

<p>Algemeen</p>	<p>1</p>	<p>Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst merkonafhankelijk en conform de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen kan uitvoeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveren van werkplekapparatuur (bv. mobiele telefoons, laptops, tablets, desktops en inclusief ARBO-gerelateerde apparatuur) • Leveren van randapparatuur en accessoires (bv. monitoren, monitorarmen, scanners, muizen, hoesjes en tassen, kabels, toetsenborden, headsets) • Leveren reserveonderdelen van (mobiele) werkplekapparatuur • Ter beschikking stellen en onderhouden van een digitaal bestelsysteem (webapplicatie / webportal) voor bestellingen • Advies (bv. met betrekking tot productselectie, technische ontwikkelingen, marktontwikkelingen) • Afhandelen aanspraken op garantie • Reparatieservice voor producten waarop geen aanspraak op garantie gemaakt kan worden • Ondersteunende diensten: uitpakken producten; door Opdrachtgever aangeleverde barcodestickers aanbrengen op door Opdrachtgever aangegeven producten; preprovisioning en configuratie; laptops voorzien van BIOS wachtwoord; test op Dead on Arrival; uitlezen MAC; uitlezen van IMEI-nummers • Installeren en aansluiten van apparatuur op de werkplek • Gecertificeerd en duurzaam afvoeren van niet meer in gebruik zijnde apparatuur • Afvoeren verpakkingsmateriaal • Aanleveren digitale overzichten met betrekking tot bestellingen, leveringen, garantie, reparaties
	<p>2</p>	<p>Wanneer Opdrachtgever behoefte heeft aan tijdelijk gebruik van producten (huur), bv. tablets voor verkiezingen, kan Opdrachtnemer gevraagd worden hiervoor een offerte uit te brengen. Opdrachtnemer is niet verplicht hiervoor een offerte uit te brengen. Opdrachtgever heeft altijd het recht de aanvraag (ook) bij een andere partij neer te leggen.</p>
	<p>3</p>	<p>Opdrachtnemer levert uitsluitend door de fabrikant voor de Nederlandse markt bestemde producten.</p>
	<p>4</p>	<p>Opdrachtnemer is in staat producten van professionele kwaliteit te leveren.</p>
	<p>5</p>	<p>Opdrachtnemer is in staat minimaal de bij Opdrachtgever aanwezige merken (Apple, BakkerElkhuizen, Dell, Fairphone, Fujitsu, HP, Lenovo, Logitech, Newstar, Philips, Poly, Samsung, Sennheiser, Tp-link en Wacom) in te kopen en te leveren.</p>

	6	Alle door Opdrachtnemer te leveren producten zijn aantoonbaar fabrieksnieuw, niet gereconditioneerd (refurbished) en geen grijze import. Alleen wanneer Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit voor een specifieke bestelling overeenkomen kunnen refurbished producten geleverd worden.
	7	Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen.
	8	Opdrachtgever heeft het recht om fabrikanten rechtstreeks te benaderen voor productinformatie, prijsontwikkelingen, trouble shooting en relevante ontwikkelingen.
Prijs	9	De door Opdrachtnemer aangeboden producten worden aangeboden op basis van de openbare prijslijsten van de fabrikanten. Opdrachtnemer kan op de inkoopprijs minus kortingen het opslagpercentage toepassen, zoals aan te geven in het prijsformulier. Indien geen openbare prijslijst beschikbaar is, dient Opdrachtnemer de prijzen herleidbaar te maken ten behoeve van toetsing door Opdrachtgever op marktconformiteit (vergelijkbare prijs met die van (soort)gelijke producten die in dezelfde markt worden aangeboden).
	10	Tenzij expliciet anders vermeld in het Programma van eisen zijn in het opslagpercentage alle kosten verrekend met betrekking tot de levering van producten aan Opdrachtgever en de overige in de aanbestedingsdocumenten beschreven dienstverlening door Opdrachtnemer.
	11	Voor producten en dienstverlening waarvan de kosten niet zijn inbegrepen in het opslagpercentage brengt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een offerte uit. Opdrachtnemer hanteert hierbij altijd marktconforme prijzen.
Bestelproces	12	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om bestellingen te kunnen plaatsen via een digitaal bestelsysteem en om via e-mail het bestelproces te doorlopen, waarbij door Opdrachtgever offertes worden opgevraagd.
	13	Offertes van Opdrachtnemer zijn minimaal 30 dagen geldig.
	14	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen via het digitale bestelsysteem, en offerteaanvragen en opdrachtbevestigingen die door geautoriseerde medewerkers per e-mail zijn verzonden. Opdrachtgever bevestigt schriftelijk welke medewerkers geautoriseerd zijn. Andere bestellingen, offerteaanvragen en opdrachtbevestigingen neemt Opdrachtnemer niet in behandeling.

	15	Het digitale bestelsysteem biedt de mogelijkheid bij elke bestelling een afwijkend leveringsadres en eventuele aanvullende informatie op te geven.
	16	Opdrachtnemer bevestigt uiterlijk binnen 1 werkdag een via het digitale bestelsysteem of per e-mail geplaatste bestelling. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: referentiegegevens van Opdrachtnemer (bv. ordernummer); besteldatum; aantal; artikelnummer en omschrijving; stukprijs; totaalprijs; verwachte afleverdatum en -locatie (indien afwijkend van standaard locatie).
	17	Opdrachtnemer bevestigt de levertijd van bestelde producten binnen 2 werkdagen aan Opdrachtgever via e-mail en in het digitale bestelsysteem.
	18	Wanneer Opdrachtnemer een besteld product of een product waarvoor een offerte is aangevraagd niet kan leveren, meldt Opdrachtnemer dit binnen 1 werkdag aan Opdrachtgever.
	19	Wanneer Opdrachtnemer een opgegeven levertijd niet kan nakomen meldt Opdrachtgever dit binnen 1 werkdag aan Opdrachtgever onder opgave van de reden en de gewijzigde levertijd.
	20	Wanneer naar het oordeel van Opdrachtgever, op basis van redelijkheid, de (gewijzigde) levertijd te lang is of wanneer Opdrachtnemer aangeeft niet te kunnen leveren en partijen geen passende oplossing hebben kunnen vinden, kan Opdrachtgever de bestelling kosteloos annuleren. Opdrachtgever kan dan de bestelling bij een andere partij plaatsen.
	21	Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoekt bestelde apparatuur tijdelijk op afroep op te slaan, is daarvoor gerekend vanaf het moment van bestelling door Opdrachtgever gedurende de eerste 8 weken geen vergoeding verschuldigd. Daarna geldt een wekelijkse vergoeding op basis van marktconformiteit.
	22	Indien Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer bestelde producten op de werkplek installeert, aansluit, werkend en met verzorgde kabelafwerking oplevert, vraagt Opdrachtgever daarvoor een offerte bij Opdrachtnemer.
Leveringen	23	Opdrachtnemer voorziet alle leveringen van de referentiegegevens zoals gespecificeerd door Opdrachtgever bij de bestelling.

	24	Opdrachtnemer levert bestellingen waarvoor geen afwijkende afleverlocatie is opgegeven af bij de goederenontvangst, Marktpllein 37, 7311 LJ tussen 8:00 en 11:00 uur op maandag t/m vrijdag, wijzigingen voorbehouden.
	25	Opdrachtnemer levert, op verzoek van Opdrachtgever, bestellingen op vestigingslocaties van Opdrachtgever of op locaties van partijen waarmee Opdrachtgever een samenwerkingsverband heeft of zal aangaan.
	26	Opdrachtnemer levert, op verzoek van Opdrachtgever, bestellingen op het huisadres van medewerkers van Opdrachtgever en partijen waarmee Opdrachtgever een samenwerkingsverband heeft of zal aangaan. Zowel in het binnenland als in uitzonderingsgevallen in het buitenland. Opdrachtnemer draagt hierbij zorg dat uitsluitend op het huisadres afgeleverd wordt. Wanneer niemand op het huisadres wordt aangetroffen kan een afhaalbericht worden achtergelaten.
	27	Alle kosten voor transport en levering zijn voor rekening van Opdrachtnemer, met uitzondering van de in eis 26 genoemde leveringen op huisadressen van medewerkers.
	28	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer de producten uitgepakt, waarbij Opdrachtnemer zorg draagt voor een deugdelijke wijze van vervoer om schade aan de producten te voorkomen.
	29	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever kosteloos minimaal 5 rolcontainers ter beschikking voor de duur van de Raamovereenkomst. Deze ruilt Opdrachtgever om met rolcontainers met afgeleverde producten.
	30	Opdrachtgever geeft bij een bestelling aan wanneer de producten in een rolcontainer geleverd moeten worden. Rolcontainers kunnen op slot met bijvoorbeeld een cijferslot.
	31	Indien leveringen plaatsvinden in rolcontainers en niet meteen een gelijk aantal lege rolcontainers retour genomen kan worden, wordt over de eerste 4 weken gerekend vanaf de dag van levering door Opdrachtnemer geen vergoeding voor het gebruik van de rolcontainers in rekening gebracht. Daarna geldt een wekelijkse vergoeding op basis van marktconformiteit. De vergoeding is niet meer verschuldigd vanaf het moment dat Opdrachtgever aangeeft dat de rolcontainers beschikbaar zijn voor terugname.

	32	De bestelde producten dienen door de transporteur te worden uitgeladen en te worden aangeboden aan de goederenontvangst, tenzij anders overeengekomen. Leveringen hebben pas plaatsgevonden wanneer een medewerker van Opdrachtgever voor ontvangst heeft getekend.
	33	Opdrachtgever kan bij een (omvangrijke) bestelling aangeven dat voorafgaand overleg over het aflevermoment nodig is. Hierbij kan ook sprake zijn van verdeling over meerdere afleveradressen.
	34	Indien gevraagd door Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer apparatuur voorafgaand aan de levering zonder meerkosten van een door Opdrachtgever aangeleverde barcodesticker met itemnummer (conform door Opdrachtgever gegeven instructies).
	35	Opdrachtnemer levert op de dag van levering van producten een digitaal overzicht als .xlsx-bestand aan met daarin de referentiegegevens van Opdrachtgever en: merk; type; serienummer; MAC adres (indien van toepassing); IMEI nummer (indien van toepassing); productcode; itemnummer; aanschafdatum; einddatum garantieperiode; aanschafprijs. Dit overzicht dient als import voor het CMDB van de gemeente. Op dit moment is dat Topdesk.
	36	Opdrachtnemer levert uiterlijk op de dag van levering van laptops (Windows O.S.) een digitaal overzicht aan als .scv-bestand met daarin de HASH gegevens.
Selectie en test	37	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 6 maanden van te voren over de productiebeëindiging (end-of-life) van producten uit de installed base van Opdrachtgever. Wanneer een fabrikant korter dan 6 maanden van te voren de end-of-life aankondigt, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever per direct.
	38	Bij een aankondiging door een fabrikant van end-of-life van producten uit de installed base van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever in eerste instantie de door fabrikant voorgestelde opvolger van het product beoordelen. Hiertoe dient Opdrachtnemer de voorgestelde opvolger op een in onderling vast te stellen datum (minimaal 10 weken voor productiebeëindiging) kosteloos ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever voor een onderzoek. Criteria voor Opdrachtgever zijn vergelijkbare functionaliteit, leverbaarheid en prijs. Wanneer de voorgestelde opvolger 10 weken voor productiebeëindiging nog niet beschikbaar is, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever om tot een oplossing te komen.

	39	Opdrachtnemer maakt, indien gewenst door Opdrachtgever, een preselectie van gemiddeld 3 producten voor een nieuw product, waarvan Opdrachtgever verwacht minimaal 50 stuks af te nemen. Deze selectie is gebaseerd op productspecificaties en eisen en wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt de geselecteerde producten met eventueel noodzakelijke beheerapplicatie op een in onderling overleg vast te stellen datum voor minimaal 6 weken kosteloos aan Opdrachtgever ter beschikking voor een testtraject.
Facturatie	40	Facturatie vindt plaats per bestelling nadat de levering in ontvangst is genomen door Opdrachtgever.
	41	Facturatie van reparaties buiten garantie vindt plaats nadat de reparatie is uitgevoerd.
	42	De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
	43	Opdrachtnemer stuurt facturen na levering als PDF per e-mail aan Opdrachtgever via facturen@apeldoorn.nl of als e-factuur (UBL-formaat) via SimplerInvoicing/PEPPOL.
	44	Op de factuur moet naast de wettelijke vereisten minimaal worden weergegeven: facturatiekenmerk en referentiegegevens van Opdrachtgever; factuurdatum; bijbehorend pakbonnummer; omschrijving geleverd product; artikelnummer geleverd product; stukprijzen per product; aantal producten; totaalprijs excl. btw; btw; totaalprijs incl. btw. Facturen waar een of meerdere van voornoemde gegevens ontbreken kunnen worden geweigerd.
Garantie en reparatie	45	Voor workstations, desktops, thin clients, laptops en dergelijke alsmede monitoren, port replicators en dergelijke geldt een garantieperiode 'on site' van minimaal drie jaar gerekend vanaf het moment van levering aan Opdrachtgever. Afwijkingen van deze standaard periode tot minder dan 3 jaar zijn alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, die moet zijn verkregen voorafgaand aan de levering.
	46	Voor mobiele telefoons geldt een garantieperiode van minimaal twee jaar gerekend vanaf het moment van levering aan Opdrachtgever. Afwijkingen van deze standaard periode tot minder dan 2 jaar zijn alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, die moet zijn verkregen voorafgaand aan de levering.
	47	Voor overige randapparatuur, kabels, accessoires geldt de fabrieksgarantie, gerekend vanaf het moment van levering aan Opdrachtgever.

	48	Indien de fabrikant van een te leveren product een langere standaard garantietermijn hanteert dan de de in eisen 45, 46 en 47 aangegeven minimale garantietermijn, geldt de langere garantietermijn.
	49	De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle gebreken die een geleverd product vertoont bij normaal gebruik.
	50	Aanspraken op garantie en daaruit voortkomende reparatiewerkzaamheden worden door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever afgehandeld.
	51	Opdrachtgever meldt aanspraken op garantie via het digitale bestelsysteem of per e-mail bij Opdrachtnemer.
	52	Opdrachtnemer neemt de afhandeling van aanspraken op garantie voor producten, die Opdrachtgever heeft op het moment van ingaan van de Raamovereenkomst, over van de huidige opdrachtnemer. Opdrachtnemer treedt hiertoe in overleg met de huidige opdrachtnemer. Opdrachtgever is hiervoor geen kosten aan Opdrachtnemer verschuldigd.
	53	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer garantiecontracten die gedurende de looptijd zijn opgesteld beschikbaar aan de nieuwe opdrachtnemer. Opdrachtgever is hiervoor geen kosten aan Opdrachtnemer verschuldigd.
	54	Opdrachtnemer vervangt geleverde producten, indien binnen een periode van 5 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de producten.
	55	Binnen 15 werkdagen na melding door Opdrachtgever herstelt Opdrachtnemer onder garantie vallende gebreken of laat deze herstellen.
	56	Indien tijdig herstel van een onder garantie vallend product niet mogelijk is vervangt Opdrachtnemer het product binnen de herstelperiode kosteloos door een identiek product of een functioneel gelijkwaardig product indien het product niet meer leverbaar is. Opdrachtgever bepaalt op basis van redelijkheid of er sprake is van gelijkwaardigheid van het vervangende product.
	57	Alle reparatiewerkzaamheden binnen de garantieperiode vinden plaats op de locatie waar het betreffende product zich bevindt, mobiele telefoons uitgezonderd. Voor reparaties aan (rand)apparatuur kan in overleg voor pick up & return gekozen worden. Opdrachtnemer kan marktconforme voorrijkosten in rekening brengen wanneer de locatie een huisadres van een medewerker betreft.

	58	In geval van een defect aan een product, waarvoor geen aanspraak op garantie gemaakt kan worden, brengt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na melding door Opdrachtgever een offerte uit voor de kosten en vermeldt daarbij de reparatietijd.
	59	Opdrachtnemer vangt binnen 5 werkdagen aan met de reparatie, nadat Opdrachtgever akkoord is gegaan met een offerte voor reparatie van een product, waarvoor geen aanspraak op garantie gemaakt kan worden.
	60	Indien de overeengekomen dan wel opgegeven reparatietijd niet kan worden nagekomen, informeert Opdrachtnemer binnen 1 werkdag Opdrachtgever hierover. Opdrachtnemer vermeldt daarbij de gewijzigde reparatietijd.
	61	Indien Opdrachtnemer de reparatie van een product, waarvoor geen aanspraak op garantie kan worden gemaakt, niet kan verzorgen of de termijn van de reparatie op basis van redelijkheid te lang wordt gevonden, dan wel dat Opdrachtgever de offerte voor reparatie niet redelijk vindt, kan Opdrachtgever de reparatie elders laten uitvoeren zonder aan Opdrachtnemer kosten verschuldigd te zijn.
	62	Opdrachtgever kan in voorkomende gevallen besluiten zelf een kleine reparatie uit te voeren, zoals het vervangen van een scherm of batterij van een mobiele telefoon.
	63	Na gunning kan de werkwijze met betrekking tot garantieafhandeling en reparatie door partijen in overleg nader worden ingevuld of aangepast.
Registratie	64	Opdrachtnemer registreert Apple producten in Apple Business Manager.
	65	Opdrachtnemer registreert Samsung producten in Samsung KNOX enrollment.
	66	Opdrachtnemer registreert overige Android producten in Google Zero Touch.
	67	Opdrachtnemer registreert laptops in MEM (Microsoft Endpoint Manager).
	68	In geval van wijziging van een registratiesysteem zoals genoemd in eisen 64, 65, 66 en 67 registreert Opdrachtnemer op aangeven van Opdrachtgever de producten in het vervangende systeem.
	69	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer een kopie van alle voor Opdrachtnemer geregistreerde gegevens beschikbaar, waaronder garantiecontracten en geleverde producten.

Overzichten	70	Opdrachtnemer levert wekelijks digitaal een overzicht van geplaatste, maar nog niet aan Opdrachtgever geleverde bestellingen. De rapportage bevat per bestelling minimaal de volgende gegevens: referentienummer Opdrachtgever; omschrijving product; aantal; besteldatum; leverdatum; aantal openstaande dagen.
	71	Opdrachtnemer levert wekelijks digitaal een overzicht van aangemelde, maar nog niet afgehandelde reparaties. De rapportage bevat per reparatie minimaal de volgende gegevens: referentienummer Opdrachtgever; omschrijving product; datum van aanmelding; verwachte datum van herstel; status.
	72	Opdrachtnemer levert maandelijks digitaal een overzicht van de reparatietijden van in de voorgaande maand gerepareerde producten. De rapportage bevat per reparatie minimaal de volgende gegevens: referentienummer Opdrachtgever; omschrijving product; omschrijving defect; datum van aanmelding; datum van herstel; hersteltijd uitgedrukt in werkdagen.
	73	Opdrachtnemer levert maandelijks digitaal een overzicht van de in de voorgaande maand geleverde producten. De rapportage bevat per product minimaal de volgende gegevens (voor zover van toepassing): merk; type; serienummer; IMEI nummer; MAC nummer; productcode; itemnummer; aanschafdatum; referentienummer Opdrachtgever; einddatum garantieperiode; aanschafprijs; leverdatum.
	74	Opdrachtnemer levert halfjaarlijks digitaal een overzicht van de producten die klaargemaakt zijn voor hergebruik danwel gerecycled zijn.
	75	Opdrachtnemer levert halfjaarlijks digitaal een overzicht van garantietermijnen. Hierin is minimaal opgenomen productnaam, type en serienummer.
	76	Opdrachtnemer voldoet aan ieder redelijk verzoek van Opdrachtgever voor een aanvullend overzicht.
Service levels	77	Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen 10 werkdagen na afloop van een kwartaal een digitale service level rapportage aan.
	78	De onderwerpen van de service level rapportage worden na gunning door partijen in overleg vastgesteld. De service level rapportage bevat minimaal de metingen zoals benoemd in eisen 79, 80, 81.
	79	95% van de bestellingen wordt binnen 1 werkdag bevestigd, waarbij per kwartaal wordt gemeten.

	80	95% van de levertijd van bestellingen wordt binnen 2 werkdagen bevestigd, waarbij per kwartaal wordt gemeten.
	81	90% van het herstel van onder garantie vallende producten wordt binnen 15 werkdagen uitgevoerd, waarbij per kwartaal wordt gemeten.
	82	Na gunning kunnen partijen, indien gewenst, in overleg een service level agreement opstellen.
Advies	83	Opdrachtnemer adviseert proactief over voor Opdrachtgever relevante onderwerpen, zoals technische ontwikkelingen, marktontwikkelingen en prijsontwikkelingen.
	84	Opdrachtnemer adviseert op verzoek van Opdrachtgever over producten en garantiemogelijkheden.
Communicatie	85	Opdrachtnemer is per e-mail en telefonisch tegen lokaal tarief op werkdagen bereikbaar tussen 8:00 en 17:00 uur voor het beantwoorden van operationele vragen (bv. over bestellingen, leveringen, facturatie, garantie, reparatieafhandeling en klachten(afhandeling)).
	86	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van Opdrachtgever een vast contactpersoon (met back-up) beschikbaar voor het beantwoorden van operationele vragen.
	87	Opdrachtnemer beantwoordt een vraag binnen 1 werkdag.
	88	Een keer per twee weken, tenzij in overleg hiervan wordt afgeweken, vindt een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wordt in ieder geval besproken: status van bestellingen; reparaties; garantieafhandeling; end-of-life installed base.
	89	Minimaal 1 keer per kwartaal, tenzij in overleg hiervan wordt afgeweken, vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst. Tijdens dit overleg kunnen bij voorbeeld worden besproken: kwaliteit van de dienstverlening; service levels, roadmaps; toekomstige leveringsbehoefte, het verloop van de samenwerking.

Duurzaamheid	90	Opdrachtnemer zorgt (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de installed base en zorgt ervoor dat: -datadragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen; -data van alle ingezamelde datadragende producten wordt gewist; -producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is. Indien hergebruik niet mogelijk is worden de producten gerecycled, conform de geldende wet- en regelgeving.
	91	Opdrachtnemer kan de onder eis 90 beschreven dienstverlening factureren op basis van marktconforme prijzen en in mindering brengen op de opbrengst van de te hergebruiken of te recyclen producten.
Informatiebeveiliging	92	Alle software (front-end en back-end) behorend tot het digitale bestelsysteem is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
	93	Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens die tot het digitale bestelsysteem behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen het digitale bestelsysteem.
	94	Het digitale bestelsysteem wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.
	95	Opdrachtnemer biedt zélf een sterke, in de markt gangbare, methode voor 2-factor authenticatie waarbij de 2de factor wordt gebaseerd op iets dat de gebruiker heeft en bij voorkeur in de vorm van een authenticator-app.

	96	<p>Het digitale bestelsysteem biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever. Qua constructie-eisen geldt in de basis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 12 tekens lang; - Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën: - Kleine letters; - Eén hoofdletter; - Eén leesteken; - Eén cijfer; - Minimaal een dag geldig; - Maximaal een half jaar geldig; - Niet herhalend of opeenvolgend. <p>Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.</p>
	97	<p>Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen het digitale bestelsysteem waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden in het algemeen en in het bijzonder bij standaard accounts. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.</p>
	98	<p>Het digitale bestelsysteem biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (need to know / least privilege).</p>
	99	<p>Activiteiten van gebruikers (denk aan raadpleging en mutatie), beheerders (denk aan autorisatie-wijzigingen), uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden waarin tenminste wordt opgenomen: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p>

	100	Als het digitale bestelsysteem kan worden benaderd door een browser geldt dat het digitale bestelsysteem op basis van een gangbare en ondersteunde browser (als Edge, Chrome, Firefox en Safari), juist, volledig en optimaal kan worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware en zonder toevoeging van extra plug-ins of add-ons.
	101	Opdrachtnemer past de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot het digitale bestelsysteem, toe op de geleverde producten en/of diensten. Het digitale bestelsysteem en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
	102	Opdrachtgever heeft het recht om de beveiligingseisen die van toepassing zijn op digitale bestelsysteem door een onafhankelijke partij te laten auditen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of de dienstaanbieder zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt.
	103	Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices' en zijn ontworpen en getest op het voorkomen van inbreuken op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
	104	Opdrachtnemer heeft een back-up en recovery beleid dat voldoet aan de eisen uit de BIO en waarbij minimaal de volgende eisen van toepassing zijn op de back-up en restorevoorzieningen van het digitale bestelsysteem: <ul style="list-style-type: none"> • De 3-2-1 regel wordt toegepast. • Een incident op de ene locatie kan niet leiden tot schade op de andere locatie (ook niet in het geval van ransomware). • Bedrijfskritische systemen worden bij calamiteiten binnen 1 week hersteld. • Gegevensverlies bedraagt maximaal 28 uur. • Hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen. • Het restoren van back-ups wordt minimaal jaarlijks of na een grote wijziging getest waarbij recovery-procedures voortdurend worden bijgewerkt. • Er is sprake van een reconstructiemechanisme als geen data verloren mag gaan. • Back-ups worden beschermd tegen onbevoegde toegang. • In het geval van ketensoftware is data-integriteit van de keten gewaarborgd.

	<ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer zorgt voor adequate afspraken over back-up en recovery en voldoet aantoonbaar aan relevante punten uit het beleid.• In het geval van noodscenario's is toegang tot het digitale bestelsysteem geborgd door de inzet van zogenaamde "break glass accounts".
--	---