

# Borden en panelen Staatsbosbeheer

## Bijlage 1 – Programma van Eisen

Eis	Omschrijving
	<b>Productie borden</b>
1.	<p>De inschrijver levert borden en panelen zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad borden en panelen.</p> <p>Het leveren van de palen wordt binnen deze opdracht als optie opgenomen. Het opnemen van de levering van palen als optie betekent dat de bestellers/opdrachtgever kunnen kiezen of zij hier zelf in zullen voorzien of dat zij deze afnemen bij de leverancier/opdrachtnemer.</p>
2.	<p>Zie voor productbeschrijvingen van alle borden en panelen Bijlage 1.1. 'Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021'. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van het programma van eisen.</p>
3.	<p>Voor alle borden en panelen geldt dat deze qua uiterlijk, afmetingen, huisstijl, kleur, uitvoering gelijk dienen te zijn aan de huidige borden.</p>
4.	<p>Alle borden moeten passen op de bestaande klemmen en bevestigingsgaten, dus ook de maten en marges waarmee de borden worden bevestigd is gelijk aan de huidige manier van bevestigen.</p>
5.	<p>In aanvulling op eis 3 geldt voor de Regelgevende borden (categorie A - Standaard borden - type A-B-C) dat deze ook qua materiaal gebruik (aluminium) <u>gelijk</u> dienen te zijn aan de huidige borden. Afwijkingen hierop worden niet toegestaan.</p> <p>Voor de overige borden en panelen kijken we naar de mogelijkheden voor andere innovatieve en duurzame materialen. Voor de hieronder benoemde categorieën is het toegestaan om af te wijken van het materiaal zoals beschreven in bijlage 1.1, mits deze voldoen aan alle overig gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.</p> <p>Het betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Categorie A – Standaard borden – Bestemmingsborden</li> <li>- Categorie A – Standaard borden - Verwijzingsborden</li> <li>- Categorie A – Standaard borden – Logoschildje</li> <li>- Categorie A – Standaard borden – Pictogrammen</li> <li>- Categorie A – Standaard borden - A3 frames</li> <li>- Categorie B - Flexibele borden en panelen – Handwijzers</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Categorie B - Flexibele borden en panelen – Oriëntatiepanelen</li> <li>- Categorie B - Flexibele borden en panelen – Informatiepanelen</li> </ul>
<b>6.</b>	<p>Bij de borden en panelen moet, indien besteller dat wenst, door de leverancier een houten paal meegeleverd kunnen worden.</p> <p>Bij handwijzers moet de paal gefreesd geleverd kunnen worden, met openingen op maat voor de handwijzers.</p> <p>Voor specificaties zie Bijlage 1.1. Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021.</p>
<b>7.</b>	<p>Inschrijver krijgt van opdrachtgever basisontwerpen en –richtlijnen van borden en infopanelen ter beschikking gesteld in een geschikt format. Ook het letterfont AgroSans Regular en AgroSans Light, alsmede benodigde illustraties worden ter beschikking gesteld.</p>
<b>8.</b>	<p>De opmaak van de borden en panelen die besteld worden via de bestelmodule, wordt geregeld door de inschrijver.</p>
<b>9.</b>	<p>Borden dienen zodanig te zijn uitgevoerd dat snelle vervuiling wordt voorkomen zonder daarbij het uiterlijk of karakter van het bord aan te tasten.</p>
<b>10.</b>	<p>Het 'blind' monteren van de plaat bij borden en panelen dient te worden gehandhaafd. Er mogen geen bouten, schroeven e.d. aan de voorkant en aan de zijkant zichtbaar zijn.</p>
<b>11.</b>	<p>Ieder bord of paneel wordt geleverd met de bijbehorende klemmen en bevestigingsmaterialen. Deze klemmen en materialen dienen ook los verkrijgbaar te zijn.</p>
<b>12.</b>	<p>Alle onderdelen van een bord of paneel kunnen ook los besteld worden en binnen een termijn van drie (3) weken worden geleverd.</p>
<b>13.</b>	<p>Alle borden dienen voorzien te zijn van een leverancierskenmerk. Dit kenmerk blijft gedurende de gehele levensduur van de borden (8 jaar) duidelijk leesbaar en vervaagt en verkleurt niet. Het kenmerk dient bescheiden van afmetingen te zijn en bevat geen reclame, leverancierslogo's e.d. Het kenmerk wordt aan de achterzijde van het bord of paneel aangebracht en kan niet worden verwijderd.</p> <p>Het kenmerk dient de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- naam van de producent en een telefoonnummer of site waarop specifiek problemen met het bord gemeld kunnen worden:</li> <li>- jaartal en maand van productie.</li> </ul>
<b>14.</b>	<p>Borden en panelen zijn UV-bestendig: gedurende een periode van acht (8) jaar vindt er geen (of minimale) verkleuring of aantasting plaats door zon of andere weersinvloeden en vertonen ze geen slijtagesporen. De inschrijver dient een garantie van minimaal acht (8) jaar te verstrekken op de toegepaste materialen en</p>

	<p>bevestigingsmaterialen. Bij slijtage of verkleuring binnen deze garantietermijnen dient de inschrijver de borden of materialen kosteloos te vervangen.</p>
15.	<p>Alle borden en panelen dienen graffitibestendig te zijn, oftewel dat graffiti moeilijk hecht aan de ondergrond en makkelijk verwijderbaar is. Mocht er toch graffiti op het bord aangebracht zijn, dan dient het bord bestand te zijn tegen verwijderen van de graffiti met zeer sterke schoonmaakmiddelen.</p>
16.	<p>Bevestiging van borden dient op eenvoudige wijze buiten in het natuurgebied plaats te kunnen vinden en moet voldoen aan eisen conform Bijlage 1.1. Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021.</p>
17.	<p>De opvallende groene tag met het beeldmerk van Staatsbosbeheer op regelgevende borden dient deugdelijk bevestigd te worden, zodat ze niet verwijderd kunnen worden.</p>
18.	<p>Voor de palen geldt dat ze van hout moeten zijn. Op dit moment gebruiken we eik of acacia.</p> <p>We staan open voor alternatieve houtsoorten, mits deze qua duurzaamheid en levensduur vergelijkbaar zijn aan eik of acacia.</p> <p>Voor afmetingen van palen zie Bijlage 1.1. Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021.</p>
19.	<p>Het te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode.</p> <p>Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver;</li> <li>- datum uitgifte;</li> <li>- houtsoort en/of productbeschrijving;</li> <li>- volume of aantal van het geleverd product;</li> <li>- naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd);</li> <li>- Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier.</li> </ul>
	<p><b>Levering en klachtenafhandeling</b></p>
20.	<p>Inschrijver levert de borden en informatiepanelen op verschillende adressen in Nederland. Zie bijlage 1.2. werklocaties Staatsbosbeheer.</p>
21.	<p>Inschrijver dient de borden en infopanelen zodanig te verpakken, dat beschadigingen onderweg, tijdens en na transport voorkomen worden.</p>

22.	De levering is voorzien van een pakbon. De leveringen dienen aan de hand van de pakbon van vervoerder gecontroleerd te kunnen worden. Deze pakbon bevat minimaal de volgende gegevens: - naam besteller; - bestelnummer; - afleveradres; - artikelnummers en aantallen per artikel; - BEC-code (opdrachtnummer Staatsbosbeheer).
23.	De levering is voorzien van een retourbon waarop de instructies, contactpersoon en retouradres staan in geval van retourzending.
24.	De bestellingen dienen te worden geleverd als compleet pakket en in één (1) keer. Deelleveringen zijn niet toegestaan tenzij op uitdrukkelijk en schriftelijk verzoek van de besteller.
25.	De levertijd na bestelling is maximaal drie (3) werkweken.
26.	Artikelen die tijdens het transport beschadigd zijn, foutief geleverd of een fabricagefout hebben, kunnen tot 2 weken geretourneerd worden door de ontvanger.
27.	Inschrijver neemt minimaal 2 dagen voorafgaand aan levering contact op met besteller over leverdatum. Er is op de werklocaties van Staatsbosbeheer niet altijd iemand aanwezig.
28.	Een montagehandleiding wordt meegeleverd bij iedere zending.
29.	Transportkosten voor retourzendingen als bedoeld in eis 26 zijn voor rekening van de Inschrijver.
30.	Bij verkeerd geleverde, beschadigde artikelen enz. die retour genomen worden bedraagt de retourafhandeling maximaal 10 werkdagen. Dat is inclusief verzending van het juiste en/of herstelde artikel en behoudens bijzondere gevallen die eerder herstel vereisen.
31.	Op aangemelde schades en fouten wordt binnen 24 uur gereageerd.
32.	Inschrijver draagt zorg voor een gestructureerde registratie en afhandeling van klachten.
33.	De door inschrijver geregistreerde klachten worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen, doch in elk geval binnen twee (2) dagen.
34.	Een overzicht van de geregistreerde klachten worden eenmaal per kwartaal op verzoek van de opdrachtgever digitaal ter beschikking gesteld.
	<b>Prijs</b>

35.	De prijzen zijn exclusief BTW en worden uitgedrukt in euro's.
36.	<p>Inschrijver dient het prijzenoverzicht volgens voorbeeld van bijlage 2 (inschrijfbiljet) compleet in te vullen. De prijzen en tarieven dienen all-in te zijn.</p> <p>De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: de verzendkosten, de salariskosten, de overheadkosten (waaronder huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor het gebruik van apparatuur, die worden gemaakt ten gevolge van de opdracht en de winst.</p>
37.	Prijzen voor alle borden en infopanelen zijn inclusief alle losse onderdelen en bevestigingsmaterialen.
	<b>Facturering en rapportage</b>
38.	<p>Inschrijver stuurt maandelijks een verzamelfactuur (in PDF) digitaal naar Staatsbosbeheer via <a href="mailto:digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl">digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl</a></p> <p>Het factuuradres: Staatsbosbeheer, Postbus 2, 3800 AA Amersfoort.</p> <p>Staatsbosbeheer accepteert geen automatische incasso's.</p>
39.	<p>De informatie op de factuur moet voldoen aan de factuureisen van de Belastingdienst, zie <a href="https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelij/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/">https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelij/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/</a></p> <p>De factuur bevat daarnaast een specificatie van de bestellingen, incl. de BEC-codes, de bijbehorende naam van de besteller, de bestelde artikelen, bestelnummer enz.</p>
40.	Facturen die niet de bij eis 38 en eis 39 geëiste informatie bevatten zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden.
41.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige / juiste factuur.
42.	Indien inschrijver zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
43.	<p>De inschrijver dient op verzoek en minimaal ieder kwartaal de volgende informatie digitaal aan de opdrachtgever aan te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aantallen, bestelde artikelen en omzet per artikel;</li> <li>- aantallen, bestelde artikelen en omzet per besteller;</li> <li>- aantal retourzendingen met opgaaf van reden(en);</li> <li>- aantallen klachten;</li> <li>- voorraad per artikel (indien van toepassing);</li> <li>- Uitvoering Social Return (conform eis 47).</li> </ul>

	<b>Samenwerking</b>
<b>44.</b>	Minimaal één (1) maal per jaar wordt een overleg gevoerd tussen vertegenwoordigers van de opdrachtgever en de inschrijver om de uitvoering van de raamovereenkomst te evalueren en kennis uit te wisselen.
<b>45.</b>	Inschrijver wijst een vaste contactpersoon aan voor de reguliere afstemming over het productieproces met opdrachtgever. Deze contactpersoon dient de Nederlandse taal te beheersen en tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar te zijn voor vragen, bestellingen, klachten, informatie, etc.
	<b>Social Return</b>
<b>46.</b>	<p>Oprachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 10% social return op de inschrijfprijs.</p> <p>Oprachtnemer dient twee (2) maand na het sluiten van de Overeenkomst een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.</p> <p>De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);</li> <li>- periode van inzet SR medewerkers;</li> <li>- indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);</li> <li>- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);</li> <li>- over het contract te halen waarde van de inschrijfprijs.</li> </ul> <p>Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.</li> <li>b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> <li>f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.</li> <li>g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte</li> </ol>

	<p>gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</p> <p>i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.</p> <p>J. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).</p> <p>k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</p> <p>L. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</p>
47.	<p>De opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);</li> <li>- periode van inzet SR medewerkers;</li> <li>- indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);</li> <li>- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);</li> <li>- over deze periode gehaalde waarde van de inschrijfprijs.</li> </ul> <p>De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.</p>
	<p><b>Bestelmodule functioneel</b></p>
48.	<p>Inschrijver levert een gebruiksvriendelijke online bestelmodule (webshop) voor het bestellen van alle borden en panelen en bijbehorende palen en bevestigingsmaterialen. Voor een overzicht zie Bijlage 1.1. Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021.</p>
49.	<p>Deze bestelmodule is gedurende de looptijd van het contract gratis beschikbaar voor iedere medewerker van Staatsbosbeheer.</p>
50.	<p>Er zijn maximaal 3 contactpersonen / beheerders binnen Staatsbosbeheer en circa 100 gebruikers/bestellers.</p>
51.	<p>Voor de Standaard borden categorie A *) levert de bestelmodule als eindproduct een afbeelding van het te produceren bord voorafgaand de (online) goedkeuring van de bestelling en afronding van het bestelproces.</p> <p>*) Zie voor productbeschrijving Bijlage 1.1. Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021.</p>
52.	<p>Voor de flexibele borden categorie B *) levert de bestelmodule als eindproduct een afbeelding van het te produceren bord.</p> <p>Voor de flexibele borden is een extra stap nodig in het bestelproces: de optie voor eindredactie en goedkeuring van tekst en beeld door de afdeling communicatie van Staatsbosbeheer.</p> <p>*) Zie voor productbeschrijving Bijlage 1.1. Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021.</p>

53.	Gebruik en aanvullen of wijzigen van tekst of afbeeldingen in de bestelmodule is zonder extra kosten voor opdrachtgever.
54.	Bestellingen van borden informatie worden direct aan de besteller bevestigd door de bestelmodule.
55.	De besteller ontvangt per e-mail een bevestiging van de bestelling, inclusief leverdatum, afleveradres en kostenopgave.
<b>Bestelmodule - informatiebeveiliging</b>	
56.	Inschrijver is bekend met de wetgeving bescherming persoonsgegevens en heeft procedures beschikbaar indien er een melding dient plaats te vinden.
57.	De beherende partij / hostende partij van de bestelmodule beschikt over een ISO27001-certificaat. De certificering geldt voor de hele informatieketen.
<b>Bestelmodule - beschikbaarheid</b>	
58.	Met betrekking tot de beschikbaarheid van het systeem geldt het volgende: - Beschikbaarheidsvenster: 00-24.00, 365 dagen per jaar; - Beschikbaarheidseis: 97%; - Ultimo mag de Productie omgeving (inclusief onderliggende infra) in een jaar tijd maximaal 60 uur niet beschikbaar zijn tussen 09.00 en 17.00. Dit afgezien van de afgestemde onderhouds-vensters.
59.	Het datacenter waar de module gehost wordt bevindt zich binnen de Europese Economische Ruimte.
<b>Bestelmodule – Web en portal</b>	
60.	De inschrijver garandeert dat het dataverkeer binnen het vaste bedrag per maand is opgenomen.
61.	De inschrijver monitort de webomgeving dagelijks en schakelt indien nodig extra capaciteit bij om de webdienst naar behoren te laten werken.
62.	De leverancier stelt in productie één versie beschikbaar van de dienst aan de klanten en medewerkers van Staatsbosbeheer.
63.	De leverancier stelt de eerstvolgende versie op tijd beschikbaar van de dienst aan een klein deel van de gebruikers om een gebruikersacceptatie (GAT) mogelijk te maken.
64.	De verbinding van en naar de website dient beveiligd en versleuteld te zijn d.m.v. geldige certificaten en TLS verbinding over TCP poort 443.

65.	Medewerkers van Staatsbosbeheer hebben een eigen inlog op het portal en kunnen beheer uitvoeren over gebruikersaccounts en aangeboden diensten in het systeem. Er is binnen het portal een verschil in machtiging mogelijk.
66.	Het inlogaccount is niet herleidbaar naar Staatsbosbeheer. Eventueel biedt inschrijver een mogelijkheid tot SSO. Bij het gebruik van SSO hanteert Staatsbosbeheer aanvullende eisen.
67.	De oplossing kan worden benaderd via elke moderne standaard-browser (marktconform) en kan daarmee zonder plug-ins juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware (waarbij de term "modern" niet blijft hangen op het moment van de initiële ingebruikname maar voortdurend de actualiteit volgt).
<b>Bestelmodule – Webserver</b>	
68.	Staatsbosbeheer streeft naar een langdurige score van 100% op internet.nl, ook in de verdere toekomst. De immer verdergaande beveiligingseisen zullen doorgaand met de inschrijver besproken worden.
69.	De website is bereikbaar via IPv4 en IPv6.
70.	HTTP compressie dient uitgeschakeld te zijn op de webserver.
71.	Alle websites en portaalpagina's dienen ten alle tijden te bereiken zijn via HTTPS poort 443 en geen andere poort.
72.	Indien niet alle informatie via een beveiligde verbinding wordt uitgewisseld, vindt er een permanente redirect plaats van http naar https.
73.	De webserver waarop de webapplicatie draait dient voorzien te zijn van een HSTS-policy. Dit zorgt er voor dat bij een terugkerend bezoek van een klant de browser direct naar HTTPS verbind.
74.	De webapplicatie ondersteunt TLS 1.2 en TLS 1.3. Deze versies van SSL/TLS bieden betere veiligheidsvoorzieningen.
75.	De webserver(s) ondersteunen alleen voldoende veilige cipher suites. Voor meer informatie zie 'TLS-richtlijnen van NCSC', richtlijn B2-1 t/m B2-4. <a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1</a>
76.	De webserver(s) ondersteunen voldoende veilige Diffie-Hellman-parameters voor sleuteluitwisseling. Voor meer informatie zie 'TLS-richtlijnen van NCSC', richtlijnen B4-1 t/m 4-2. <a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1</a>

77.	Er mag geen gebruik gemaakt worden van SSLv1, SSLv2, SSLv3, TLS1.0 en TLS1.1.
78.	TLS compressie dient uitgeschakeld te zijn.
79.	De webserver waarop de webapplicatie draait dient voorzien te zijn van een HSTS-policy. Dit zorgt ervoor dat bij een terugkerend bezoek van een klant de browser direct naar HTTPS verbindt.
80.	De portal en webdienst dienen minimaal aan A+ te scoren op de Qualys SSL labs – SSL Server Test website.
81.	Het is niet toegestaan om additionele applicaties te leveren voor bijvoorbeeld beheer in de on-premise omgeving van Staatsbosbeheer. De inschrijver garandeert dat alle functionaliteiten volledig zijn ondergebracht in de website / portal / beheerwebsite. Er dient een webapplicatie geleverd te worden waar we onder verstaan dat deze via een webbrowser ontsloten kan worden.
82.	Inschrijver verplicht zich tot het gebruiken van veilige cookies of apps.
83.	De webapplicatie maakt gebruik van invoervalidatie om verdachte tekens, karakters of commando's uit te sluiten.
84.	De inschrijver kan en gaat gebruik maken van een gedelegeerd sub-domein {subdomein}.staatsbosbeheer.nl en voert daar ook het technisch beheer over uit. Staatsbosbeheer blijft eigenaar van {subdomein}.staatsbosbeheer.nl.
85.	De webserver biedt veilig ingestelde X-Frame-Options aan
86.	De webserver biedt X-Content-Type-Options aan.
87.	De webserver biedt veilig ingestelde X-XSS-Protection aan.
88.	De webserver biedt Content-Security-Policy (CSP) aan.
89.	De webserver biedt Referrer-Policy aan
	<b>Bestelmodule – DNS</b>
90.	Inschrijver gaat er mee akkoord dat het DNS beheer en hosting niet wordt overgedragen aan de inschrijver. Staatsbosbeheer blijft eigenaar van domeinnaam.
91.	DNS aanvragen en wijzigingen verlopen via Staatsbosbeheer ICT.
92.	Staatsbosbeheer gebruikt DNSSec op het domein @staatsbosbeheer.nl en alle andere domeinnamen die gehost gaan worden bij inschrijver. Inschrijver ondersteunt DNSSec en alle aanpalende instellingen en configuraties die daarmee gemoeid zijn. Denk daarbij aan DANE, DMARC en DKIM.

93.	Op domeinnamen van inschrijver die gebruikt worden door Staatsbosbeheer medewerkers dient ook DNSSec ingesteld en ondersteund te worden. Denk daarbij aan domeinnamen waar functioneel beheerders toegang tot het CMS krijgen.
<b>Bestelmodule – Certificaten</b>	
94.	Staatsbosbeheer is eigenaar van certificaten en vraagt alle benodigde certificaten aan. De inschrijver levert tijdig de CSR's aan met als basis de volgende instellingen: Organisatie Unit (OU): BackOffice ICT Organisatie (O): Staatsbosbeheer Locatie (L): Amersfoort Provincie (S): Utrecht Land (C): NL
95.	Voor afgeschermd ontwikkel en testomgevingen zijn Let's Encrypt of gelijksoortige certificaten toegestaan die de inschrijver zelf mag aanvragen. Voor Productie systemen die publiekelijk toegankelijk zijn dienen altijd minimaal bedrijfsgevalideerde certificaten aangevraagd te worden bij Staatsbosbeheer.
96.	Certificaten die nodig zijn voor de werking van functionaliteiten op @staatsbosbeheer.nl worden op verzoek door Staatsbosbeheer aangeschaft en overhandigd. Het is niet toegestaan om zelf certificaten aan te vragen en/of gebruik te maken van Let's Encrypt of gelijksoortige diensten. De aanschafkosten voor deze certificaten worden door Staatsbosbeheer gedragen.
<b>Bestelmodule – Web en API</b>	
97.	Bij gebruik van API is het geboden webproduct via REST webservices te benaderen en gebruikt daarbij JSON als in- en uitvoer formaat.
98.	De REST webservice is voldoende gedocumenteerd zodat interfacebouwers in staat zijn om gebruikt te maken van de REST API.
99.	De verbinding van en naar de REST API dient beveiligd en versleuteld te zijn d.m.v. geldige certificaten en TLS verbinding.
<b>Bestelmodule – Mail</b>	
100	Om systeemmeldingen uit de webapplicatie te kunnen versturen dient de inschrijver gebruik te maken van een eigen subdomein wat in gedelegeerd beheer is bij inschrijver. ({subdomein}.staatsbosbeheer.nl). U kunt bijvoorbeeld mails versturen vanuit info@{subdomein}.staatsbosbeheer.nl. Denk daarbij aan: aanmelden nieuw account, wachtwoord wijzigen, bevestiging bestelling, etc.
101	Inschrijver dient TLSA-record op te nemen in DNS ten aanzien van DANE zodat de authenticiteit van een certificaat ook via het DNS TLSA-record gevalideerd kan worden.

102	Indien er bulk e-mail verstuurd wordt vanuit de webapplicatie dient deze verspreid te worden over uren heen om spamfilters niet op ratelimits te triggeren.
103	Inschrijver dient echtheidswaarmerken op te nemen tegen e-mailvervalsing. (DMARC, DKIM en SPF). Dit zorgt ervoor dat ontvangers daardoor betrouwbaar phishing- of spammails, die onze domeinnaam ({{subdomein}}.staatsbosbeheer.nl) in hun afzenderadres misbruiken, kunnen scheiden van echte e-mails.
<b>Bestelmodule – Back-up and disaster recovery</b>	
104	Het is mogelijk dat het datacenter waar u onze omgeving host problemen ondervindt, zoals algehele regionale stroomuitval, aardbeving, overstroming etc., maar ook uitval van core componenten, zoals core routers of primaire verbindingen naar het internet. Dit noemen wij een calamiteit. Bij calamiteiten geldt de volgende beschikbaarheidseis: RTO: Maximale duur van onbeschikbaarheid omgeving 1 werkdag RPO: Maximaal dataverlies 1 dag
105	De inschrijver zorgt dat op verzoek van Staatsbosbeheer een backup kan worden teruggeplaatst, iedere nacht tot maximaal 7 dagen terug.
106	De inschrijver garandeert dat Bron-data & back-updata zich nooit op dezelfde fysieke datacenter locatie bevinden.
<b>Bestelmodule – Security infrastructuur</b>	
107	De inschrijver garandeert dat de firewall bescherming biedt tegen virussen, malware, trojans en exploits op bekend en onbekend internet verkeer.
108	De inschrijver rapporteert 1 x per 3 maanden een overzicht met daarin de volgende gegevens: Aantal gedetecteerde aanvallen; Type aanvallen; Succesfactor van de aanval; Genomen maatregelen om de aanvallen af te slaan; Aantal onsuccesvolle aanmeldingen;
109	De leverancier is in staat om rapportages te overleggen over uptime, performance, login info, back-up en beveiligingsincidenten. De leverancier is in staat om verschillende rapportages te maken indien Staatsbosbeheer daar om vraagt.
110	De inschrijver overlegt minimaal 1 keer per jaar een rapport waaruit blijkt dat de inschrijver en haar producten en diensten voldoen aan de laatste beveiliging niveaus voor websites, infrastructuur en certificaten.
111	Staatsbosbeheer voert periodiek pentesten uit. De inschrijver is akkoord met deze pentesten en tekent daartoe op verzoek een verklaring van geen bezwaar.
<b>Overig</b>	

112	Inschrijver gaat zonder voorbehoud akkoord met de Contractuele bepalingen als vermeld in bijlage 9 CONC Overeenkomst raamovereenkomst, bijlage 8 ARIV-2018 (voorwaarden) en bijlage .. Verwerkersovereenkomst ARIV-2018. Inschrijver heeft hiervoor bijlage 7 Conformiteitenverklaring ondertekend.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Bijlagen

- Bijlage 1.1. Technisch document borden en panelen Staatsbosbeheer 2021
- Bijlage 1.2. Werklocaties Staatsbosbeheer 2020
- Bijlage 1.3. Bestelmodule regelgevende borden 2019