adres, woonplaats
NCvB	Nederlands Centrum voor Beroepsziekten
NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
NHG	Nederlands Huisartsen Genootschap
NSAID	Non-Steroidal Anti-Inflammatory Drugs
NTS	Nederlandse Triage Standaard
OTAP	Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie
OWASP	Open Web Application Security Project
PGO	Persoonlijke Gezondheidsomgevingen
PKB	Patient Knows Best
PKI-O	Public Key Infrastructure voor de Overheid
POH	Praktijkondersteuner Huisarts
POH GGZ	Praktijkondersteuner Huisarts Geestelijke Gezondheidszorg
POH S	Praktijkondersteuner Huisarts Somatiek
PREM	Patient Reported Experience Measure
PROM	Patient Reported Outcome Measure
PSA	Project Start Architectuur
PvEW	Programma van Eisen en Wensen
RBAC	Role Based Access Control
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SIEM	Security Information and Event Management
SLA	Service Level Agreement
SLM	Service Level Management
SOC2	Service Organization Control 2
SOEP	Subjectief, Objectief, Evaluatie, Plan
STANAG	STANdardization Agreement
TBB	Te Beschermen Belang
UI	Uitgifte Informatie
UZI	Unieke Zorgverlener Identificatie
VDI	Virtual Desktop Infrastructure
VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid
VZVZ	Vereniging van Zorgaanbieders voor Zorgcommunicatie
W	Wens
WABB	Wet Algemene Bepalingen Burgerservicenummer
Wbsn-z	Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg
WGBO	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
WTZI	Wet toelating zorginstellingen
ZRS	Zorgregistratiesysteem

10 Begrippenlijst

Begrip	Uitleg
Dienst	De beoogde oplossing voor Defensie waarvoor in dit PVEW de eisen en wensen zijn geformuleerd (HIS/AIS-centraal en HIS/AIS-decentraal).
Geïntegreerde zorg	Combinatie van eerstelijns gezondheidszorg en de bedrijfsgezondheidszorg. Dit houdt in dat artsen niet alleen huisartsenzorg en farmaceutische zorg leveren, maar ook bedrijfsgezondheidszorg. Deze combinatie van zorgaspecten, aangevuld met militaire aspecten wordt bij Defensie de Geïntegreerde Eerstelijns Militaire Gezondheidszorg, kortweg geïntegreerde zorg, genoemd. De geïntegreerde zorg bestaat uit een combinatie van: • Huisartsgeneeskundige zorg; • Farmaceutische zorg; • Operationeel-geneeskundige zorg (specifiek militaire aspecten); • Preventieve zorg gericht op de operationele inzet van de militair; • Vaccinatiezorg in een militaire context; • Bedrijfsgezondheidszorg (gedeeltelijk, als onderdeel van de geïntegreerde zorg); • Praktijkondersteuning Huisarts Geestelijke Gezondheidszorg (POH GGZ) en Somatiek (POH S); • Praktijkondersteuning Jeugdzorg (In bijzondere gevallen); • Planning van de geïntegreerde zorg.
Gezondheidscentrum	Een gezondheidscentrum bestaat uit een Hoofd gezondheidscentrum, een praktijkmanager, een zorgverleningsgroep en een ondersteuningsgroep. De zorgverleningsgroep bestaat uit één of meer Algemeen Militair Artsen (AMA), Militair Bedrijfsartsen (MBA), Militair Huisartsen (MHA), fysiotherapeuten en eventuele gastartsen. Gastartsen zijn bijvoorbeeld artsen met een managementfunctie die hun registratie als arts willen behouden. De ondersteuningsgroep bestaat uit één of meerdere assistenten.
HIS/AIS-centraal	De extern managed services oplossing wordt in dit document HIS/AIS-centraal genoemd en wordt gebruikt onder reguliere omstandigheden.
HIS/AIS-decentraal	De door Defensie zelfstandig beheerde omgeving wordt in dit document HIS/AIS-decentraal genoemd en wordt gebruikt onder operationele omstandigheden.
In werkelijke dienst	Actief dienende militair
Krijgsmachtdelen	Onder de krijgsmachtdelen worden de Koninklijke Landmacht, de Koninklijke Luchtmacht, de Koninklijke Marine en de Koninklijke Marechaussee verstaan
Leverancier	De partij, onderaannemer, met wie de Opdrachtnemer mogelijk een contract gaat sluiten ten bate van de HIS/AIS-dienst voor Defensie.
leverancier	Onderaannemer van de Leverancier.
Opdrachtnemer	De partij met wie, door het Ministerie van J en V, mede namens Opdrachtgever FU, een Raamovereenkomst is afgesloten in het kader van Standaard Programmatuur (EASP2017).
Operationele omstandigheden	Met operationele omstandigheden bedoelen we oefenen, varen, vliegen, missies en operaties. Defensie zet tijdelijke gezondheidscentra op in deze situaties. Voor dit militair optreden is een autonoom HIS/AIS noodzakelijk (HIS/AIS-decentraal). HIS/AIS-decentraal bevat tenminste (een kopie van de) patiëntendossiers van de patiëntenpopulatie op de compound of aan boord van het betreffende schip. Ieder schip en compound heeft een eigen decentrale instantie van het HIS/AIS omdat deze onder operationele omstandigheden autonoom moet kunnen functioneren. Vaak zijn de omstandigheden voor de zorgprofessionals in deze situaties primitief en zijn dataverbindingen beperkt mogelijk. Ook kan de omvang, de aard en het niveau van de zorgverlening onder operationele omstandigheden verschillen ten opzichte van de civiele zorg in Nederland. Bij voldoende bandbreedte en betrouwbare verbinding vindt synchronisatie plaats tussen HIS/AIS-decentraal en centraal. Mutaties in een patiëntendossier kunnen door verschillende zorgprofessionals in

	verschillende gebruiksomstandigheden gelijktijdig worden aangebracht. De centrale instantie is de single-source-of-truth.
Reguliere omstandigheden	Met reguliere omstandigheden worden de omstandigheden bedoeld waarbij militairen zich op of in de buurt van de kazerne (vaste defensielocatie) bevinden waar zij geplaatst of te werk gesteld zijn. Dit kan in Nederland, het Caribisch gebied of het buitenland zijn. Onder reguliere omstandigheden gaan de militairen voor hun zorg naar een gezondheidscentrum op de kazerne. Zorg wordt in dit geval geleverd door de zorgprofessionals van het EGB. Onder reguliere omstandigheden wordt het HIS/AIS-centraal gebruikt.
STANAG	In de NAVO (Noord-Atlantische definieert een standaardisatie-overeenkomst (STANAG) processen, procedures, voorwaarden en voorwaarden voor gemeenschappelijke militaire of technische procedures of apparatuur voor samenwerking tussen de lidstaten van de alliantie.

Bijlage A Standaarden HIS Referentiemodel 2018

Het HIS is ingericht conform het HIS Referentiemodel 2018 van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Het HIS Referentiemodel kent drie onderdelen:

- Thema's;
- HIS Indeling;
- Gegevens.

Wij vatten deze drie onderdelen hieronder samen om zo helder mogelijk te maken welke onderdelen van het HIS Referentiemodel door de dienst dienen te worden ondersteund.

A.1 HIS Thema's

De dienst ondersteunt in grote lijnen de volgende thema's genoemd in het HIS Referentiemodel 2018:

- Contactregistratie;
- Episodes;
- Diagnostiek;
- Individueel Zorgplan;
- Medicatie, voorgeschreven & toegediende medicatie;
- Medicatiebewaking;
- Verwijzen;
- Preventieprogramma's;
- Profylaxe en Voorzorg;
- Familieanamnese;
- Wilsbeschikking;
- Contactpersonen en Vertegenwoordiging;
- Taken;
- Postverwerking;
- Informatiebeveiliging en Privacy (plus aanvullingen vanuit AVG, etc.).

A.2 HIS indeling

De HIS Indeling kent 4 onderdelen:

- Patiëntendossier;
- Praktijkdossier;
- Modules;
- Overzichten.

A.2.1 *Patiëntendossier*

De dienst ondersteunt de volgende onderwerpen binnen het onderdeel Patiëntendossier:

- Persoonsgegevens;
- Contacten & Deelcontacten;
- Episodes;
- Diagnostiek;
- Individueel Zorgplan;
- Medicatie & Medicatiebewaking & registratie van toediening;
- Verwijzingen;
- Behandelingen;
- Preventie;
- Taken;
- Correspondentie;
- Contra-indicaties en overgevoeligheden;
- Overige overgevoeligheden;

- Behandelgrenzen;
- Profylaxe en Voorzorg;
- Familieanamnese;
- Sociale gegevens;
- Contactpersonen;
- Persoonlijke Aantekeningen.

A.2.2 Praktijkdossier

De dienst ondersteunt de volgende onderwerpen binnen het onderdeel Praktijkdossier:

- Patiëntenadministratie;
- Overzicht Concept-items;
- Taakmanagement;
- Preventie-Organisatie;
- Berichten;
- Query's;
- Tabellen en Keuzelijsten;
- Medewerker administratie;
- Systeembeheerder administratie;
- Systeeminstellingen;
- Toegangslog;
- Wijzigingslog.

A.2.3 Modules

De dienst ondersteunt de volgende onderwerpen binnen onderdeel Modules:

- Consultondersteuning;
- Protocolaire Zorg;
- Agenda;
- Relatiebeheer;
- Facturering;
- Printen;
- Communicatie;
- Attentiepagina;
- Medische Samenvatting.

A.2.4 Overzichten

De dienst ondersteunt de volgende onderwerpen binnen onderdeel Overzichten:

- Attentiepagina;
- Medische Samenvatting.

A.3 HIS gegevens

De dienst ondersteunt de volgende Gegevens:

- Aanvraag;
- Aanvullende Contactgegevens;
- Behandelgrens;
- Behandeling;
- Beleid;
- Betrokkene;
- Contact;
- Contactpersoon;
- Contra-indicatie;
- Doel;
- Dossier-item;
- Episode;
- Episode-Item;
- Familie-Anamnestic Gegeven;
- Inkomende Brief;

- Medicatie-Overgevoeligheid;
- Overige Overgevoeligheid;
- Patiënt;
- Persoonlijke Streefwaarde;
- Preventiegegevens;
- Preventietraject;
- Probleem;
- Profylaxe;
- Sociaal Gegeven;
- SOEP-Verslag;
- Taak;
- Uitgaande Brief;
- Uitslag;
- Verstrekking verzoek;
- Verwijstraject;
- Verwijzing;
- Zorgafpraak;
- Zorgplan.

Bijlage B Verificatiegesprekken

B.1 Algemeen

B.1.1 Inleiding

De twee hoogst gerangschikte Leveranciers worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Het doel van deze verificatiegesprekken is een verduidelijking te krijgen op een aantal specifieke onderwerpen uit dit PvEW en de onderdelen uit de Offerte zoals deze door de Leverancier(s) is aangeboden.

Het betreffen hierbij onderwerpen die volgens Defensie aanvullende en specifieke aandacht vragen omdat zij het welslagen van de samenwerking, de uitvoering en het toekomstig gebruik kunnen verstoren. Op grond van de verificatiegesprekken vindt geen beoordeling plaats, hooguit een toetsing van de resultaten van de beoordeling van de Offerte.

In totaal worden 7 gesprekken gehouden van maximaal 2 uur per Leverancier waarin op de volgende onderwerpen wordt ingegaan:

- financiële aspecten van de Offerte/verstrekke kostenmodel;
- juridische voorwaarden/contractuele aspecten;
- functionaliteiten van de aangeboden dienst op basis van dit PvEW;
- technische aspecten van de aangeboden dienst op basis van dit PvEW;
- informatiebeveiliging- en privacyaspecten van de aangeboden dienst op basis van dit PvEW;
- service- en contractmanagement aspecten van de aangeboden dienst op basis van dit PvEW;
- transitie aspecten van de aangeboden dienst op basis van dit PvEW.

B.2 Verificatiegesprekken

B.2.1 Planning

Op basis van de offertebeoordelingen zullen, in de periode van 16 t/m 27 september 2019, met de twee hoogst gerangschikte Leveranciers verificatiegesprekken worden gevoerd.

Voor de verificatiegesprekken vragen wij de Leveranciers om alvast vier dagen te reserveren namelijk 17, 18, 24 en 25 september 2019. Uiterlijk op 13 september 2019 ontvangen de twee hoogst gerangschikte Leveranciers de definitieve uitnodiging met daarin de exacte data, inclusief de onderwerpen, tijden en deelnemers en wordt hierover mogelijk in overleg getreden. Deze planning is onder voorbehoud en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Bijlage C Proof of Concept

C.1 Algemeen

C.1.1 Inleiding

Deze bijlage omvat de benodigde informatie over de Proof of Concept (hierna te noemen als 'PoC'), in het kader van de aanbesteding van een huisartseninformatiesysteem (HIS) in combinatie met een apotheekinformatiesysteem (AIS) voor apotheekhoudende huisartsen ten behoeve van de MGZ van Defensie. In deze bijlage worden de geldende procedures nader toegelicht en wordt de noodzakelijke informatie verstrekt om u als Leverancier in staat te stellen de PoC gedegen voor te bereiden.

C.1.2 Doelstelling

De PoC is erop gericht om aan de hand van de praktijkcasuïstiek te verifiëren in hoeverre de aangeboden dienst daadwerkelijk in overeenstemming is met de gevraagde minimale functionaliteit zoals uitgewerkt in dit PvEW.

C.2 Procedure

C.2.1 Proces PoC

Defensie zal de hoogst gerangschikte Leverancier uitnodigen om op basis van deze bijlage de PoC voor te bereiden. Defensie zal de definitieve set van use casussen voor de start van de PoC beschikbaar stellen aan de Leverancier. Voor de start van de PoC zal er tevens een kick-off meeting plaatsvinden met het testteam van Defensie en de betrokken medewerkers van de Leverancier.

C.2.2 Planning

Op uiterlijk 11 oktober 2019 ontvangt de hoogst gerangschikte Leverancier de definitieve set use casussen die tijdens de PoC zullen worden uitgevoerd. Voor de verdere planning van de PoC wordt verwezen naar hoofdstuk 2 van de Functionele Uitvraag.

C.2.3 Faciliteiten

De Leverancier stelt de onderstaande faciliteiten beschikbaar aan Defensie gedurende de uitvoering van de PoC:

- een afgescheiden ruimte met 10 tot 15 werkplekken voor het testteam van Defensie dat de PoC zal gaan uitvoeren;
- toegang tot internet;
- whiteboard en presentatiemogelijkheden;
- supportteam van de Leverancier om het testteam van Defensie te ondersteunen bij vragen en het oplossen van issues gedurende de gehele PoC.

C.3 Beschrijving Proof of Concept

C.3.1 Inleiding

Het doel dat Defensie met de PoC nastreeft, is het verifiëren in hoeverre de aangeboden dienst daadwerkelijk in overeenstemming is met de gevraagde functionaliteiten zoals uitgewerkt in dit PvEW. Om dit mogelijk te maken stelt de Leverancier een HIS/AIS-omgeving beschikbaar gedurende de uitvoering van de PoC door Defensie.

C.3.2 Doorlopen casuïstiek

Voor de start van de PoC zal Defensie de definitieve set van use casussen aan de hoogst gerangschikte Leverancier beschikbaar stellen. Dat geldt ook voor het beoordelingsproces en de totstandkoming van de eindbeoordeling van de PoC.

Bijlage D Performance Indicatoren

HIS/AIS Centraal			Productie	Acceptatie	Samen- gestelde dienst met Defensie	Voorbeelden
Technisch	Beschikbaarheid	Openstelling	7*24	5*12		
		Openstelling tussen uren maandag-vrijdag		07:00-19:00		
		Beschikbaarheid	98,0%	90,0%		
		Maximaal aantal uur op basis van beschikbaarheid	715	235		
		Maximale cumulatieve duur downtime per maand	15	26		
		Cumulative downtime PROCD veroorzaakt door incidenten mag niet meer zijn dan (uur)	12	21		
		Cumulative downtime PROCD veroorzaakt door changes mag niet meer zijn dan (uur)	3	5		
		Recovery Time Objective (downtime bij calamiteit (bijvoorbeeld brand, stroomstoring, waterschade, etc. etc.))	1 dag	5 dagen		
		Backup & Restore systemen				Backup strategie procedure bijvoorbeeld Full per 6 uur, incremental per uur, LOG bestanden per kwartier.
		Maximale dataverlies (RPO)	15 min	1 dag		Backup strategie procedure bijvoorbeeld incremental daily, full backup weekly, full backup monthly, full backup yearly.
Functioneel	Performance	Bewaartermijn backup	1 jaar	30 dagen		
		Testen restore procedure backup	elke 4 weken	elke 4 weken		
		Transactie logging en transactie herstel	<1 sec	<1 sec		
		Performance (responsijd schermen)	<1 sec	<1 sec	JA	
		Concurrent users als percentage van het totaal aantal gebruikers (zie H3)	60%	5%		60% concurrent users, leverancier moet in staat zijn op te schalen (versneld) op verzoek van Defensie
		Wijzigingen Wet- en Regelgeving doorvoeren in	< 21 dagen	< 14 da gen		
		Tijd benodigd om software fouten (bugs) te verhelpen in ontwikkelingsproces	1 maand	1 maand		
		Regulier onderhoud/beveiliging aan bouwstenen				
		Onderliggende operating systems				voorbeeld 5*12 60 uur p/w, beschikbaarheid (99%) 57 uur, geplande downtime 1,8 uur p/w
		Kritieke security patches op operating systems geïmplementeerd na uitkomen bij leverancier		< 48 uur		
Monitoring / capaciteit	HIS/AIS software systeem	Tijd na uitkomen bij leverancier en na uitvoering kritieke security patches op Acceptatie		< 96 uur		
		Patches operating systems in acceptatie geïmplementeerd		< 7 dagen		
		Tijd na uitkomen bij leverancier en na uitvoering kritieke security patches op Acceptatie		< 21 dagen		
		Percentage bouwstenen van de dienst, welke niet compliant zijn met de afgesproken Patch policy	5%	5%		
		Uitvoeren new releases operating systems	releaseplan	releaseplan		Testen van invloed security patches op stabiliteit van het systeem alvorens door te voeren in productie.
		Kritieke security patches HIS/AIS acceptatie		< 48 uur		
		Tijd na uitkomen bij leverancier en na uitvoering kritieke security patches op Acceptatie		< 96 uur		Testen van invloed security patches op stabiliteit van het systeem alvorens door te voeren in productie.
		Uitvoeren new releases HIS/AIS	releaseplan	releaseplan		Testen van invloed security patches op stabiliteit van het systeem alvorens door te voeren in productie.
		Percentage overtijd van geplande releases (vanuit releaseplan OS en HIS/AIS)	10%	10%		5% is niet compliant aan patchlevel zoals deze is beschreven in de Patch policy
		Percentage van configuratie items dat wordt gemonitord	100%	100%		Servers, storage, netwerkcomponenten et cetera
Monitoring / capaciteit		Percentage capaciteit reserves bij normaal gebruik	> 30%	> 30%		Processor capaciteit, geheugen, diskruimte etc.
		Percentage minimale reserve bouwstenen dienst	20%	20%		Processor capaciteit, geheugen, diskruimte etc.

		Productie	Acceptatie	Samen- gestelde dienst met Defensie	Voorbeelden
HIS/AIS Decentraal					
Beschikbaar stellen actuele software, scripts en documentatie	na aanvraag	< 10 dagen	< 20 dagen		
Technisch support voor implementatie/installatie	na aanvraag	< 10 dagen	< 20 dagen	JA	
	Percentage succesvolle software installaties	99%	95%	JA	
Koppelingen					
Leveren koppelingen met Defensie systemen	Beschikbaarheid koppeling tussen Leverancier en Opdrachtgever	98,0%	90%	JA	Dit betreft de technische verbinding tussen Leverancier en Opdrachtgever.
	Openstellingstijd koppelingen tussen Leverancier en Opdrachtgever	7*24	5*12	JA	
	Maximale downtime HIS AIS -> RIS (Inkoop Geneesmiddelen)	< 1 dag	< 5 dagen	JA	
	Maximale downtime mail -> Declaratie Applicatie (ZDE)	< 5 dagen	< 5 dagen	JA	
	Maximale downtime HIS AIS <-> on premise (synchronisatie)	< 1 dag	< 3 dagen	JA	
	Maximale downtime HIS AIS -> CDM (vaccinatie gegevens)	< 4 uur	< 1 dag	JA	
	Maximale downtime HIS AIS <-> ODW	< 1 uur	< 1 dag		
Onderhouden bouwstenen koppelingen	Maximale geplande downtime kant leverancier	< 1 uur	< 1 dag	JA	
Expertise & Support					
Service desk Leverancier	Openstellingstijd service desk	7*24	5*12	JA	
	Bevestiging met referentie nummer	15 min	15 min		
	Herstellen incidenten Prioriteit 1 (definitie incident)	< 2 uur	-	JA	Tijd loopt na melding SDO defensie bij servicedesk Leverancier
	Rootcause analyse Report Prioriteit 1	< 48 uur	-		
	Incidenten prioriteit 1 herstelt binnen herstellenvenster	90%	-		
	Herstellen incidenten Prioriteit 2	< 3 dagen	< 3 dagen	JA	Tijd loopt na melding SDO defensie bij servicedesk Leverancier
	Incidenten prioriteit 2 herstelt binnen herstellenvenster	85%	85%		
	Herstellen incidenten Prioriteit 3	< 7 dagen	< 7 dagen	JA	Tijd loopt na melding SDO defensie bij servicedesk Leverancier
	Incidenten prioriteit 3 herstelt binnen herstellenvenster	80%	80%		
	Melden beveiligingsincidenten na constatering (afstemming met IB)	< 1 uur	< 1 uur		
	Leveren rapportages ten behoeve van monitoring toegang, na verzoek (afstemming IB)	< 4 uur	< 8 uur		
	Logbestanden blijven beschikbaar na hack aanval voor onderzoek (afstemming met IB)	6 maanden	6 maanden		
Performance					
	Percentage van PI SLA niet gehaald	5%	10%		
	Percentage incidentafhandeling op tijd	90%	85%		
	Percentage change requests openstaand	10%	15%		
	Percentage succesvolle software upgrades	99%	95%		
	Percentage wijzigingen "first time right"	99%	95%		
	Percentage wijzigingen, met vertraging door afhankelijkheid Opdrachtgever	1%	1%		
	Percentage wijzigingen, met vertraging door derden (bijvoorbeeld ISP)	1%	1%		
	Percentage standaard wijzigingen versus niet standaard wijzigingen	80%	80%		
	Percentage capaciteit resources bij normaal gebruik	85%	90%		
	Percentage meldingen minimale reserve resources worden overschreden	1%	10%		
	Percentage aanvragen op tijd geleverd	85%	80%		

Bijlage E Technische requirements Mulan en HGI

E.1 Technische requirements HIS/AIS-centraal en HIS/AIS-decentraal

Technische requirements van de werkplek voor zorgprofessionals die gebruik maken van HIS/AIS-centraal en decentraal voldoet minimaal aan;

- De dienst is webbased en heeft geen installatie van extra componenten nodig;
- De dienst is geschikt voor het virtualiseren van de applicatie middels Microsoft App-V 5.1;
- Ondersteuning voor het gebruik van de dienst op een gevirtualiseerde desktop (geen direct draw of direct3d beschikbaar);
- De dienst dient onafhankelijk van de werkplek te functioneren. Dongels of werkplek gebonden licenties zijn niet toegestaan;
- De webapplicatie functioneert volledig in de browser, ofwel geen gebruik van ActiveX of vergelijkbare componenten;
- De dienst dient geschikt te zijn voor de volgende platformen en versies daarvan;
 - o Windows 10 (Enterprise) (64-bits)
 - o Internet Explorer 11 (64-bits)
 - o Mozilla Firefox 45 (64-bits)
 - o JRE 8 (1.8) (64-bits)
 - o Microsoft Office 2010 of hoger (Outlook; Word; PowerPoint en Excel)
- Protocollen voor datakoppelingen met de centrale dienst (buiten het Defensielandschap):
 - o HTTPS
 - o SFTP (FTP over SSH)
 - o FTPs (FTP over SSL)
 - o FTP
- Protocollen en standaarden voor Servicebased koppelingen met de centrale dienst (buiten het Defensielandschap)
 - o WSDL en XSD
 - o SOAP 1.1 en 1.2
 - o REST
 - o HTTP 1.1
 - o WS-Addressing
 - o WS-Security
 - o MTOM/XOP

E.2 Technische requirements HIS/AIS-decentraal

De technische requirements van de applicatie backend voor decentrale installatie voldoet minimaal aan;

- Maakt geen gebruik hardware Dongles en USB devices voor licentiebeheer;
- Maakt gebruik van generieke services uit de Defensie IT-infrastructuur waaronder:
 - o Domain Name Services (DNS);
 - o De Defensie PKI-omgeving;
 - o Database services (bij voorkeur MS-SQL Server).
- Geschikt voor IPv4 en IPv6;
- Geschikt voor Windows Server 2012 R2 en Windows Server 2016;
- Microsoft IIS wordt gebruikt als standaard webserver, hierbij wordt de versie gebruikt die overeenkomt met het gebruikte OS;
- Geschikt voor database platform Microsoft SQL Server 2012 (of hoger) of Oracle 12.1;
- Geschikt voor gebruik in een Virtuele omgeving, waarbij in principe elke applicatie wordt opgenomen in een eigen Virtuele Machine;
- Voor autorisatie en authenticatie van gebruikers dient de applicatie gebruik te maken van Microsoft Active Directory. Hierbij wordt Role Based Access Control toegepast (RBAC);
- Federated identity management dient ondersteund te worden, inclusief ABAC gebaseerd op SAML;

- Geautomatiseerd installeren via installatiescripts (Power shell) en/of Microsoft SCCM;
- Ondersteuning van applicatie synchronisatie van data naar centraal;
- Data synchronisatie vindt soms plaats via satellietverbindingen;
- Synchronisatie moet bestand zijn tegen hoge latency (300 – 600 msec) en lage bandbreedte (< 2 Mbps).



Rijksoverheid

**ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN
BIJ IT OVEREENKOMSTEN 2016
(ARBIT-2016)**

**Vastgesteld bij besluit van
de Minister-president,
Minister van Algemene Zaken,
van 23 september 2016, nr. 3172110**

ALGEMENE BEPALINGEN	7
BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP	23
BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN	24
BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN	27
BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD	32

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

ALGEMENE BEPALINGEN	7
Artikel 1. Begrippen	7
Artikel 2. Contactpersonen en escalatie	9
Artikel 3. Status van mededelingen	9
Artikel 4. Onderzoek- en informatieverplichting	9
Artikel 5. Kwaliteitsborging	9
Artikel 6. Aflevering	10
Artikel 7. Risico- en eigendomsovergang	10
Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten	10
Artikel 9. Documentatie	11
Artikel 10. Vergunningen	11
Artikel 11. Acceptatie	12
Artikel 12. Garanties	12
Artikel 13. Ondersteuning en Onderhoud	13
Artikel 14. Facturering, korting en Meerwerk	13
Artikel 15. Betaling en controle	13
Artikel 16. Voorschot	14
Artikel 17. Geheimhouding	14
Artikel 18. Verwerking persoonsgegevens	15
Artikel 19. Beveiligingsprocedures en huisregels	16
Artikel 20. Arbeidsomstandigheden	16
Artikel 21. Melding in publicaties en/of reclame-uitingen	16
Artikel 22. Vervanging Personeel van Wederpartij	16
Artikel 23. Onderaanneming	17
Artikel 24. Overdracht rechten en verplichtingen	17

Artikel 25. Dreigende vertraging	17
Artikel 26. Aansprakelijkheid.....	17
Artikel 27. Overmacht	18
Artikel 28. Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur ..	18
Artikel 29. Verzekering	19
Artikel 30. Ontbinding en opzegging	19
Artikel 31. Behoud recht om nakoming te vorderen	20
Artikel 32. Exitclausule	20
Artikel 33. Omkoping en belangenverstrengeling.....	21
Artikel 34. Voortdurende verplichtingen	21
Artikel 35. Vervolgopdracht	21
Artikel 36. Nietige en vernietigde bepalingen.....	22
Artikel 37. Geschillen en toepasselijk recht	22
BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP	23
Artikel 38. Installatie.....	23
Artikel 39. Garanties	23
Artikel 40. Bijzondere informatieverplichting	23
Artikel 41. Modificaties van Producten	23
BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN	24
Artikel 42. Aanvullende begripsbepalingen.....	24
Artikel 43. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht.....	24
Artikel 44. Garanties	25
Artikel 45. Verstrekken van een Installatiekopie	25
Artikel 46. Omzetting in andere Gebruiksrechten	25
Artikel 47. Escrow	26
BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN.....	27
OPDRACHTEN ALGEMEEN	27

Artikel 48. Aanvullende begripsbepalingen.....	27
Artikel 49. Plaats en tijden werkzaamheden.....	27
Artikel 50. Inzet specifiek Personeel	27
Artikel 51. Voortgangsrapportage en werkoverleg	27
Artikel 52. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	28
Artikel 53. Arbeidsvoorwaarden	28
OPDRACHTEN SPECIFIEK	28
ADVIESDIENSTEN.....	28
Artikel 54. Dagelijkse leiding en toezicht	28
Artikel 55. Projectleiders	29
Artikel 56. Projectfasering	29
ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR.....	29
Artikel 57. Leiding en toezicht, benoeming projectleiders en projectfasering	29
Artikel 58. Oplevering Maatwerkprogrammatuur	29
Artikel 59. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur	29
Artikel 60. Onderhoud Maatwerkprogrammatuur	30
DETACHERING	30
Artikel 61. Toepasselijkheid.....	30
Artikel 62. Garanties.....	30
Artikel 63. Werkdagen en -tijden	31
Artikel 64. Uitlening en tewerkstelling buiten Nederland.....	31
Artikel 65. Verlof- en cursusdagen	31
Artikel 66. Vrijwaring.....	31
Artikel 67. Inlenersaansprakelijkheid	31
BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD	32
ONDERHOUD ALGEMEEN.....	32
Artikel 68. Aanvullende begripsbepalingen.....	32
Artikel 69. Onderhoud op reeds eerder verrichte Prestaties.....	32

Artikel 70. Ingangstijdstip Onderhoud	32
Artikel 71. Plaats en tijden uitvoering Onderhoud.....	33
Artikel 72. Voortgangsrapportage en werkoverleg.....	33
Artikel 73. Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen	33
Artikel 74. Preventief Onderhoud	33
Artikel 75. Aan-, afmelding en prioritering van Storingen	33
Artikel 76. Nakoming Service levels	34
Artikel 77. Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer	34
Artikel 78. Testen resultaat Onderhoud.....	34
Artikel 79. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	34
ONDERHOUD SPECIFIEK	34
PRODUCTEN	34
Artikel 80. Modificaties Producten.....	34
Artikel 81. Vervanging onderdelen.....	35
PROGRAMMATUUR	35
Artikel 82. Omvang Onderhoud	35
Artikel 83. Ondersteuning	35
Artikel 84. Verbeterde en Nieuwe versies.....	35

ALGEMENE RIJKSVORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

ALGEMENE BEPALINGEN

De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) bestaan uit deze Algemene bepalingen en Bijzondere bepalingen. Deze Algemene bepalingen hebben betrekking op alle IT-overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat. De Bijzondere bepalingen hebben betrekking op specifieke IT-overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat.

Artikel 1. Begrippen

In deze voorwaarden wordt onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 1.1. Acceptatie: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie.
- 1.2. Acceptatieprocedure: in de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie.
- 1.3. Aflevering: de bezorging door Wederpartij van Producten op de bij de Overeenkomst bepaalde wijze, blijkend uit een door Opdrachtgever afgegeven bewijs van ontvangst daarvan.
- 1.4. Bestek: de aan Wederpartij ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin de organisatie van Opdrachtgever, de Prestatie en het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan alsmede de aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht.
- 1.5. Bijlage: een aanhangsel bij de Overeenkomst dat daar na parafering door partijen onderdeel van uitmaakt.
- 1.6. Broncode: het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende Documentatie, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de programmatuur kan wijzigen.
- 1.7. Documentatie: iedere beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, Implementatie, het gebruik, beheer en/of het onderhoud daarvan.
- 1.8. Fatale termijn: een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.
- 1.9. Gebrek: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik.
- 1.10. Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en gebruiken van Standaardprogrammatuur overeenkomstig het Overeengekomen gebruik met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen.
- 1.11. Implementatie: het geheel van handelingen en maatregelen nodig om de organisatie van Opdrachtgever geschikt te maken voor het Overeengekomen gebruik van het Product en/of Programmatuur.
- 1.12. Installatie: het door Wederpartij plaatsen en aansluiten van het Product en/of het invoeren van Programmatuur.

- 1.13. Leverancier: de Wederpartij bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot de levering van een Product dan wel het verschaffen van een Gebruiksrecht.
- 1.14. Materialen: voor installatie, implementatie, gebruik en/of onderhoud van de Prestatie benodigde (hulp)zaken zoals kabels, smartcards en fysieke gegevensdragers waarop Programmatuur wordt aangeleverd.
- 1.15. Meerwerk: niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de Vergoeding te boven gaan.
- 1.16. Nieuwe versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.17. Objectcode: Vertaling van de Broncode in een direct door een computer leesbare en uitvoerbare code.
- 1.18. Onderhoud: door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie.
- 1.19. Opdracht: door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, anders dan op grond van arbeidsovereenkomst.
- 1.20. Opdrachtgever: de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.21. Opdrachtnemer: de Wederpartij bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het uitvoeren van de Opdracht.
- 1.22. Oplevering: het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Prestatie ter Acceptatie.
- 1.23. Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Bestek en/ of op basis van de in artikel 4 bedoelde informatie, voor Wederpartij kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
- 1.24. Overeenkomst: de afspraken tussen Opdrachtgever en Wederpartij waarvan de Voorwaarden onderdeel uitmaken.
- 1.25. Patch: als tijdelijk bedoelde correctie van Standaardprogrammatuur.
- 1.26. Personeel: de door partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen.
- 1.27. Prestatie: het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie.
- 1.28. Product: de zaak die Leverancier op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert.
- 1.29. Programmatuur: de door Wederpartij op te leveren set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een computer kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen. Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard- of Maatwerkprogrammatuur.
- 1.30. Standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
- 1.31. Verbeterde versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd.
- 1.32. Vergoeding: de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs.
- 1.33. Voorwaarden: de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) bestaande uit deze Algemene bepalingen en alle Bijzondere bepalingen.
- 1.34. Wederpartij: de Opdrachtnemer of Leverancier met wie de Overeenkomst is aangegaan.
- 1.35. Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van art. 3 van de Algemene termijnenwet.

Artikel 2. Contactpersonen en escalatie

- 2.1. Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over wie zij als contactpersoon hebben aangewezen.
- 2.2. Contactpersonen kunnen partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst. Tot wijziging van de Overeenkomst zijn zij niet bevoegd.
- 2.3. Onverkort het bepaalde in artikel 37 beschikken Partijen over een interne escalatieprocedure of dragen zij zorg voor het opstellen daarvan.

Artikel 3. Status van mededelingen

Mededelingen, waaronder begrepen toezeggingen of (nadere) afspraken, van de ene aan de andere partij van belang voor de uitvoering van de Overeenkomst, binden partijen alleen indien ze schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.

Artikel 4. Onderzoek- en informatieverplichting

- 4.1. Ter bepaling van het door Opdrachtgever met de Prestatie beoogde gebruik heeft Wederpartij zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
 - a. de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat;
 - b. de organisatie van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de Overeenkomst.
- 4.2. Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van artikel 4.1 heeft Wederpartij zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door Opdrachtgever daarvoor aangegeven kaders.
- 4.3. Opdrachtgever heeft Wederpartij, met het oog op het bepaalde in artikel 4.1, van voldoende informatie voorzien. Opdrachtgever verstrekt Wederpartij op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet Wederpartij tijdig navraag bij Opdrachtgever.
- 4.4. Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 5. Kwaliteitsborging

- 5.1. Kwaliteitsborging is onderdeel van de Overeenkomst.
- 5.2. Kwaliteitsborging houdt in dat bij de uitvoering van de Overeenkomst maatregelen worden genomen die erop zijn gericht dat Opdrachtgever het Overeengekomen gebruik van de Prestatie kan maken.
- 5.3. Wederpartij zal deze maatregelen uit eigen beweging treffen. Daarnaast is Opdrachtgever steeds bevoegd dergelijke maatregelen voor te stellen. Wederpartij is gehouden aan die maatregelen in redelijkheid zijn medewerking te verlenen en aan de uitkomsten daarvan in redelijkheid uitvoering te geven.

Artikel 6. Aflevering

- 6.1. Wederpartij verricht de Aflevering in één keer.
- 6.2. Partijen controleren bij Aflevering visueel op hoeveelheid en aan de buitenkant waarneembare beschadiging.
- 6.3. Bij een geconstateerde beschadiging hoeft Opdrachtgever het Product niet in ontvangst te nemen. Dit laat de verplichting van Wederpartij tot tijdige Aflevering onverlet.
- 6.4. Opdrachtgever verstrekt Wederpartij een bewijs van ontvangst voor de in ontvangst genomen Producten. Dit bewijs laat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onverlet.
- 6.5. Wederpartij maakt zoveel mogelijk gebruik van duurzame verpakkingsmiddelen en draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer daarvan.

Artikel 7. Risico- en eigendomsovergang

- 7.1. Het risico van beschadiging of verlies van Producten die het voorwerp van de Prestatie zijn of onderdeel van de Prestatie uitmaken gaat bij Aflevering over op Opdrachtgever.
- 7.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever.

Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten

- 8.1. Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij:
 - a. Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Opdrachtgever overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Opdrachtgever wordt aanvaard;
 - b. Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.
- 8.2. Door ondertekening van de Overeenkomst worden de in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten aan Opdrachtgever overgedragen. Voorzover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Wederpartij Opdrachtgever hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Wederpartij te ondertekenen en en ander onverminderd de verplichting van Wederpartij om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Wederpartij machtigt voorzover nodig Opdrachtgever hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.
- 8.3. Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij

Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.

- 8.4. Wederpartij doet hierbij, voorzoveel als nodig, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Wederpartij garandeert Opdrachtgever bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten.
- 8.5. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededeling en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.
- 8.6. Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.
- 8.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.

Artikel 9. Documentatie

- 9.1. Documentatie is zodanig opgesteld dat de Prestatie met behulp daarvan door Opdrachtgever en derden naar behoren kan worden gebruikt, beheerd en onderhouden.
- 9.2. Opdrachtgever mag Documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, vereenvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

Artikel 10. Vergunningen

- 10.1. Voor zover voor de uitvoering van de Overeenkomst krachtens enig nationaal of internationaal voorschrift een vergunning is vereist, is Wederpartij verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van een dergelijke vergunning.
- 10.2. Wederpartij stelt Opdrachtgever onverwijld in kennis van alles wat naar zijn oordeel strijd met de vergunning oplevert of kan opleveren.

Artikel 11. Acceptatie

- 11.1. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voortgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.
- 11.2. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 59.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd.
- 11.3. Acceptatie omvat de Documentatie.
- 11.4. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal mededelen of hij de Prestatie accepteert.
- 11.5. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 of 11.4 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel 11.4, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.
- 11.6. Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, stelt hij de Wederpartij daarvan bij de mededeling of in het testverslag bedoeld in artikel 11.2, in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met in achtneming van het bepaalde in artikel 12.5.

Artikel 12. Garanties

- 12.1. Wederpartij garandeert dat hij alleen Personeel inzet dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de Prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren Prestatie en de wijze waarop Wederpartij zich als deskundige heeft gepresenteerd. Hij garandeert tevens dat het door hem ingezette Personeel voldoet aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld.
- 12.2. Wederpartij garandeert dat hij geen Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn dat tevens werkzaam is voor derden indien dat Personeel daardoor in een belangenconflict kan komen.
- 12.3. Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.
Indien Wederpartij aantoonbaar is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- 12.4. Indien Wederpartij ter uitvoering van de garantie als bedoeld in artikel 12.3 een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt hij schade die Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt. Artikel 26 is daarbij van overeenkomstige toepassing.
- 12.5. Wederpartij garandeert in aanvulling op artikel 12.3 dat hij Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor hem geen reden vormden

om niet tot Acceptatie over te gaan, met bekwame spoed na Acceptatie voor zijn rekening zal herstellen.

- 12.6. De in artikel 12.3 bedoelde garantie geldt niet voor zover Wederpartij aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Opdrachtgever of een door deze ingeschakelde derde in de Prestatie aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever.
- 12.7. Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.

Artikel 13. Ondersteuning en Onderhoud

- 13.1. Wederpartij maakt Opdrachtgever en diens Personeel op verzoek vertrouwd met het gebruik van de Prestatie. Indien Wederpartij tevens belast is geweest met de Implementatie van de Prestatie, wordt die ondersteuning in beginsel gegeven door Personeel dat daarbij betrokken is geweest.
- 13.2. Aard, omvang, duur en (indien van toepassing) kosten van de ondersteuning worden afzonderlijk in de Overeenkomst vermeld.
- 13.3. Indien Opdrachtgever dat wenst onderhoudt Wederpartij de Prestatie met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.7.

Artikel 14. Facturering, korting en Meerwerk

- 14.1. Wederpartij factureert op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.
- 14.2. Wederpartij verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
- 14.3. Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:
 - a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie;
 - b. zijn recht op schadevergoeding en/of;
 - c. zijn recht op ontbinding.
- 14.4. Meerwerk wordt tijdig aan Opdrachtgever gemeld, steeds apart gefactureerd en komt niet voor vergoeding in aanmerking dan na instemming van Opdrachtgever.

Artikel 15. Betaling en controle

- 15.1. Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie.

- 15.2. Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen de in artikel 15.1 bedoelde termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege een kostenvergoeding als bedoeld in artikel 6:96 lid 4 Burgerlijk Wetboek en de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek over het openstaande bedrag verschuldigd. De kosten- en rentevergoeding wordt voldaan op vordering van Opdrachtnemer. Wederpartij heeft geen recht op rentevergoeding, indien de desbetreffende factuur niet voldoet aan overeengekomen vereisten.
- 15.3. Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Wederpartij verleent deze accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die hij verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bekwame spoed aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen.
- 15.4. Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of het deel daarvan waarover tussen partijen geen overeenstemming bestaat opschorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem in redelijkheid twijfel kan bestaan over de juistheid van de desbetreffende factuur.
- 15.5. In geval van overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, doet Wederpartij afstand van enig recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.

Artikel 16. Voorschot

- 16.1. Indien Opdrachtgever ter uitvoering van de Overeenkomst een betaling verricht voor een Prestatie die nog niet is geaccepteerd, kan hij verlangen dat Wederpartij voorafgaand aan die betaling(en) een kredietinstellingsgarantie 'op afroep' aan hem afgeeft ter waarde van het (de) vooraf betaalde bedrag(en). Aan de kredietinstellingsgarantie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 16.2. Wordt de Prestatie vanwege een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Wederpartij niet binnen de overeengekomen termijn geaccepteerd, dan is Wederpartij de wettelijke rente over het voorschot verschuldigd voor de tijd dat de tekortkoming voortduurt.
- 16.3. De kredietinstellingsgarantie 'op afroep' wordt afgegeven door een in het maatschappelijk verkeer betrouwbaar geachte instelling als aangewezen in het kader van de uitvoeringsregelgeving op basis van artikel 37 Comptabiliteitswet 2001, overeenkomstig het bij de Overeenkomst gevoegde model. Na finale Acceptatie ontvangt Wederpartij het document waarin de garantie is vastgelegd, terug.

Artikel 17. Geheimhouding

- 17.1. Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voorzover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de

rechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Met een uitspraak van de rechter wordt in dit verband gelijk gesteld een uitspraak van een instantie die ingevolge artikel 37.1 bevoegd is om het geschil te beslechten indien partijen een andere vorm van geschillenbeslechting zijn overeengekomen.

- 17.2. Partijen verplichten hun Personeel om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in artikel 17.1 na te komen.
- 17.3. Wederpartij verleent op verzoek van Opdrachtgever haar medewerking aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door Wederpartij.
- 17.4. Wederpartij stelt alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking.
- 17.5. De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per overtreding.

Artikel 18. Verwerking persoonsgegevens

- 18.1. Voor zover Wederpartij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Wederpartij als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) aangemerkt. Wederpartij is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 18.2. Wederpartij zal in het in artikel 18.1 bedoelde geval passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Wederpartij legt de maatregelen schriftelijk vast.
- 18.3. Wederpartij verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 1 Wbp, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van Opdrachtgever. Het voorgaande geldt onverkort ook voor grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet EU-landen.
- 18.4. Wederpartij verleent Opdrachtgever haar volledige medewerking om betrokkenen in de zin van artikel 1 onder f Wbp (i) inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen, (ii) persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of (iii) aan te laten tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien Opdrachtgever het standpunt van betrokkene bestrijdt, vast te leggen dat betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt.

Artikel 19. Beveiligingsprocedures en huisregels

- 19.1. Voor zover de Prestatie bij Opdrachtgever wordt verricht draagt Wederpartij haar Personeel op de door Opdrachtgever aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen.
- 19.2. Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 19.3. Opdrachtgever kan het Personeel van Wederpartij dat voor de uitvoering van de Overeenkomst is of wordt ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels, (doen) onderwerpen. Wederpartij verleent aan dat onderzoek zijn volledige medewerking. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren.
- 19.4. Wederpartij meldt de komst van zijn Personeel op een locatie van Opdrachtgever tijdig bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Wederpartij zorgt ervoor dat zijn Personeel zich op verzoek van Opdrachtgever kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens haar werkzaam is. Opdrachtgever mag een ieder de toegang tot een van zijn locaties weigeren.
- 19.5. Indien een persoon die behoorde of behoort tot het Personeel van Wederpartij en in die hoedanigheid locaties van Opdrachtgever bezoekt, om wat voor reden ook niet meer voor Wederpartij werkzaam is respectievelijk zal zijn, meldt Wederpartij dat onverwijld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Artikel 20. Arbeidsomstandigheden

- 20.1. Voorzover werkzaamheden bij Opdrachtgever worden uitgevoerd, zorgt Opdrachtgever voor een adequate en veilige werkplek.
- 20.2. Wederpartij draagt er zorg voor dat zijn Personeel tijdig bekend is met bij Opdrachtgever geldende voorschriften inzake arbeidsomstandigheden en stelt Opdrachtgever met bekwame spoed op de hoogte indien hem blijkt van omstandigheden die een inbreuk op die voorschriften (kunnen) maken.

Artikel 21. Melding in publicaties en/of reclame-uitingen

Wederpartij maakt in publicaties (waaronder begrepen persberichten) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de Prestatie en gebruikt de naam van Opdrachtgever niet als referentie, dan na toestemming van Opdrachtgever.

Artikel 22. Vervanging Personeel van Wederpartij

- 22.1. Wederpartij vervangt Personeel alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan daaraan voorwaarden verbinden.
- 22.2. Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, indien hij de inzet daarvan om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.

- 22.3. Bij vervanging van Personeel brengt Wederpartij geen daarmee verband houdende kosten aan Opdrachtgever in rekening, tenzij Wederpartij aantoont dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had.
- 22.4. Bij vervanging van Personeel stelt Wederpartij tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen te dien aanzien zijn overeengekomen.

Artikel 23. Onderaanneming

- 23.1. Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Wederpartij alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van derden. Deze toestemming, waaraan door Opdrachtgever nadere voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
- 23.2. Toestemming van Opdrachtgever laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Wederpartij voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen, onverlet.

Artikel 24. Overdracht rechten en verplichtingen

- 24.1. Partijen dragen uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen, niet zonder toestemming van de andere partij aan een derde over. Deze toestemming, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
- 24.2. Het eerste lid geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten zoals een pandrecht.

Artikel 25. Dreigende vertraging

- 25.1. Indien de uitvoering van de Prestatie vertraging dreigt te ondervinden, deelt Wederpartij dat onmiddellijk aan Opdrachtgever mee onder vermelding van de oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt Wederpartij Opdrachtgever daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen.
- 25.2. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de in artikel 25.1 bedoelde mededeling, bericht Opdrachtgever aan Wederpartij of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming betekent niet dat Opdrachtgever de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat zijn rechten jegens de Wederpartij onverlet.

Artikel 26. Aansprakelijkheid

- 26.1. Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt

- of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade.
- 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van EURO 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 26.3. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 26.4. De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:
- a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;
 - b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of;
 - c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8.
- 26.5. Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij, komen ten laste van Wederpartij. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt.

Artikel 27. Overmacht

- 27.1. Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die niet te wijten is aan schuld van een partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening komt levert overmacht op.
- 27.2. Onder overmacht aan de zijde van Wederpartij wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van Personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.
- 27.3. Indien Wederpartij terzake van een tekortkoming als bedoeld in artikel 27.1 aanspraak kan maken op enig voordeel dat hij bij behoorlijke nakoming daarvan niet zou hebben gehad, vergoedt Wederpartij de door Opdrachtgever als gevolg van die tekortkoming geleden schade tot maximaal de waarde van het in de vorige volzin bedoelde voordeel. Het bepaalde in artikel 26 leden 2 en 3 is daarbij van toepassing.

Artikel 28. Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur

- 28.1. Wederpartij neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met door Opdrachtgever aangewezen andere wederpartijen en/of leveranciers van Opdrachtgever indien op enig moment blijkt dat de Prestatie niet goed functioneert in samenhang met andere bij Opdrachtgever in gebruik zijnde of te nemen programmatuur en/of producten.
- 28.2. Het overleg, bedoeld in artikel 28.1 is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen

voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij.

Artikel 29. Verzekering

- 29.1. Wederpartij heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.
- 29.2. De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste EURO 1.250.000 per aanspraak, met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag.
- 29.3. Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.
- 29.4. Wederpartij zegt een verzekering als bedoeld in artikel 29.1 voor de duur van de Overeenkomst niet op zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Evenmin wijzigt Wederpartij de voorwaarden waaronder deze verzekering werd aangegaan uit eigen beweging ten nadele van Opdrachtgever.

Artikel 30. Ontbinding en opzegging

- 30.1. Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.
- 30.2. In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming.
- 30.3. Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.
- 30.4. Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst zal vernietigen.
Wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoonbaar dat de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe.

- 30.5. Indien Opdrachtgever met Wederpartij twee of meer samenhangende Overeenkomsten heeft gesloten, mag Opdrachtgever in de gevallen bedoeld in artikel 30.1 en 30.3 ook de andere Overeenkomst(en) op de aangegeven wijze ontbinden. Van samenhang als hiervoor bedoeld, moet blijken uit de (bijbehorende) Overeenkomsten.
- 30.6. Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Wederpartij vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9. Deze wijze van afwikkeling zal er nooit toe leiden dat Opdrachtgever in verband met deze opzegging meer aan Wederpartij verschuldigd is dan de Vergoeding of het nog niet betaalde deel daarvan. Opdrachtgever is niet verplicht Opdrachtnemer op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Opdracht dan op de wijze die in de leden 7 tot en met 9 van dit artikel is bepaald.
- 30.7. Bij tussentijdse beëindiging van Opdrachten met een eenmalig karakter dan wel een vaste looptijd waarbij de verschuldigdheid van de Vergoeding afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de Opdrachtnemer bij opzegging door Opdrachtgever op basis van het bepaalde in artikel 30.6 recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de Vergoeding. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de Opdracht is geëindigd. Opdrachtnemer heeft slechts recht op de (volledige) Vergoeding, indien het einde van de Opdracht aan Opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van de volledige Vergoeding, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van de Vergoeding worden de besparingen die voor de Opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.
- 30.8. Bij tussentijdse beëindiging van overige Overeenkomsten op basis van het bepaalde in artikel 30.6 vindt tussen Opdrachtgever en Wederpartij afrekening plaats op basis van (a) het gedeelte van de Vergoeding dat betrekking heeft op het gedeelte van de Prestatie dat Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de beëindiging door opzegging reeds heeft verricht, (b) overige verplichtingen die Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds is aangegaan voor zover die niet kunnen worden beperkt en (c) winstderving voor zover die winstderving geen onderdeel vormt van de onder a) en b) genoemde kosten.
- 30.9. Indien een Overeenkomst zowel bestaat uit een Opdracht als uit andere Prestaties is het bepaalde in de artikel 30.7 en 30.8 op de desbetreffende gedeeltes van de Overeenkomst van toepassing.

Artikel 31. Behoud recht om nakoming te vorderen

Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling daaruit te verlangen, tast het recht om daarvan alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de desbetreffende partij schriftelijk uitdrukkelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.

Artikel 32. Exitclausule

- 32.1. Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Wederpartij op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te

zorgen dat een nieuwe Wederpartij of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert Wederpartij aan Opdrachtgever onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).

- 32.2. Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden kosteloos verricht indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij, waaronder begrepen de situatie bedoeld in de laatste volzin van artikel 30.4.

Artikel 33. Omkoping en belangenverstrengeling

- 33.1. Partijen bieden elkaar noch derden aan - noch vragen zij, accepteren zij of krijgen zij van elkaar of derden, voor henzelf of enige andere partij - enige schenking, beloning, compensatie of (ander) voordeel van welke aard ook, dat uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Opdrachtgever kan de Overeenkomst bij het constateren van een dergelijke praktijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
- 33.2. Indien blijkt dat Personeel van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie bij Wederpartij vervult of ten tijde van de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst heeft vervuld, zonder dat Opdrachtgever daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst door Wederpartij is ingelicht, kan Opdrachtgever de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden en onverminderd enig recht van Opdrachtgever op schadevergoeding.

Artikel 34. Voortdurende verplichtingen

Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht.

Artikel 35. Vervolgopdracht

Wederpartij kan aan de Overeenkomst geen recht ontleen tot het verkrijgen van een vervolgopdracht.

Artikel 36. Nietige en vernietigde bepalingen

Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst zoveel mogelijk onverkort van kracht. Partijen voeren over de nietige en vernietigde bepalingen overleg teneinde zo mogelijk een vervangende regeling te treffen. Doel en strekking van de Overeenkomst worden daarbij niet aangetast.

Artikel 37. Geschillen en toepasselijk recht

- 37.1. Ieder geschil tussen partijen terzake van de Overeenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, tenzij partijen alsnog een andere vorm van geschilbeslechting overeenkomen.
- 37.2. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing met uitdrukkelijke uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht waaronder het Weens Koopverdrag.

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP

Deze bepalingen zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing bij de koop van IT-Producten (verder aan te duiden als Producten) zoals computers, laptops en servers.

Artikel 38. Installatie

- 38.1. Indien de aard en/of omvang van de Prestatie daartoe aanleiding geeft kan Leverancier de plaats van Installatie van het Product voorafgaand aan de Aflevering inspecteren.
- 38.2. Indien Leverancier de plaats van Installatie ongeschikt bevindt, deelt hij dat zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever mee. Vervolgens zullen Opdrachtgever en Leverancier in onderling overleg een geschikte plaats van Installatie bepalen.

Artikel 39. Garanties

In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat:

- a. het Product bij Aflevering is samengesteld uit nieuwe onderdelen;
- b. het Product hem ten tijde van de Aflevering in volledige eigendom toebehoort, daarop geen eigendomsvoorbehoud, beperkt recht of beslag van een derde rust en vrij is van andere lasten en beperkingen.

Artikel 40. Bijzondere informatieverplichting

Leverancier informeert Opdrachtgever gedurende tenminste 3 jaar na het sluiten van de Overeenkomst uit eigen beweging over mogelijkheden tot verbetering van de werking van het Product.

Artikel 41. Modificaties van Producten

Indien de fabrikant van een Product een modificatie daarvan voorschrijft, zorgt Leverancier ervoor dat die modificatie zo spoedig mogelijk kosteloos hetzij door hemzelf hetzij door de fabrikant van het Product wordt uitgevoerd.

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing indien Opdrachtgever Gebruiksrechten verwerft.

Artikel 42. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de ARBIT wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 42.1. Escrow: het deponeren van (een kopie van) de Broncode bij een onafhankelijke derde opdat Opdrachtgever deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken voor het herstellen van fouten en anderszins onderhouden en beheren van de Standaardprogrammatuur.
- 42.2. Installatiekopie: een gegevensdrager met daarop de Standaardprogrammatuur waarvoor het Gebruiksrecht wordt verleend.
- 42.3. Rechthebbende: degene bij wie het intellectueel eigendomsrecht op de Standaardprogrammatuur berust.

Artikel 43. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht

- 43.1. Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.
- 43.2. In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
 - a. het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;
 - b. het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en "hot standby" te houden voor het geval van een calamiteit;
 - c. het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;
 - d. het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever.
- 43.3. Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bekwame spoed mee. Opdrachtgever verwijdt geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het verveelvoudigen van Standaardprogrammatuur.

- 43.4. Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.
- 43.5. Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.

Artikel 44. Garanties

In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat:

- a. de Standaardprogrammatuur geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen bevat die op enig moment, al dan niet tijdelijk, aan het Overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan;
- b. indien hij niet de Rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, hij door Rechthebbende is gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen. Leverancier verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging.

Artikel 45. Verstrekken van een Installatiekopie

- 45.1. Leverancier verstrekt Opdrachtgever zo mogelijk een Installatiekopie, of stelt deze in de gelegenheid die zelf te maken. De prijs daarvan is in de Vergoeding begrepen.
- 45.2. Indien Opdrachtgever recht heeft op de ontvangst van Nieuwe versies, geldt het bepaalde in artikel 45.1 ook ten aanzien daarvan.
- 45.3. Indien de Installatiekopie in het ongereede is geraakt of zodanig beschadigd dat het Overeengekomen gebruik niet meer mogelijk is, verstrekt Leverancier Opdrachtgever op verzoek met bekwame spoed een nieuwe Installatiekopie van de oorspronkelijk geleverde versie alsmede van door Opdrachtgever in gebruik genomen Verbeterde en Nieuwe Versies daarvan of stelt hij Opdrachtgever in de gelegenheid die zelf te maken. Leverancier kan daarbij, voorzover van toepassing, alleen aanspraak maken op vergoeding van de kostprijs van de materialen van de Installatiekopie.

Artikel 46. Omzetting in andere Gebruiksrechten

- 46.1. Indien Leverancier het aan Opdrachtgever verleende Gebruiksrecht op enig moment wil omzetten in een ander gebruiksrecht ten aanzien van de Standaardprogrammatuur treedt hij daarover, alsmede over de daarbij te hanteren omwisselverhouding, vooraf in overleg met Opdrachtgever. Aan een dergelijke omzetting zijn voor Opdrachtgever geen nadelige gevolgen van welke aard ook, verbonden.
- 46.2. Indien partijen bij het overleg bedoeld in artikel 46.1 geen overeenstemming bereiken, mag Opdrachtgever zijn Gebruiksrecht onverkort blijven uitoefenen.

Artikel 47. Escrow

- 47.1. Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.
- 47.2. Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- 47.3. Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.
- 47.4. Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 47.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

ALGEMENE RIJKSVORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing indien Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever diensten verricht zoals adviesdiensten, ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, leiding geven aan IT projecten, het verzorgen van het beheer en de exploitatie van een IT infrastructuur, netwerk- en werkplekdiensten of Detachering.

OPDRACHTEN ALGEMEEN

Artikel 48. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de ARBIT wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 48.1. Detachering: het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van Personeel om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, werkzaamheden te verrichten.
- 48.2. Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 49. Plaats en tijden werkzaamheden

De werkzaamheden worden verricht op de in de Overeenkomst bepaalde tijd en plaats. Opdrachtgever kan de plaats waar de werkzaamheden worden verricht wijzigen, mits hij dat uiterlijk 3 Werkdagen voor Ingang van de wijziging aan Opdrachtnemer kenbaar maakt. Indien de wijziging aantoonbaar leidt tot hogere kosten voor Opdrachtnemer, vergoedt Opdrachtgever die kosten. In het tegenovergestelde geval heeft Opdrachtgever recht op een daarmee overeenstemmende verlaging van de Vergoeding.

Artikel 50. Inzet specifiek Personeel

Indien Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering daarvan door een of meer specifieke personen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat die personen ook inderdaad met de uitvoering belast worden en blijven.

Artikel 51. Voortgangsrapportage en werkoverleg

- 51.1. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand

van zijn werkzaamheden, het tot dan toe aan de Opdracht bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.

- 51.2. Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.

Artikel 52. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Onverkort het bepaalde in artikel 29 heeft Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van de Opdracht, gebruikelijke wijze verzekerd en houdt hij zich zodanig verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.

Artikel 53. Arbeidsvoorwaarden

- 53.1 Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die op hem en zijn werknemers van toepassing is.
- 53.2 Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 53.3 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- 53.4 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
- 53.5 Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

OPDRACHTEN SPECIFIEK

ADVIESDIENSTEN

Artikel 54. Dagelijkse leiding en toezicht

De dagelijkse leiding van en het toezicht op de uitvoering van de Opdracht berusten bij Opdrachtnemer.

Artikel 55. Projectleiders

Partijen kunnen (ieder) een projectleider benoemen wiens bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden in de Overeenkomst worden geregeld.

Artikel 56. Projectfasering

In geval van fasering van het project worden de verschillende projectfasen in de Overeenkomst benoemd. Daarbij wordt vermeld uit welke werkzaamheden de afzonderlijke fasen bestaan, voor welke werkzaamheden Fatale termijnen gelden, tot welke uitkomst ze moeten leiden en wanneer en hoe ze worden afgesloten.

ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR

Artikel 57. Leiding en toezicht, benoeming projectleiders en projectfasering

Bij ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur zijn artikel 54 tot en met artikel 56 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 58. Oplevering Maatwerkprogrammatuur

De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Bron- en Objectcode.

Artikel 59. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur

- 59.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 11 vindt Acceptatie van Maatwerkprogrammatuur als volgt plaats.
- 59.2. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van de Oplevering van de Maatwerkprogrammatuur.
- 59.3. Indien Opdrachtgever een acceptatietest (laat) verricht(en), stelt hij zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt hij dat ondertekend aan Opdrachtnemer. In het testverslag worden geconstateerde Gebreken vastgelegd alsook of Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goed- of afkeurt.
- 59.4. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.
- 59.5. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt zal hij deze test binnen een door hem vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of hij de Maatwerkprogrammatuur thans wel goedkeurt.
- 59.6. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Opdrachtgever te

verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.

- 59.7. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Opdrachtnemer als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.
- 59.8. Het bepaalde in artikel 59 laat het bepaalde in artikel 30 onverlet, dat wil zeggen dat Opdrachtgever niet gehouden is de procedure van artikel 59 te doorlopen indien Wederpartij op andere gronden in verzuim is.

Artikel 60. Onderhoud Maatwerkprogrammatuur

- 60.1. Indien Opdrachtgever Maatwerkprogrammatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Opdrachtnemer hem daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Opdrachtnemer verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan Opdrachtgever of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is tevens van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur die Opdrachtgever zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.
- 60.2. Indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer tevens Onderhoud is overeengekomen, geldt hetgeen dienaangaande in die Overeenkomst is bepaald.

DETACHERING

Artikel 61. Toepasselijkheid

Van Detachering en derhalve toepasselijkheid van artikel 61 tot en met artikel 67 is alleen sprake indien de betreffende Overeenkomst door partijen nadrukkelijk als Overeenkomst van Detachering is benoemd.

Artikel 62. Garanties

In aanvulling op het bepaalde in artikel 12.1 garandeert Opdrachtnemer dat hij steeds over voldoende Personeel ten behoeve van Opdrachtgever kan beschikken om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.

Artikel 63. Werkdagen en -tijden

- 63.1. Werkdagen en -tijden van door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld Personeel zijn gelijk aan die van het Personeel van Opdrachtgever op de betreffende locatie.
- 63.2. Van overwerk is alleen sprake indien op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden worden verricht buiten de Werkdagen en -tijden als bedoeld in artikel 63.1. Werkzaamheden aansluitend op de in dat artikel bedoelde werktijden van ten hoogste een half uur, worden niet als overwerk aangemerkt.

Artikel 64. Uitlening en tewerkstelling buiten Nederland

- 64.1. Opdrachtgever leent bij hem gedetacheerd Personeel niet zonder toestemming van Opdrachtnemer uit aan derden.
- 64.2. Opdrachtgever stelt bij hem gedetacheerd Personeel niet zonder toestemming van Opdrachtnemer te werk buiten Nederland.

Artikel 65. Verlof- en cursusdagen

- 65.1. Personeel van Opdrachtnemer neemt in overleg met Opdrachtgever en rekening houdend met de normale voortgang van de werkzaamheden verlof op.
- 65.2. Verlof dat door Personeel van Opdrachtnemer wordt opgenomen, is voor rekening van Opdrachtnemer.
- 65.3. Kosten van cursussen die op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd alsmede de daarmee gemoeide tijd, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 65.4. Opdrachtgever kan jaarlijks een aantal dagen aanwijzen waarop zijn kantoor om nader aan te geven redenen is gesloten. In dat geval worden ook door Personeel van Opdrachtnemer geen werkzaamheden verricht op die locatie.

Artikel 66. Vrijwaring

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van het Personeel van Opdrachtnemer gebaseerd op het beweerdelijk bestaan van een arbeidsovereenkomst met Opdrachtgever.

Artikel 67. Inlenersaansprakelijkheid

- 67.1. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen Inlenersaansprakelijkheid voor de loonheffingen en omzetbelasting die Opdrachtnemer of door deze ingeschakelde derden in verband met het uitvoeren van de Overeenkomst verschuldigd zijn of worden.
- 67.2. Opdrachtgever mag de loonheffingen en omzetbelasting die Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Overeenkomst moet afdragen, betalen op een zogenoemde g-rekening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer niet over een g-rekening beschikt opent hij zo mogelijk op eerste verzoek van Opdrachtgever een g-rekening en doet hij al hetgeen nodig is voor het gebruik daarvan.

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer Onderhoud overeenkomt.

ONDERHOUD ALGEMEEN

Artikel 68. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de ARBIT wordt, in aanvulling op artikel 1 onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 68.1. Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
- 68.2. Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.
- 68.3. Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.
- 68.4. Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
- 68.5. Reactietijd: de tijd waarbinnen (Personeel van) Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
- 68.6. Service levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.
- 68.7. Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.
- 68.8. Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Artikel 69. Onderhoud op reeds eerder verrichte Prestaties

Ook indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer later alsnog Onderhoud overeenkomt ten aanzien van een eerder door laatstgenoemde voor Opdrachtgever verrichte Prestatie, zijn deze Bijzondere bepalingen daarop van toepassing.

Artikel 70. Ingangstijdstip Onderhoud

Opdrachtnemer verstrekt Onderhoud vanaf het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip.

Artikel 71. Plaats en tijden uitvoering Onderhoud

- 71.1. Opdrachtnemer voert Onderhoud uit op of vanaf zijn locatie. Alleen indien redelijkerwijs noodzakelijk voert Opdrachtnemer Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever.
- 71.2. Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van het arbeidsproces bij Opdrachtgever, wordt in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren uitgevoerd.
- 71.3. Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 71.2, gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing, onvermijdelijk is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met het Onderhoud aanvangt.

Artikel 72. Voortgangsrapportage en werkoverleg

- 72.1. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.
- 72.2. Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.
- 72.3. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van Storingen en de resultaten van Onderhoud alsmede indien nodig voor aanpassing van Documentatie.

Artikel 73. Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen

- 73.1. Onderhoud omvat tenminste Correctief Onderhoud.
- 73.2. De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.
- 73.3. Opdrachtnemer brengt een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Opdrachtgever. Tenzij partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.

Artikel 74. Preventief Onderhoud

Als onderdeel van Preventief Onderhoud onderzoekt Opdrachtnemer de Prestatie regelmatig en tenminste één keer per jaar op haar goede werking.

Artikel 75. Aan-, afmelding en prioritering van Storingen

- 75.1. Opdrachtgever meldt Storingen aan en af op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.
- 75.2. Opdrachtgever stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast.

75.3. De reactie van Opdrachtnemer op een melding als bedoeld in artikel 75.1, is steeds gericht op het zo spoedig mogelijk verhelpen van de Storing al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing. Het bepaalde in artikel 73.3 is daarbij van toepassing.

Artikel 76. Nakoming Service levels

- 76.1. Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.
- 76.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen.
- 76.3. Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

Artikel 77. Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer

Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst alleen met behoud van rechten door een derde laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt.

Artikel 78. Testen resultaat Onderhoud

Opdrachtgever mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen.

Artikel 79. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Onverkort het bepaalde in artikel 29 heeft Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van het Onderhoud, gebruikelijk wijze verzekerd en houdt hij zich zodanig verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.

ONDERHOUD SPECIFIEK

PRODUCTEN

Artikel 80. Modificaties Producten

Opdrachtnemer voert modificaties van Producten die niet door de fabrikant of Leverancier zijn voorgeschreven, uit in overleg met en niet dan na instemming van Opdrachtgever met de daarbij behorende prijsopgave.

Artikel 81. Vervanging onderdelen

- 81.1. Indien de vervanging van onderdelen door Opdrachtnemer leidt of kan leiden tot wijzigingen in het functioneren van het Product, vindt die vervanging alleen plaats met instemming van Opdrachtgever.
- 81.2. Onderdelen worden alleen vervangen door nieuwe, functioneel en technisch tenminste gelijkwaardige onderdelen.

PROGRAMMATUUR

Artikel 82. Omvang Onderhoud

In aanvulling op het bepaalde in artikel 73.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.

Artikel 83. Ondersteuning

- 83.1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 13 verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op diens verzoek ondersteuning in de vorm van advies over het gebruik en functioneren van Programmatuur.
- 83.2. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om ondersteuning vragen op de in de Overeenkomst tot Onderhoud vermelde tijden.
- 83.3. Indien Opdrachtgever om ondersteuning als bedoeld in artikel 83.2 vraagt, brengt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en, indien van toepassing, binnen de Reactietijd contact tot stand tussen een programma-specialist en Opdrachtgever.

Artikel 84. Verbeterde en Nieuwe versies

- 84.1. Opdrachtnemer zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat Verbeterde en Nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Opdrachtnemer onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over de uitkomsten van zijn onderzoek.
- 84.2. Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde en Nieuwe versies.
- 84.3. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.
- 84.4. Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.
- 84.5. Indien Opdrachtnemer er voor kiest om in plaats van een Nieuwe versie andere Programmatuur uit te brengen en te stoppen met Innovatief Onderhoud op de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Programmatuur, kan Opdrachtgever aanspraak maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van Onderhoud hetzij op een

Gebruiksrecht op die nieuwe Programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe versie.

Bijlage 3 Checklist volgorde en inhoud Inschrijving

Checklist ten behoeve van nadere aanbesteding "HIS / AIS DELIGHT".

In de kolom 'Bijlage Aanbestedende dienst' wordt verwezen naar de Bijlage(n) achter in dit document. In de kolom 'Onderwerp' is een korte beschrijving gegeven. In de kolom 'Bijlage Inschrijver' wordt verwezen naar de letter van de Bijlage die Inschrijver dient toe te voegen aan de Inschrijving. Inschrijver dient bijlageletter en het onderwerp op te nemen als bestandsnaam.

In de kolom Ja/Nee dient u aan te geven of u de bijlage heeft toegevoegd.

Bijlage Aanbestedende dienst	Onderwerp	Bijlage Inschrijver	Ja / Nee
n.v.t.	Aanbiedingsbrief	A	
n.v.t.	Rechtsgeldige volmacht teken-bevoegdheid (indien van toepassing)	B	
3	Checklist volgorde en inhoud Inschrijving	C	
9	Beantwoordingsformulier PvEW Project Delight	D	
5	Akkoordverklaring concept overeenkomst HIS / AIS DELIGHT	E	
6	Inschrijvingsbiljet HIS / AIS DELIGHT	F	

Ministerie van Defensie

Defensie Materieel Organisatie

Afdeling Inkoop IT

Nadere Aanbesteding: HIS / AIS DELIGHT

Aldus naar waarheid opgemaakt,

..... 2019, te (plaats),

..... (onderneming)

te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

..... (naam vertegenwoordigingsbevoegde persoon)

..... (functie)

Indien de gevraagde documenten en/of gegevens niet, onvolledig of onjuist worden overlegd, kan dit consequenties hebben voor deelname aan de aanbestedingsprocedure.



Overeenkomst inzake "HIS / AIS DELIGHT"

tussen

**Staat der Nederlanden
(Ministerie van Defensie)**

En

[opdrachtnemer]

Overeenkomst
450XXXXXX

Kenmerknummer: xx
d.d. 1 maart 1900

Overeenkomst inzake

de levering van HIS / AIS DELIGHT en aanverwante dienstverlening

in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst met Wederpartij aangaat

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister/
Staatssecretaris van Defensie
voor deze,

[Redacted signature block]

hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. [Redacted], (statutair) gevestigd te [Redacted], te dezen
vertegenwoordigd door [Redacted]
hierna te noemen: Wederpartij,

Overwegende dat:

Organisatie en doelstelling van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de aankoop van het defensiematerieel waaronder software t.b.v. de 4 Operationele Commando's (Koninklijke Landmacht, Luchtmacht, Marine en Marechaussee) waarbij door bundeling van logistieke- en materieel expertise de opdrachtgever zorgt voor de verwerving en de instandhouding van modern, veilig en kwalitatief hoogwaardig materieel. Hierdoor kan de militair zich optimaal concentreren op het uitoefenen van zijn taak.
- b. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan een HIS/AIS dienst;

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot een nadere functionele aanbesteding voor de levering van een HIS/AIS dienst en aanvullende dienstverlening op basis van de Raamovereenkomst EASP 2017 is overgegaan;
- d. Op 14-06-2019 door of namens Opdrachtgever een aankondiging via de Inkooptool Negometrix is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer 113284;
- e. Opdrachtgever de Opdracht op [Redacted] heeft gegund aan Wederpartij.

INHOUDSOPGAVE**Pagina**

Artikel 1.	Begrippen	4
Artikel 2.	Voorwerp van de Overeenkomst	4
Artikel 3.	Contactpersonen en rapportage	4
Artikel 4.	Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst.....	4
Artikel 5.	Aflevering en Oplevering	4
Artikel 6.	Vergoeding	5
Artikel 7.	Facturering, verschuldigdheid en betaling.....	5
Artikel 8.	Boete	5
Artikel 9.	Algemene en bijzondere voorwaarden	5
Artikel 10.	Overige bepalingen	6
BIJLAGE Voorwaarden		7
BIJLAGE Bestek		8
BIJLAGE Contactpersonen.....		9
BIJLAGE Factuureisen Defensie		10
BIJLAGE Dossier Financiële Afspraken (DFA).....		11
BIJLAGE Service Level Agreement (SLA)		12
BIJLAGE Dossier Afspraken en Procedures (DAP)		13

Komen overeen:

Artikel 1. Begrippen

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich tegen de in 6.1 bedoelde Vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Bestek, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het uitvoeren van de Opdracht:

Volg nummer	Onderwerp	Aantal
A1,B1,C1	ntb	Conform offerte.

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

- 1) dit document;
- 2) de Voorwaarden;
(Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2016 (ARBIT 2016));
- 3) de Uitnodiging tot Inschrijving;
- 4) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>);
- 5) de overige Bijlagen.

Artikel 3. Contactpersonen en rapportage

3.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgesomd in de BIJLAGE Contactpersonen.

3.2 Wederpartij rapporteert per kwartaal over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste:

- een gespecificeerd facturatieoverzicht.

Artikel 4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

4.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend.

4.2 De Overeenkomst heeft een initiele looptijd van 3 jaar en neemt een aanvang na oplevering van de dienst. Na afloop van deze periode kan de overeenkomst maximaal 2 maal met 1 jaar worden verlengd.

Artikel 5. Aflevering en Oplevering

5.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen.

Volg-nummer	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Adres en datum
A1,B1,C1	NTB		

Artikel 6. Vergoeding

6.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

Volg-nummer	Onderwerp	Prijs excl. BTW	Prijs incl. BTW
A1,B1,C1	NTB		
Totale Vergoeding			

Artikel 7. Facturering, verschuldigheid en betaling

- 7.1 Facturatie vindt per jaar vooraf plaats, en volgens de verdeling zoals is opgenomen in de nadere bestelopdracht.
- 7.2 De eisen waaraan de factuur dient te voldoen zijn vast gelegd in de bijlage 8 "Factuureisen Defensie"
- 7.3 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 7.1 betaalt Opdrachtgever Onderhoud jaarlijks vooruit enkel wanneer er is gestart met de levering van Onderhoud en Acceptatie hierop door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.

Artikel 8. Boete

- 8.1 Indien niet binnen de overeengekomen termijn op de overeengekomen plaats zaken zijn afgeleverd of diensten zijn verricht, die aan de Overeenkomst beantwoorden, is de Leverancier aan de Staat zonder aanmaning of andere voorafgaande verklaring een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 0,1% van de prijs, inclusief omzetbelasting, van de desbetreffende zaken of diensten, voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt, tot een maximum van 10%. Indien de desbetreffende prestatie blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd. Indien de Overeenkomst op een andere grond dan Artikel 30 - Ontbinding en opzegging, lid 2, door de Staat wordt ontbonden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.
- 8.2 De boete komt de Staat toe, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen:
- zijn vordering tot nakoming van de verplichting tot aflevering van zaken of het verrichten van diensten die aan de overeenkomst beantwoorden (voor zover nakoming niet blijvend onmogelijk is geworden);
 - zijn recht op schadevergoeding, voor zover de schade het bedrag van de boete te boven gaat.
- 8.3 De boete wordt verrekend met de door de Staat verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan,

Artikel 9. Algemene en bijzondere voorwaarden

- 9.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.
- 9.2 In afwijking van artikel 9.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
- de toepasselijkheid daarvan niet in het Bestek is uitgesloten;
 - Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
 - het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
 - Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

- 9.3 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap"- en "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.
- 9.4 Op de Overeenkomst en de uitvoering daarvan zijn de Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (ABDO) en de uitvoeringsbepalingen betreffende verbodingsbeveiliging van het Defensie Beveiligings Beleid van toepassing. Opdrachtgever is eenzijdig en zelfstandig bevoegd tot het wijzigen van de inhoud van de ABDO, zonder dat instemming of overleg met Opdrachtnemer noodzakelijk is.
- 9.5 Voor zover de Wederpartij als verwerker bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor de Staat verwerkt, garandeert de Wederpartij de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd. De Wederpartij verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van de Staat, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 9.6 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

Artikel 10. Overige bepalingen

- 10.1 Het gebruiksrecht op licenties berust bij het Ministerie van Defensie als onderdeel van de Staat der Nederlanden. De Staat der Nederlanden mag buiten het Ministerie van Defensie deze rechten toepassen voorzover dit binnen de Staat der Nederlanden is.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

WEDERPARTIJ

De Minister van Defensie
Voor deze,
Hoofd Afdeling Inkoop IT

Naam: _____
Functie: _____


Datum:

Datum:

BIJLAGE Voorwaarden

- ARBIT 2016

Dit document is separaat bijgevoegd.

BIJLAGE Bestek

- Uitnodiging tot Inschrijving **HIS / AIS DELIGHT**
- Nota van Inlichtingen (optioneel)
- Offerte en Inschrijvingsbiljet **HIS / AIS DELIGHT**

Deze documenten zijn separaat bijgevoegd.

BIJLAGE Contactpersonen

Opdrachtgever

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

De <functie>, thans de heer <naam> is de contactpersoon betreffende de contractuele aspecten van de overeenkomst.

De heer <functie>, thans de heer <naam> is de contactpersoon betreffende de dagelijkse uitvoering van de overeenkomst.

Opdrachtnemer

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtnemer te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

De <functie>, thans de heer <naam> is de contactpersoon betreffende de contractuele aspecten van de overeenkomst.

De <functie>, thans de heer <naam> is de contactpersoon betreffende de dagelijkse uitvoering en single point of contact van de overeenkomst.

BIJLAGE Factuureisen Defensie

Dit document is separaat bijgevoegd.

BIJLAGE Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Dit document is separaat bijgevoegd.

BIJLAGE Service Level Agreement (SLA)

Dit document is separaat bijgevoegd.

BIJLAGE Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Dit document is separaat bijgevoegd.

Bijlage 5 Akkoordverklaring concept overeenkomst

Hierbij verklaart ondergetekende zonder voorbehoud akkoord te gaan met de overeenkomst die als **Bijlage 4 'Concept overeenkomst HIS / AIS Delight'** met daarbij inbegrepen de voorwaarden ARBIT-2016, is opgenomen in deze procedure:

Aldus naar waarheid opgemaakt,

..... 2019, te (plaats),

..... (onderneming)

te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

..... (naam vertegenwoordigingsbevoegde persoon)

..... (functie)

Handtekening.....

Bijlage 6 Inschrijvingsbiljet HIS / AIS DELIGHT

A	B	C	D	E	F	G	H
1							
2	Nummer	Licenties en onderhoud	Implementatie/migratie		Gebruik		SubTotaal
3		Licenties en gebruik	2020	2021	2022	2023	2024
4							
5	1	Migratie, implementatie en opleiding	€ -				€ -
6	2	Vaste kosten per jaar (inclusief opleiding en retentietraining)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
7	3	Variabele kosten per jaar gebaseerd op prijs per ingeschreven patiënt (ca 40,000)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
8							
9							
10	Onderdeel	Omschrijving	Prijs				
11							
12	Subtotaal1	Migratie, implementatie en opleiding	€				
13	Subtotaal2	Vaste kosten per jaar (inclusief opleiding en retentietraining)	€				
14	Subtotaal3	Variabele kosten per jaar gebaseerd op prijs per ingeschreven patiënt (ca 40,000)	€				
15							
16	Totaalprijs	Totaal Life Cycle Costs (LCC)	€ -				