

**Bijlage 7 – Programma van Eisen EA Partnerschap Integratiedienstverlening**

<b>Eisen 1. Algemeen</b>	
<b>Eis 1.1</b>	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings-en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
<b>Eis 1.2</b>	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst.  De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
<b>Eis 1.3</b>	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
<b>Eis 1.4</b>	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend zijn geworden, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, worden niet aan derden verstrekt. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
<b>Eis 1.5</b>	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de Opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook dat alle medewerkers van/namens en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per gebeurtenis.
<b>Eis 1.6</b>	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
<b>Eis 1.7</b>	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
<b>Eis 1.8</b>	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens dienen op verzoek van opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld te worden.
<b>Eisen 2. Juridisch</b>	
<b>Eis 2.1</b>	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

<b>Eis 2.2</b>	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst; 2. Nadere overeenkomst; 3. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde); 4. Inkoopvoorwaarden SBB; 5. Inschrijving Opdrachtnemer.
<b>Eis 2.3</b>	Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
<b>Eis 2.4</b>	Door het indienen van een inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van de Opdrachtgever met een derde partij de scope van de Opdracht kan wijzigen en dat de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
<b>Eis 2.5</b>	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
<b>Eis 2.6</b>	Een Nadere overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de nadere overeenkomst slechts prevaleert boven de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een nadere overeenkomst uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de Overeenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
<b>Eis 2.7</b>	In het model DAP (Dossier Afspraken en Procedures) conform <b>bijlage 6</b> van Aanbestedende dienst worden alle afspraken vastgelegd over de samenwerking en communicatie van opdrachtnemer met Opdrachtgever.
<b>Eis 2.8</b>	Bij de beëindiging van de Overeenkomst (exit-procedure) dienen de dan lopende beheercontracten ondergebracht te kunnen worden in de Overeenkomst van de nieuwe leverancier. Opdrachtnemer verklaart dat bij het beëindigen van de Overeenkomst volledige medewerking zal worden verleend aan een soepele overgang van de bestaande contracten naar de nieuwe leverancier. Er mogen geen additionele overgangskosten worden berekend.
<b>Eisen 3. Commercieel</b>	
<b>Eis 3.1</b>	De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van twee jaar met tweemaal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de Opdrachtgever, tot het verlengen van de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van twaalf maanden. De maximale looptijd van de Overeenkomst is vier jaar.
<b>Eis 3.2</b>	De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien de Opdrachtgever gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.

<b>Eis 3.3</b>	De voorwaarden van de Overeenkomst blijven van toepassing op alle nadere overeenkomsten die na het eindigen van de Overeenkomst nog niet (volledig) uitgevoerd zijn.
<b>Eis 3.4</b>	Een Nadere overeenkomst kan maximaal nog zes maanden doorlopen na beëindiging van de Overeenkomst, tenzij de nadere overeenkomst is aangegaan voor de duur van een specifiek project. In dat geval kan de nadere overeenkomst de looptijd van de Overeenkomst overschrijden tot de werkzaamheden voor het betreffende project zijn afgerond.
<b>Eis 3.5</b>	Dienstreizen van ingehuurd externe medewerkers mogen alleen na akkoord vooraf van de Opdrachtgever één op één doorbelast worden aan de Opdrachtgever, waarbij geldt dat de vergoeding nimmer hoger mag zijn dan de maximale belastingvrije vergoeding die conform de belastingdienst is toegestaan.
<b>Eis 3.6</b>	<p>De overeengekomen uurtarieven liggen in ieder geval vast t/m 31 december 2023 en worden – voor het eerst per 1 januari 2024 door Opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-dienstenprijsindex (DPI) (2015=100), op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule:</p> <p><math>(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\%</math> (afgerond op 2 decimalen).</p> <p>Als nieuw jaar wordt het meest recente volledige jaar, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, gehanteerd. Als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd. Opdrachtnemer dient uiterlijk twee maanden vooraf aan de indexering een indexeringsvoorstel in bij Opdrachtgever.</p>
<b>Eis 3.7</b>	<p>Wijzigingen in wettelijke heffingen zoals het btw-percentages mogen te allen tijde worden doorgevoerd mits deze minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de Opdrachtgever worden gemeld, tenzij de wijziging minder dan twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum bekend is dan dient deze binnen twee weken na vaststelling aan de Opdrachtgever gemeld te worden.</p> <p>Deze melding dient voorzien te worden van een toelichting op de gehanteerde formule voor de aanpassing van de tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Het doorvoeren van wijzigingen met terugwerkende kracht is niet toegestaan</p>
<b>Eis 3.8</b>	Verlagingen van wettelijke heffingen dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven worden in een dergelijk geval verplicht herzien vanaf de ingangsdatum van de betreffende wijziging.
<b>Eis 3.9</b>	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontleen.
<b>Eisen 4. Nadere opdrachten</b>	
<b>Eis 4.1</b>	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever bereid te zijn Nadere opdrachten te verrichten. Onder Nadere opdrachten worden aanvragen voor nieuwe opdrachten verstaan.

<b>Eis 4.2</b>	Indien de Opdrachtgever Nadere opdrachten wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij de Opdrachtnemer gedaan door middel van een Nadere offerteaanvraag.
<b>Eis 4.3</b>	Na schriftelijke acceptatie van de Nadere offerte door de Opdrachtgever is er sprake van een Nadere offerte zoals bedoeld in de aanbestedingsstukken.
<b>Eis 4.4</b>	Alle eisen en voorwaarden die gelden voor een reguliere Nadere offerteaanvraag gelden ook voor een Nadere opdracht.
<b>Eisen 5. Facturatie</b>	
<b>Eis 5.1</b>	Onder vermelding van de Overeenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de dienstverlening en acceptatie van de diensten een gespecificeerde verzamel factuur per nadere overeenkomst.
<b>Eis 5.2</b>	Alle kosten van de dienstverlening dienen, in de maand volgend op de maand waarin de dienstverlening heeft plaatsgevonden, door Opdrachtnemer gefactureerd te worden aan Opdrachtgever.
<b>Eis 5.3</b>	<p>Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p><u>Gegevens Opdrachtnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsnaam</li> <li>• Adres, postcode, plaats</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• KvK-nummer</li> <li>• Btw-nummer</li> <li>• IBAN-rekeningnummer</li> <li>• Debiteurnummer</li> </ul> <p><u>Gegevens Opdrachtgever</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatiernaam</li> <li>• Adres</li> <li>• Contractnummer</li> <li>• Verplichtingnummer</li> <li>• Kostenplaats</li> <li>• Contactpersoon Opdrachtgever</li> </ul> <p><u>Factuur gegevens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Factuurnummer</li> <li>• Ordernummer</li> <li>• Periode waar de factuur betrekking op heeft</li> <li>• Totaal factuurbedrag exclusief btw</li> <li>• Btw-percentage</li> <li>• Btw-bedrag factuur</li> <li>• Totaal factuurbedrag inclusief btw</li> </ul> <p><u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht.</p>

	<p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelstukken wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.</p>
<p><b>Eis 5.4</b></p>	<p><u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Factuurnummer</li> <li>• Ordernummer</li> <li>• Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft</li> <li>• Naam van de opdrachtverstrekker</li> <li>• Specificatie van de werkzaamheden             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Inzet per rol</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarief per uur</li> <li>- Aantal uur</li> <li>- Totaal kosten (incl. en excl. btw)</li> </ul> </li> <li>○ <u>Overige kosten</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specificatie</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Bewijs van accordering van de gefactureerde uren door de contactpersoon van de betreffende afdeling getekende urenstaat</li> <li>• Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer</li> </ul> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.</p>
<p><b>Eis 5.5</b></p>	<p>Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat of UBL 2.1 formaat gestuurd aan <a href="mailto:facturen@s-bb.nl">facturen@s-bb.nl</a>. Voor vragen t.a.v. facturatie neem Opdrachtnemer contact op met <a href="mailto:financien@s-bb.nl">financien@s-bb.nl</a>.</p>
<p><b>Eis 5.6</b></p>	<p>De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.</p>
<p><b>Eis 5.7</b></p>	<p>Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen vijftien kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden genoemde voorwaarden.</p>
<p><b>Eis 5.8</b></p>	<p>De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Opdrachtgever aan te wijzen onafhankelijke accountant, als bedoeld in Artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek, op juistheid te laten controleren.</p>
<p><b>Eis 5.9</b></p>	<p>De Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) die niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de Opdrachtgever.</p>
<p><b>Eis 5.10</b></p>	<p>Indien de Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119b lid 1 van het Burgerlijk Wetboek in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van opdrachtnemer.</p>

<b>Eis 5.11</b>	Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
<b>Eis 5.12</b>	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.
<b>Eisen 6. Communicatie</b>	
<b>Eis 6.1</b>	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
<b>Eis 6.2</b>	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers van Opdrachtnemer die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever, alsmede de aangeboden kandidaten en de ingehuurd externe medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
<b>Eis 6.3</b>	De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf werkdagen afwezig is wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht en wordt verwezen naar een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer.
<b>Eis 6.4</b>	De Aanbestedende dienst krijgt een vast inhoudelijke beslissingsbevoegd contactpersoon (projectmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen reageert op email, telefonisch contact en/of terugbelverzoeken. De contactpersoon zorgt voor een vervanger, zodat bij afwezigheid de noodzakelijke communicatie kan plaatsvinden.
<b>Eis 6.5</b>	De frequentie van het periodiek overleg op strategisch/tactisch en operationeel niveau wordt vastgelegd in het DAP. Het overleg vindt niet vaker en ook niet minder vaak plaats dan noodzakelijk. Het periodiek strategisch/tactisch overleg vindt tenminste 2 maal per jaar plaats, en kan als daar een aanleiding voor is door één van beide partijen in goed overleg vaker worden bijeengeroepen. Het operationeel overleg vindt tenminste 4 maal per jaar plaats, en kan als daar een aanleiding voor is door één van beide partijen in goed overleg vaker worden bijeengeroepen.
<b>Eis 6.6</b>	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die per mail bereikbaar is, en telefonisch binnen het afgesproken tijdvenster (tijdens kantooruren), en meldingen en verzoeken registreert en tijdig opvolgt (serviceticket-systeem).
<b>Eis 6.7</b>	Het strategisch/tactisch periodiek overleg bestaat uit een terugblik en een vooruitblik. Bij de terugblik wordt de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking besproken:

	<p>I. uitgevoerde actiepunten (resultaten, knelpunten, verbeterpunten)</p> <p>Bij de terugblik komen zowel de knelpunten als de successen en ‘good practices’ aan de orde. Het primaire doel van de terugblik is evalueren, reflecteren, leren en verbeteren. Na elk overleg worden conclusies kort samengevat en afspraken tussen partijen vastgelegd.</p> <p>In de vooruitblik worden toekomstige ontwikkelingen besproken:</p> <p>I. plannen van de Aanbestedende dienst / nieuwe opdrachten</p> <p>II. actiepunten voor de komende periode</p> <p>Bij de vooruitblik komen kansen en bedreigingen aan de orde, en worden plannen voor de komende periode geconcretiseerd in afspraken en actiepunten.</p>
<p><b>Eis 6.8</b></p>	<p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal 4 maal per jaar de volgende managementinformatie, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:</p> <p><b>I. beheerperformance</b></p> <p>a. aantal afgehandelde en lopende opdrachten</p> <p>b. uptime van de Api-Gateway</p> <p><b>II. performance van de eenmalige opdrachten</b></p> <p>a. geplande doorlooptijd, metrisen en geld</p> <p>b. werkelijke doorlooptijd, metrisen en geld</p> <p>c. totalen over de lopende opdrachten</p>
<p><b>Eisen 7. Personeel</b></p>	
<p><b>Eis 7.1</b></p>	<p>Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer, alsmede ingehuurd externe medewerkers van en namens Opdrachtnemer die in een gebouw van de Opdrachtgever komen houden zich aan de geldende huisregels. Indien een ingehuurd externe medewerker zich hier niet aan houdt kan dit een reden zijn voor directe, minstens gelijkwaardige, vervanging van deze medewerker zonder dat er sprake is van een opzegtermijn.</p>
<p><b>Eis 7.2</b></p>	<p>Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een ingehuurd externe medewerker van of namens Opdrachtnemer, kan de Opdrachtgever -met opgave van redenen- verzoeken om vervanging van de desbetreffende ingehuurd externe medewerker. De Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen.</p>
<p><b>Eis 7.3</b></p>	<p>Alle medewerkers van opdrachtnemer die directe toegang hebben tot de data van de Aanbestedende dienst dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze data een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.</p>
<p><b>Eisen 8. Technisch-functionele eisen</b></p>	
<p><b>Eis 8.1</b></p>	<p>U bent er mee bekend en gaat er mee akkoord dat SBB wenst te werken conform de algemene architectuurrichtlijnen zoals hieronder beschreven. Dit betekent dat voor elke opdracht een toetsing aan de SBB-architectuur plaatsvindt op vooraf afgesproken momenten.</p>
<p><b>Architectuurrichtlijnen en informatielandschap SBB</b></p> <p>Het informatielandschap van SBB wordt ingericht onder regie van afdeling Informatie en Technologie. Uitgangspunt is een (hybride) servicegerichte architectuur, die modulair is opgebouwd en voornamelijk</p>	

bestaat uit standaard componenten in de public en private cloud. In het geval van specifieke dienstverlening biedt de architectuur ook ruimte voor maatwerk componenten, mits voldaan wordt aan architectuur-eisen van SBB en de belangrijkste inrichtingsprincipes voor het informatielandschap van SBB: duurzaamheid/onderhoudbaarheid en eenvoud/continuïteit.

*Duurzaamheid/onderhoudbaarheid:* onder duurzaamheid wordt verstaan dat een gestandaardiseerde, modulaire informatiearchitectuur met standaard koppelvlakken goed onderhoudbaar is, en een stabiele basis of infrastructuur biedt voor flexibele, vraaggeoriënteerde dienstverlening aan de klant.

*Eenvoud/continuïteit:* onder eenvoud/continuïteit wordt verstaan dat waar mogelijk standaard<sup>1</sup> componenten worden gebruikt en dat deze componenten dicht bij de standaard ingericht worden. SBB wil kennis opbouwen over haar standaard componenten voor een hoge continuïteit en bedrijfszekerheid.

## **Algemene architectuurrichtlijnen en -principes**

Voor de richtlijnen geldt “Pas toe of leg uit”. Onderbouwd afwijken kan alleen na formele goedkeuring door het architectuurberaad van SBB.

Voor deze gewenste architectuur gelden de volgende kaders en architectuurrichtlijnen:

- Cloud, tenzij...
- Marktconforme- en/of standaardoplossingen
- Gangbare, toekomstvaste en open standaarden
- Volwassen en bewezen technologie en producten
- Enkelvoudige opslag, meervoudig gebruik van informatie en gegevens
- Tijd-, plaats- en device-onafhankelijkheid
- Servicegerichte architectuur (SGA)
- Ontwerp schaalbaar (ICT-voorzieningen zijn schaalbaar by design)
- Digitale toegankelijkheid: WCAG 2.1 (toegankelijk by design)
- EER: services afkomstig uit Europese economische ruimte: provider is Privacy Shield gecertificeerd
- Platform- en browser-onafhankelijke web-toepassingen [ondersteuning twee laatste versies van de 5 meest gangbare browsers]
- Mobile first (responsive by design)
- BIO (Baseline informatiebeveiliging overheid): ‘security and privacy by design’
- Hanteer de SBB checklist architectuurprincipes 2022

## **Algemene omschrijving huidige technische architectuur**

De eisen voor de technische architectuur zijn belegd bij afdeling Informatie en Technologie. Deze technische architectuur van SBB is voor een groot deel gebaseerd op Microsoft-technologie. We gebruiken Dynamics als CRM. Onze Office-omgeving bestaat uit MicroSoft365-componenten. We ontwikkelen MijnSBB in een Microsoft-omgeving (.Net MVC, .Net core, C#, Javascript, SQL Server 2016 en hoger) en werken als ontwikkelaars en beheerders in een Azure DevOps-omgeving. Uitgangspunten en richtlijnen voor de Api-Gateway staan in het document “Inzet API Gateway binnen SBB”. De standaarden voor data-uitwisseling zijn JSON/REST in Azure Api Management. Er wordt voor de verschillende portalen gebruik gemaakt van het CMS Umbraco. SBB wil kennis opbouwen over haar standaard componenten voor een hoge continuïteit en bedrijfszekerheid. Nadere details over de technische architectuur zijn beschikbaar bij afdeling Informatie en Technologie (een schets van het informatielandschap van SBB staat in H.6 van de Aanbestedingsleidraad).

<sup>1</sup> Standaard = ‘als standaard geaccepteerd in de markt’

Eisen 10. Nadere offerteaanvraag en plaatsing	
<b>Eis 10.2</b>	<p>Een Nadere offerteaanvraag wordt per email geplaatst bij Opdrachtnemer en bevat de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraagnummer (uniek ID)</li> <li>• Opdrachtomschrijving</li> <li>• Contactpersoon Opdrachtgever</li> <li>• Locatie</li> <li>• Startdatum opdracht</li> <li>• Initiële einddatum</li> <li>• Optie tot verlenging</li> </ul>
<b>Eis 10.3</b>	Opdrachtnemer dient de ontvangst van de Nadere offerteaanvraag binnen drie werkdagen per email te bevestigen aan de aanvrager.
<b>Eis 10.4</b>	Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever te allen tijde de Nadere offerteaanvraag kan aanpassen of kan terugtrekken.
<b>Eis 10.5</b>	De Nadere overeenkomst dient voor aanvang van de opdracht ondertekend te worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarna elk een door beide ondertekend exemplaar ontvangt.
<b>Eis 10.6</b>	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Een klacht wordt schriftelijk per mail of per brief ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk per email of per brief wordt beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt dit binnen 5 dagen aangegeven en wordt een uiterste termijn van afhandeling genoemd.