

Bijlage Programma van Eisen

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Beheer en doorontwikkeling website AP ten behoeve van de Aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst 2. Verwerkersovereenkomst 3. Aanbestedingsstukken en de Nota van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 4. Inkoopvoorwaarden ARBIT-2022 5. Inschrijving opdrachtnemer
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de Aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	De Nadere opdracht(en) en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Nadere opdracht slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een Nadere opdracht uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de Raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
Eis 1.7	Een Nadere opdracht en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Raamovereenkomst prevaleert boven de Nadere opdracht.
Eis 1.8	De Verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 1.9	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de Opdracht over de bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers 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 de hoogte van de Nadere opdracht per gebeurtenis.
Eis 1.10	Opdrachtnemer brengt de Aanbestedende dienst, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet binnen een redelijke termijn of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.11	De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.
Eis 1.12	Indien de Raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de Opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de Raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 1.13	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de Aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de Opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de Raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) Kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 1.14	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één, of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart de Aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de Aanbestedende dienst.
Eis 1.15	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de Aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.16	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de Opdracht wordt door de Aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 1.17	De door opdrachtnemer bij Inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 2. Commercieel

Eis 2.1	De Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden twee (2) maal te verlengen voor een duur van maximaal 12 maanden. De verwachte
----------------	--

	ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 december 2023. De looptijd inclusief verlengingen is tot 1 december 2027.
Eis 2.2	De Aanbestedende dienst stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de Aanbestedende dienst gebruik maakt van de verlengingsoptie. Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd en/of bij het bereiken van de in de aanbestedingstukken aangegeven maximale omvang van de Opdracht.
Eis 2.3	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere opdrachten die na het eindigen van de Raamovereenkomst nog niet (volledig) uitgevoerd zijn.
Eis 2.4	De datum van de Nadere opdracht is bepalend voor de prijs die opdrachtnemer in rekening mag brengen. Prijswijzigingen die na deze datum zijn doorgevoerd, blijven buiten beschouwing.
Eis 2.5	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw.
Eis 2.6	Alle prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakkingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2020) op locatie van de Aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, etc. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
Eis 2.7	De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast gedurende de basisduur van de Raamovereenkomst en kunnen – voor het eerst per de eerste verlenging op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per contractjaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI), op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $\frac{(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar})}{\text{jaargemiddelde oud jaar}} \times 100\% \text{ (afgerond op 2 decimalen).}$ Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 2.8	Wordt er bij verlenging afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering bij de daaropvolgende verlenging slechts plaats over de periode van de voorgaande verlenging. Indexering over meerdere verlengingen is derhalve uitgesloten.
Eis 2.9	Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de Aanbestedende dienst te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
Eis 2.10	Negatieve indexering dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 2.11	Wijzigingen in wettelijke heffingen mogen te allen tijde worden doorgevoerd mits deze minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan, of indien de periode tussen bekendmaking en invoering van de wettelijke wijziging minder dan twee

	(2) maanden bedraagt binnen twee (2) weken na bekendmaking schriftelijk te melden aan de Aanbestedende dienst, voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst. Het doorvoeren van wijzigingen met terugwerkende kracht is niet toegestaan.
Eis 2.11	Verlagingen van wettelijke heffingen- dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden én de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht, voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule, te worden aangepast.
Eis 2.12	Alle in de Aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt. Indien de behoefte boven de maximale waarde uitkomt zal een nieuwe aanbestedingsprocedure worden doorlopen.

Eisen 3. Aanvullende opdrachten

Eis 3.1	Naast de Opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de Aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
Eis 3.2	Onder aanvullende opdrachten worden diensten verstaan welke niet zijn opgenomen in de Opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
Eis 3.3	Aanvullende opdrachten zullen gezamenlijk nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
Eis 3.4	Indien de Aanbestedende dienst aanvullende opdrachten wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.
Eis 3.5	Opdrachtnemer brengt binnen 10 Werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de Aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten diensten, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering en de geldigheid van de offerte.
Eis 3.6	De prijzen voor de aanvullende opdrachten dienen overeen te komen met de prijzen die zijn opgenomen in de Bijlage D - Prijsblad bij de Raamovereenkomst. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen in de Bijlage D - Prijsblad bij de overeenkomst en de aanvullende opdracht dan dienen de prijzen marktconform te zijn.
Eis 3.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de Aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven doorlooptijd uitgevoerd te worden.
Eis 3.8	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door de Aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 3.9	De Raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.

Eisen 4. Facturatie

Eis 4.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van de Nadere opdracht een verzamelfactuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
---------	--

Eis 4.2	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 4.3	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de Aanbestedende dienst</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentages • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de Implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.4	<u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage D - Prijsblad behorende bij de Raamovereenkomst (of offerte in het geval van aanvullende opdrachten) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage D - Prijsblad behorende bij de Raamovereenkomst.

	- Totaal kosten (incl. en excl. btw) - In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de Aanbestedende dienst goedgekeurde offerte - Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de Implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.5	Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen, indien van toepassing vergezeld van de urenstaat, gespecificeerd conform de wettelijke vereisten in UBL-OHNL formaat en onder vermelding van het inkoopnummer xxxx via één van de door Aanbestedende dienst beschikbaar gestelde kanalen voor het aanbieden van e-facturen. Het OIN nummer is XXXX. Het factuuradres is: Autoriteit Persoonsgegevens T.a.v. Autoriteit Persoonsgegevens (HN8) Postbus 93374 2509 AJ DEN HAAG Facturen dienen uitsluitend digitaal in PDF-formaat te worden gestuurd aan facturen@autoriteitpersoonsgegevens.nl.
Eis 4.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 4.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 14 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 genoemde voorwaarden.
Eis 4.8	De Aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de Aanbestedende dienst.
Eis 4.9	Indien de Aanbestedende dienst een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van opdrachtnemer.
Eis 4.10	De Aanbestedende dienst is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Aanbestedende dienst aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
Eis 4.11	Indien de Aanbestedende dienst 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.
Eis 4.12	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Aanbestedende dienst, 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.
--	--

Eisen 5. Communicatie	
Eis 5.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 5.3	De Aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud en uitvoering van de Opdracht. Daarnaast gelden de afgesproken service afspraken binnen de nog af te stemmen SLA, zie Eisen onder 11 Support en beheer.

Eisen 6. Personeel	
Eis 6.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers (minimaal 10 FTE) om de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 6.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering van de Opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 6.3	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van de Aanbestedende dienst komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 6.4	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
Eis 6.5	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 6.6	De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale (ingehuurde en/of gecontracteerde) werknemers voor de uitvoering van de Opdracht door opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart de Aanbestedende dienst voor alle ter zake door de overheid aan opdrachtnemer opgelegde boetes.
Eis 6.7	Indien de Aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de Aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De Aanbestedende dienst zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 7. Overleg en rapportages	
Eis 7.1	Tijdens de eerste 6 maanden van de samenwerking wordt maandelijks een

	evaluatiegesprek gehouden tussen opdrachtnemer en Aanbestedende dienst.
Eis 7.2	Na de beginfase volgt een maandelijks regulier voortgangsoverleg en een prestatiegesprek dat minimaal één keer per jaar plaatsvindt. De Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging.
Eis 7.3	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een evaluatie en rapportage op over de geleverde dienstverlening. Over de specifieke onderwerpen zullen na gunning afspraken worden gemaakt, maar komen waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod: Uitvoering Opdracht in zijn algemeenheid: - Gemelde incidenten, klachten (gesorteerd naar aantal en soort, Uitgevoerde verbeteracties en resultaat, Overzicht geplande verbeteracties, Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht, Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de performance). - Omvang Opdracht: Overzicht aanvullende opdrachten, toelichting op bijzonderheden m.b.t. de omvang van de Opdracht, financieel overzicht, urenoverzicht.
Eis 7.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Aanbestedende dienst te bepalen locatie.
Eis 7.5	Op basis van de uitkomsten van de diverse overleggen stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of de Aanbestedende dienst dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door opdrachtnemer.
Eis 7.6	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen 5 Werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de Aanbestedende dienst. Indien de Aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door de Aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient er binnen 5 Werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de Aanbestedende dienst niet mogelijk is om binnen 5 Werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal eenmaal per halfjaar én op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 5 Werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per half jaar, jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen. Over eventuele aanvullende onderwerpen zullen na gunning afspraken worden gemaakt. • Uitvoering Opdracht in zijn algemeenheid - o Gemelde incidenten (gesorteerd naar aantal en soort) - o Uitgevoerde werkzaamheden, verbeteracties en resultaat - o Overzicht nog geplande verbeteracties - o Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht
Eis 7.9	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of

	gelijkwaardig) aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.10	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 7.11	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de Aanbestedende dienst en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de Implementatiefase.

Eisen 8 Techniek & beveiliging	
Eis 8.1	Het CMS en website moeten blijven voldoen aan de Webrichtlijnen volgens het NCSC, zie Bijlage 1a t/m Bijlage 1e .
Eis 8.2	Het CMS en website moeten blijven voldoen aan de Kaders BIO (waar van toepassing), zie Bijlage 1f .
Eis 8.3	Voor aan Internet gekoppelde ICT systemen gelden minimaal de Open Web Application Security Project (OWASP) criteria, zie hyperlink voor meer informatie. Voor nieuwe ICT systemen, upgrades en nieuwe versies wordt, voorafgaand aan de acceptatie, een test van het systeem uitgevoerd tegen vooraf opgestelde acceptatiecriteria, waarbij ook de top 10 kwetsbaarheden worden gecontroleerd. Van deze test wordt een testrapport opgesteld. Zie ook: https://owasp.org/ .
Eis 8.4	Het CMS en website moeten blijven voldoen aan de eisen voor rijkswebsites, zie deze website voor relevante richtlijnen.
Eis 8.5	Het CMS en website moeten blijven voldoen aan de richtlijnen gesteld in de BIO uitwerking Applicatieontwikkeling, zie Bijlage 1g .
Eis 8.6	Opdrachtnemer moet in het bezit zijn van een geldige ISO27001:2017 of gelijkwaardige certificering, van toepassing zijnde op alle relevante onderdelen van de dienstverlening.
Eis 8.7	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan jaarlijkse audits, pentests en door de Aanbestedende dienst nodig geachte andere soorten security testen (right to audit).
Eis 8.8	Indien medewerkers van de Opdrachtnemer gegevens van klantomgeving (AP data) in kunnen zien, maken zij hierbij gebruik van 2 factor authenticatie.

Eisen 9 Richtlijnen	
Eis 9.1	Het CMS en de website voldoen aan alle eisen zoals gesteld conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en voldoet aan wettelijk vereisten voor het gebruik van cookies.
Eis 9.2	De website blijft aantoonbaar doorontwikkeld worden vanuit de principes 'privacy by design' & 'security by design'.
Eis 9.3	De website en eventuele nieuwe functionaliteiten moet blijven voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen WCAG 2.1 AA
Eis 9.4	Het CMS en de website moeten blijven voldoen aan de relevante verplichte standaarden die benoemd zijn in de standaardenlijst van Forum Standaardisatie. Zie ook: https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden .

Eis 9.5	De Opdrachtnemer past in overleg met Aanbestedende dienst en het betrokken ontwerp bureau de richtlijnen van de AP huisstijl toe bij nieuwe of aangepaste designs.
----------------	--

Eisen 10 Migratie en Implementatie	
Eis 10.1	Het complete CMS Drupal platform wordt (as-is) overgenomen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van diverse standaard en tailormade Drupal functionaliteiten. Een aantal voorbeelden: • Diverse soorten paginatemplates • Nieuws module • Documenten module • Q&A's • Formulieren • Geïntegreerde video- en audioplayer • Feedback module • Gebruikersbeheer • Solr zoekplatform Voor de overige technische (netwerk) specs wordt gebruik gemaakt van o.a.: • Drupal 9 • Webserver - Linux, Apache + PHP + Drupal • Database servers - MariaDB + Redis caching • CI/CD server - Rundeck • Docker • Matomo • Apache Solr
Eis 10.2	De Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening gedurende en na de Implementatiefase van de website, conform de in de overeenkomst afgesproken service levels.
Eis 10.3	De Implementatie van de dienstverlening en de migratie worden uitgevoerd van de huidige leverancier naar de opdrachtnemer binnen 3 maanden na aanvaarding van de Opdracht.
Eis 10.4	Tijdens de migratie mag het primaire proces niet verstoord worden. Indien dit niet mogelijk is, dient een alternatieve oplossing te worden gevonden in overleg met de Aanbestedende dienst.
Eis 10.5	De Opdrachtnemer dient een migratie, test- en acceptatieplan op te stellen, waarvan de definitieve versie wordt geaccepteerd door de Aanbestedende dienst.

Eisen 11 Support en beheer	
Eis 11.1	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige Servicedesk.
Eis 11.2	De opdrachtnemer levert structurele updates van de server en software die ervoor zorgen dat de veiligheid, performance en betrouwbaarheid van de website gewaarborgd blijft en actief gemonitord wordt. Hieronder valt ook de overstap naar majorversies van een CMS. Daarnaast is er een actief backup en restore plan op de gebruikte test en ontwikkelomgevingen, waarbij actief betekent dat data restore regelmatig getest wordt.

Eis 11.3	Opdrachtnemer zorgt ten alle tijden voor een up to date versie van Drupal: de meest recente versie, tenzij anders afgesproken met Aanbestedende dienst.			
Eis 11.4	Opdrachtnemer stelt Aanbestedende dienst proactief op de hoogte van nieuwe releases en ontzorgt Aanbestedende dienst hierin zoveel als mogelijk via een duidelijk changemanagementproces.			
Eis 11.5	Na de gunning legt Opdrachtnemer samen met Aanbestedende dienst de SLA-afspraken vast.			
Eis 11.7	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor documentatie en kennisoverdracht van de werking van nieuwe functionaliteiten.			
Eis 11.8	Meldingen en storingen worden opgelost afhankelijk van de prioriteit, volgens onderstaande tabel. De Aanbestedende dienst bepaalt de inschalingen van de prioriteit.			
	Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
	Hoog	De website is offline of belangrijke functionaliteiten werken niet en belemmeren functioneren van de site.	Binnen 2 uur	Maximaal 6 uren
	Middel	Een deel van de website of functionaliteit werkt niet en er zijn geen alternatieve/tijdelijke oplossingen.	Binnen 8 uur	Binnen 16 uur
	Laag	Een deel van de website of functionaliteit werkt niet optimaal wat zorgt voor een beperkte gebruikerservaring.	Binnen 12 uur	Binnen 2 dagen
Eis 11.9	Opdrachtnemer moet open en transparant communiceren over de status van storingen en de melding van deze storingen. De Opdrachtnemer beschikt over een ticketsysteem waar ook Aanbestedende dienst toegang tot de eigen tickets heeft met informatie over bijvoorbeeld status en oplostermijnen.			
Eis 11.10	De hosting wordt verzorgd worden door de vaste hostingpartner van de Aanbestedende dienst. In de ontwikkelprocessen, CMS updates & deployments, moet hiermee rekening worden gehouden en samen worden gewerkt.			
Eis 11.11	Opdrachtnemer neemt de al ingerichte OTAP ontwikkelstraat over of herbouwd deze waarbij de A & P omgeving bij de hostingpartij van de Aanbestedende dienst staan. De Aanbestedende dienst heeft toegang tot de TAP.			
Eis 11.12	CMS beschikt over een permante test (preproductie) omgeving waarin AP beheerders hun inbreng en nieuwe functionaliteiten kunnen controleren en testen en waarin nieuwe releases getest kunnen worden.			