

Bijlage 5 - Programma van eisen

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Oprachtnemer/Inschrijver verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
Eis 1.2	Oprachtnemer/Inschrijver 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.
Eis 1.3	Oprachtnemer/Inschrijver 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 Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst. 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 1.4	Oprachtnemer/Inschrijver is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Aanbestedende dienst, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
Eis 1.5	Oprachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening gegevensbescherming (UAVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens door de Aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, behoudens de gevallen waarin opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet verplicht is worden niet aan derden verstrekt. De Aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving. Daarnaast maakt een Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3) deel uit van de Opdracht.
Eis 1.6	Oprachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.7	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. Inschrijver 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 1.8	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.
Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van opdrachtnemer/inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

Eis 2.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Nadere overeenkomst 2. Raamovereenkomst 3. Aanbestedingsstukken en de Nota(s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 4. Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020 5. Inschrijving opdrachtnemer
Eis 2.3	Opdrachtnemer brengt de Aanbestedende dienst, 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.
Eis 2.4	Door het indienen van de Inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met de tekst van de Raamovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020, zoals vastgesteld na de laatste Nota van inlichtingen.
Eis 2.5	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 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 2.6	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.

Eisen 3. Commercieel

Eis 3.1	De Raamovereenkomst gaat in op 8 september 2025 en wordt aangegaan voor de duur van 2 jaar met 2 maal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de aanbestedende dienst, tot de verlenging van de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van telkens 1 jaar. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst is 4 jaar.
Eis 3.2	De Aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de Aanbestedende dienst gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
Eis 3.3	De gehanteerde tarieven zijn in euro's afgerond op twee decimalen, exclusief btw.
Eis 3.4	De bij Inschrijving aangeboden tarieven zijn exclusief btw, en inclusief alle overige bijkomende kosten (zoals maar niet beperkt tot administratieve kosten). Bijkomende kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het Prijsblad met uitzondering van: aanvullende opdrachten waarvoor de Aanbestedende dienst opdracht heeft gegeven conform de eisen die gesteld worden aan aanvullende opdrachten.

Eis 3.5	De overeengekomen tarieven liggen in ieder geval vast gedurende de initiële duur van de Raamovereenkomst en kunnen – eerst per 8 september 2027 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI), Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport; 73 Reclame en marktonderzoek (2015=100) op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: (jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar) / jaargemiddelde oud jaar x 100% (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 3.6	Wordt er bij verlenging afgezien van herzien van tarieven, dan vindt indexering bij de daaropvolgende verlenging slechts plaats over de periode van de voorgaande verlenging. Indexering over meerdere verlengingen is derhalve uitgesloten.
Eis 3.7	Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de Aanbestedende dienst te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule bij de aanpassing van de tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
Eis 3.8	Indien er zowel een Prijsblad in Excel-format als in PDF-format i.v.m. de rechtsgeldige ondertekening is ingediend prevaleert bij tegenstrijdigheden de ondertekende versie van het Prijsblad.

Met opmerkingen [pe1]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 25

Eisen 4. Aanvullende opdrachten	
Eis 4.1	Naast de Opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de Aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten te verrichten.
Eis 4.2	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 4.3	Aanvullende opdrachten zullen nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen overschrijden.
Eis 4.4	Indien de Aanbestedende dienst een aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.
Eis 4.5	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 dienst, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).
Eis 4.6	De tarieven voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de tarieven welke zijn opgenomen in het Prijsblad. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de tarieven in het Prijsblad en de aanvullende opdracht dan dienen de tarieven marktconform te zijn.
Eis 4.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de Aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven doorlooptijd verricht te worden.
Eis 4.8	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 4.9	De Raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte m.b.t. aanvullende opdracht.

Eisen 5. Facturatie	
Eis 5.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van omschrijving onderdeel opdracht een verzamelfactuur.

Eis 5.2	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht.
Eis 5.3	<p>Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p><u>Gegevens opdrachtnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <p><u>Gegevens Aanbestedende dienst</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatienaam • Adres • Intern referentienummer <p><u>Factuur gegevens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentages • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer • Verplichtingnummer • Contactpersoon <p><u>Kostenoverzicht als bijlage</u></p> <p>Gegevens zoals gespecificeerd in eis 5.4 m.b.t. het kostenoverzicht.</p> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de Implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.</p>
Eis 5.4	<p><u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Afdelingscode • Ordernummer • Verplichtingnummer (incl. welk bedrag van het kostenoverzicht hoort bij welk verplichtingnummer) • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per onderdeel zoals opgenomen in het Prijsblad (of de offerte in het geval van een aanvullende opdracht) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in het Prijsblad (of de offerte in het geval van een aanvullende opdracht) • 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 5.5	Facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl
Eis 5.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 5.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in het programma van eisen 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 het programma van eisen genoemde voorwaarden.
Eis 5.8	De Aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de Aanbestedende dienst.
Eis 5.9	Indien de Aanbestedende dienst niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan opdrachtnemer, kan opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan de Aanbestedende dienst in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan opdrachtnemer niet vorderen.

Eisen 6. Communicatie

Eis 6.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 6.2	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 6.3	De Aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de Opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens Kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 2 Werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan 5 Werkdagen afwezig is wordt de Aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 6.4	De Aanbestedende dienst krijgt indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan 5 Werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdrachten. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
Eis 6.5	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 2 Werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan 5 Werkdagen afwezig is wordt de Aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 6.6	De Aanbestedende dienst krijgt indien de vaste inhoudelijke beslissingsbevoegde contactpersoon (projectmanager) langer dan 5 Werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor

alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.

Eisen 7. Personeel

Eis 7.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 7.2	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 7.3	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 7.4	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers welke 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. 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 7.5	De Aanbestedende dienst kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers. De door de overheid aan de Aanbestedende dienst opgelegde boetes zullen worden vergoed door opdrachtnemer.
Eis 7.6	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 8. Overleg

Eis 8.1	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) 1 maal per maand een overleg plaats tussen de Aanbestedende dienst en de projectmanager van opdrachtnemer. Indien er sprake is van Nadere overeenkomsten zal daarin de overlegfrequentie worden gespecificeerd.
Eis 8.2	Tijdens het overleg worden minimaal volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de Raamovereenkomst; • Ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst en organisatie opdrachtnemer; • Suggesties voor innovatie of verbeteringen. • Voortgang en uitkomsten van Nadere overeenkomsten; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht.
Eis 8.3	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen

Met opmerkingen [pe2]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 20

	besproken:
Eis 8.4	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de Aanbestedende dienst bepaald.
Eis 8.5	Voor alle overlevormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Aanbestedende dienst te bepalen locatie.
Eis 8.6	Op basis van de uitkomsten van het strategisch overleg 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 8.7	Voor alle overlevormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen 10 Werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie welke te openen en te bewerken is middels het Microsoft besturingssysteem zonder dat hiervoor specifieke applicaties aangeschaft dienen te worden) per e-mail aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 8.8	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 10 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 10 Werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.

Eisen 9. Managementrapportages	
Eis 9.1	<p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 10 Werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering Opdracht in zijn algemeenheid <ul style="list-style-type: none"> ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) ○ Bijzonderheden m.b.t. (omvang) opdracht ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat ○ Overzicht geplande verbeteracties • Omvang Opdracht <ul style="list-style-type: none"> ○ Lopende en gerealiseerde opdrachten ○ Gerealiseerde uren ○ Gerealiseerde uren per project en in het lopende jaar ○ Overzicht Nadere overeenkomsten • Performance <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerealiseerde mijlpalen ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de performance
Eis 9.2	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoftofficeapplicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 9.3	<p>Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportage dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen <p>Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.</p>

Eis 9.4	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 10. Data-uitwisseling en datamanagement

Eis 10.1	Opdrachtnemer geeft de garantie te kunnen voldoen aan technische vereisten voor het (neer-realttime) uitwisselen van respondenten en uitkomsten van individuele bevragingen tussen de systemen van aanbieder en SBB.
Eis 10.2	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat data-uitwisseling 'dynamisch' plaatsvindt met API-technologie (REST) in JSON-format in een door Aanbestedende dienst vastgestelde mapping.
Eis 10.3	Opdrachtnemer zorgt voor een goed werkende aansluiting op deze API's.
Eis 10.4	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat gegevens, die door beide partijen kunnen bewerkt, worden 'gedeeld' op een goed beveiligd platform voor dataopslag, waarbij afspraken hieromtrent worden vastgelegd in een door beide partijen ondertekende DAP (dossier afspraken en procedures).
Eis 10.5	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat gegevens altijd bij de bron worden bewerkt en dat herkomst en versie altijd eenduidig herleidbaar zijn.
Eis 10.6	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat afspraken over het gebruiken en bewerken van gegevens worden vastgelegd in een Verwerkersovereenkomst.
Eis 10.7	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat geen bestanden per mail worden verstuurd, maar dat alleen 'hyperlinks' worden verstuurd naar een gedeelde locatie.
Eis 10.8	Opdrachtnemer gaat akkoord met de 'gewenste werkwijze', zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en legt dit vast in een DAP.
Eis 10.9	Opdrachtnemer zorgt dat data altijd goed gedocumenteerd wordt opgeslagen op de gedeelde locatie, dat wil zeggen dat datadefinities duidelijk zijn en het versiebeheer goed op orde is (actualiteit, volledigheid, juistheid).
Eis 10.10	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat SBB-eigenaar is/wordt van de data, en dat voor (nieuwe) data, die door aanbieder aan SBB wordt opgeleverd een acceptatieprocedure wordt afgesproken met vooraf bepaalde acceptatiecriteria.
Eis 10.11	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat onderzoeksresultaten worden gepubliceerd onder verantwoordelijkheid van SBB, en dat aan publicatie hiervan een acceptatieprocedure voorafgaat.
Eis 10.12	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat door SBB geleverde data enkel en alleen wordt gebruikt voor de aangegeven doelen.
Eis 10.13	Opdrachtnemer is ermee akkoord dat SBB op haar verzoek inzicht krijgt in de uitgenodigde en responderende organisaties.
Eis 10.14	In lijn met de AVG moeten gegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden gehost.
Eis 10.15	Alle communicatie, waaronder mail, vragenlijsten en portalen moeten voldoen aan de WCAG 2.2. Opdrachtnemer toetst of mail, vragenlijsten en portalen voldoen aan de WCAG 2.2 richtlijn, neemt hierop maatregelen en rapporteert jaarlijks en bij iedere grote wijziging de toetsresultaten aan Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer plaatst op openbare portalen een toegankelijkheidsverklaring die voldoet aan WCAG 2.2.
Eis 10.16	Medewerkers van Aanbestedende dienst loggen uitsluitend in op platformen van de dienst met hun SBB EntraID account middels single-sign-on met een van de op EntraID beschikbare identity providers: OpenID connect, OAuth2 of SAML.
Eis 10.17	Enquêtes zijn geoptimaliseerd voor mobiele apparaten waaronder smartphones.
Eis 10.18	Gegevens in transport (data-in-transit): Alle communicatie en datatransfers dienen te voldoen aan 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) v2.1' van het NCSC met het minimum veiligheidsniveau 'goed'. Dit houdt onder andere in minimaal TLS 1.3.
Eis 10.19	Gegevens in opslag (data-at-rest): Encryptie van opgeslagen gegevens moet minimaal voldoen aan AES-256 standaarden. Versleuteling vindt plaats met sleutelbeheer conform de ISO 27001- en BIO-richtlijnen.

Met opmerkingen [pe3]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 33

Met opmerkingen [pe4]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 34

Met opmerkingen [pe5]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 34

Met opmerkingen [pe6]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 35

Met opmerkingen [pe7]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 35

is 10.20	Additionalen beveiligingsmaatregelen: Beperk toegangsrechten op basis van het least privilege principe. Pseudonimisering en anonimisering wordt overwogen en waar nodig toegepast.
is 10.21	Opdrachtnemer voldoet aan de ISO 27001:2017 en BIO-normen en overlegt bij aanvang een verklaring van toepasselijkheid.
is 10.22	Bij veiligheidsincidenten levert leverancier een incident response rapportage en neemt de benodigde mitigerende maatregelen conform 'NIST incident handling guideline'. Ernstige incidenten worden binnen 24 uur aan Aanbestedende dienst gemeld.

Met opmerkingen [pe8]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 36

Met opmerkingen [pe9]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 36

Met opmerkingen [pe10]: Zie Nvl-1 | vraag en antwoord 36