

Bijlage 4. Lijst van Eisen

Nr.	Eis
1.	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer biedt de dienstverlening landelijk aan en heeft voldoende dekking om landelijk de gevraagde dienstverlening op alle locaties van opdrachtgever te kunnen bieden.
1.2	Opdrachtnemer stelt zich proactief op bij het uitvoeren van opdrachten, het onderhouden van contacten en is bereid een partnership aan te gaan met de opdrachtgever.
2.	Algemene eisen aan de digiborden en opties
2.1	Alle aangeboden apparatuur zijn fabrieksnieuw en niet refurbished, remarketed of renewed.
2.2	Opdrachtnemer betreft de digiborden direct van een officiële fabrikant of importeur. En is in staat dit op verzoek van opdrachtgever te bewijzen.
2.3	De aangeboden digiborden zijn op moment van eerste bestelling door opdrachtgever minimaal 12 maanden leverbaar. Opdrachtnemer beoogt zo min mogelijk verschillende modellen af te nemen.
2.4	De aangeboden digiborden zijn bestemd en geschikt voor de Nederlandse markt, zijn voorzien van Nederlandstalige software en handleiding, en vallen onder de Nederlandse garantie van de fabrikant.
2.5	Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst altijd het meest recente model van de door hem in het prijzenblad opgegeven digibord, of logische opvolger daarvan welke technisch gezien gelijk, of beter is dan het aangeboden model. Mocht de prijs van het opvolgmodel hoger liggen dan de inschrijfprijs, dan vindt hierover overleg plaats met opdrachtgever ter goedkeuring.
2.6	De opdrachtgever is gerechtigd om buiten de raamovereenkomst te bestellen wanneer de opdrachtnemer geen beter of gelijkwaardig alternatief kan aanbieden van een 'End of Life' model of wanneer opdrachtnemer een levertijd heeft langer dan 30 werkdagen.
2.7	De aangeboden digiborden moeten minimaal voorzien zijn van: serienummer, CE markering en het nummer van de keurende instantie, de fabrikant, het type, en de productiedatum (maand en jaar).
2.8	De aangeboden digiborden dienen geschikt te zijn voor een normale gebruiksduur van minimaal zeven jaar. Opdrachtgever verwacht gedurende deze tijd de digiborden te kunnen gebruiken en pas na dit termijn digiborden te gaan vervangen. De behuizing, gebruikte onderdelen, software en software updates dienen op deze gebruiksduur te zijn toegerust. De digiborden worden gedurende minimaal zeven jaar na aanschaf technisch ondersteund door opdrachtnemer.
2.9	Onderdelen en accessoires voor de aangeboden digiborden kunnen worden geleverd door de opdrachtnemer tegen een marktconforme prijs en zijn minimaal zeven jaar na aanschaf leverbaar.
2.10	Opdrachtnemer factureert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voor de digiborden: ▪ de netto inkoopprijs afgegeven door de fabrikant én ▪ een vast prijs voor gebruiksklaar opleveren. Opdrachtnemer rekent geen additionele kosten. Opdrachtnemer is volledig transparant over de netto inkooprijzen. De prijzen staan vast tot 1 januari 2027.

	Opdrachtnemer kan op eerste verzoek van opdrachtgever aantonen dat de netto geoffreerde prijzen overeenkomen met de inkooprijzen welke overeen zijn gekomen tussen opdrachtnemer en fabrikant, al dan niet inclusief (volume) kortingen.
3. Technische eisen aan de digiborden	
3.1	De digiborden worden aangeboden in diverse afmetingen (inches).
3.2	De aangeboden digiborden zijn voorzien van een touchscreenfunctie.
3.3	De aangeboden digiborden kunnen worden gebruikt zonder het gebruik van een laptop of desktop.
3.4	Het aangeboden digibord moet een helder beeld hebben vanuit elk oogpunt van het klaslokaal.
3.5	Schrijven, wissen en muisfuncties dienen uitgevoerd te kunnen worden op de digiborden door aanraken van het interactieve oppervlak met vinger of pen, zonder het opstarten van extra software.
3.6	Het bedieningscomfort van de digiborden is zodanig dat iedere gebruiker er snel en eenvoudig mee aan de slag kan.
3.7	Hoge schrijfkwaliteit: de digiborden zijn gelijk aan of overtreffen het schrijfcomfort van een gewoon bord (whiteboard). Zowel snelle als langzame bewegingen moeten nauwkeurig en direct worden weergegeven.
3.8	De aangeboden digiborden hebben de mogelijkheid om whiteboards te bevestigen aan zowel linker- en rechterzijde van het bord.
3.9	Het digibord beschikt minimaal over multi-touch en multi-writing.
3.10	Het digibord beschikt over een anti-glare oppervlak en krasvrij veiligheidsglas zodat er goed zicht is bij veel lichtinval.
3.11	Het audiosysteem van het digibord is geschikt voor gebruik in het klaslokaal.
3.12	Het digibord biedt de mogelijkheid om verbinding te maken middels marktstandaarden zoals (maar niet uitsluitend) AirPlay 2, Chromecast en Miracast.
3.13	Het digibord heeft de mogelijkheid om het scherm weer te geven (scherm delen) vanuit operating systemen van o.a. de merken Apple, Microsoft en Android.
3.14	Het digibord kan auto-kalibreren.
3.15	In de aangeboden digiborden zit een dusdanige techniek dat het digibord geluidsarm is, dus geen hinderlijke/ hoorbare geluiden of andere ruis veroorzaakt.
3.16	Firmware updates van het digibord zelf moeten ge-update kunnen worden, voor de duur van minimaal zeven jaar.
3.17	Opdrachtnemer berekent binnen de geoffreerde prijs voor montage zowel de gewerkte uren als de benodigde kabels en materialen, zoals voedings-, HDMI- (full), USB- en CAT6a kabels, audiokabels en klein materiaal ten behoeve van montage en afwerking.
4. Duurzaamheidseisen digiborden	
4.1	Opdrachtnemer is in staat oude digiborden te demonteren, af te voeren en ervoor te zorgen dat deze worden hergebruikt of wanneer dit niet mogelijk is, worden gerecycled.
4.2	De aangeboden digiborden en software zijn energiezuinig en hebben minimaal onderstaande energielabels: - Beeldscherm 43,1" - 55": minimaal Energielabel G; - Beeldscherm 55" - 70": minimaal Energielabel F; - Beeldscherm 70,1" - <98": minimaal Energielabel F;

4.3	Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om het aantal verpakkingen zoveel mogelijk te reduceren. Ook zal opdrachtnemer zoveel mogelijk milieuvriendelijke grondstoffen hiervoor gebruiken en oude verpakkingen zoveel mogelijk mee retour nemen.
4.4	Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actuele EPEAT Gold rating, TCO Certified certificaat of gelijkwaardig.
4.5	Indien een BIOS aanwezig is, dient deze compatibel te zijn met de meest recente versie van de UEFI Advanced Configuration and Power Interface (ACPI) Standaard.
5. Levering en service algemeen	
5.1	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon (accountmanager) aan die beschikbaar is als aanspreekpunt. De contactgegevens van deze contactpersoon worden tijdens de implementatiefase aangeleverd door de opdrachtnemer door het invullen van de communicatiematrix van de opdrachtgever.
5.2	Opdrachtnemer is "single point of contact" ook bij gebruik van subcontractors.
5.3	Opdrachtnemer draagt tot het moment van levering alle risico's ten aanzien van de te leveren digiborden, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot die van beschadiging, verlies en diefstal.
5.4	De levertijd van een digibord is maximaal 10 werkdagen, tenzij in onderling overleg anders wordt overeengekomen. Indien de levertijd niet gehaald wordt, dient opdrachtnemer dit op werkdagen 24 uur na bestelling aan opdrachtgever door te geven en met een passende, vergelijkbare oplossing te komen. Hier kunnen geen meerkosten aan worden verbonden.
5.5	Opdrachtnemer neemt een 0-meting af bij start van de overeenkomst en voorziet alle bestaande digiborden van een duurzaam label (sticker, plaatje, o.i.d.) waarop het asset-ID staat. Ook alle nieuw geleverde digiborden worden van dit label voorzien. De opdrachtnemer houdt een lijst bij van alle geïnstalleerde digiborden met, asset-ID, inclusief locatie (op klaslokaal-niveau) specificaties, garantie en installatiedatum. Op het eerste verzoek van opdrachtgever wordt de actuele lijst aan opdrachtgever verstrekt.
5.6	De digiborden die bij de 0-meting geïnteriseerd zijn en alle mutaties in de aanwezige digiborden (installatie, vervanging, verwijdering) worden via een koppeling doorgegeven aan de Configuratie Management Database (CMDB) van de opdrachtgever in het vigerende service management systeem van opdrachtgever (thans Topdesk). Of opdrachtnemer kan dit via een soortgelijke methode aanleveren.
5.7	Opdrachtnemer heeft een systeem beschikbaar voor beheer (monitoren en rapporteren) in de geïnstalleerde digiborden; asset-ID, locatie, installatiedatum, specificaties, onderhoud, storingsen en software updates. Tevens moet het mogelijk zijn om hiermee remote beheer uit te voeren voor onder andere updates, herstart of diagnose.
5.8	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om per email of telefoon vragen te stellen, klachten in te dienen en storingsen te melden aan een servicedesk van opdrachtnemer. De medewerker van de servicedesk die de opdrachtgever te woord staat moet de Nederlandse taal machtig zijn. Deze servicedesk is tijdens kantooruren van 07:30-17:00uur bereikbaar.
5.9	Opdrachtnemer verleent service bij storingsen en reparatie voor de nieuw aan te schaffen en reeds in bezit zijnde digiborden van opdrachtgever welke via de voorgaande leverancier door de opdrachtgever zijn aangeschaft.
5.10	Opdrachtnemer dient over een adequaat klachtenafhandelingsproces te beschikken waardoor de klachten binnen de in de Raamovereenkomst afgesproken termijn afgehandeld worden, hetzij door reparatie hetzij door beschikbaar stellen van vervangende apparatuur.
5.11	Het digibord dient te worden afgeleverd en gemonteerd op de door opdrachtgever nader bepaalde locatie op afspraak.

5.12	In alle gevallen dient een afspraak gemaakt te worden over datum en tijdstip van levering en installatie van de digiborden, zodat een medewerker aanwezig kan zijn voor de ontvangst.
5.13	Transportkosten en administratiekosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
5.14	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden voor training aan de i-coaches van de opdrachtgever voor het gebruik van de digiborden voor lesdoeleinden. Hiervoor worden geen extra kosten berekend.
6. Eisen aan de levering, montage en installatie digiborden	
6.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruiksklaar opleveren van de digiborden. Hieronder valt het afleveren (ook op bovenverdiepingen, met en zonder lift), uitpakken, stickeren, CMDB- registratie, ophangen, monteren, installeren en aansluiten op het (hardware) netwerk en elektriciteitsnet.
6.2	Opdrachtnemer dient ook de bekabeling weg- en af te werken, door bijvoorbeeld kabelgoten. Opdrachtnemer biedt tevens de mogelijkheid, indien de opdrachtgever dit wenst, de bekabeling op een andere/efficiëntere wijze weg te werken, (bijvoorbeeld: in het plafond). Opdrachtnemer zorgt voor het juiste (bevestiging)materiaal om het digibord op te kunnen hangen. Hierbij dient opdrachtnemer rekening te houden met de diverse muur- en plafondsoorten zoals beton, baksteen, gips e.d. Opdrachtnemer kan voor bevestigingsmateriaal geen meerkosten in rekening brengen.
6.3	De digiborden worden in beginsel door opdrachtnemer vast aan de muur gehangen. Wanneer de muur naar het oordeel van de opdrachtnemer niet geschikt blijkt te zijn voor het ophangen van het digibord, komt opdrachtnemer zelf met een oplossing/ alternatief, welke ter goedkeuring aan opdrachtgever wordt voorgelegd. Bijkomende incidentele kosten die hieruit voortvloeien hoeven niet meegerekend te worden in de inschrijfprijs.
6.4	In uitzonderingsgevallen en op aangeven van de opdrachtgever is opdrachtnemer in staat om de digiborden aan de muur te hangen met een systeem waardoor het digibord in hoogte verstelbaar is. De hoogteverstelling moet geschikt zijn voor het lesgeven aan kleuters én volwassenen zodat de betreffende gebruiker (van klein tot groot) voor dat moment met een 'gezonde' houding het bord kan gebruiken.
6.5	Opdrachtnemer is in staat om de digiborden met een verrijdbaar liftstelsel te leveren. Tevens is opdrachtnemer in staat om in een incidenteel geval de digiborden met een kantelsysteem te leveren, om de digiborden voor meerdere toepassingen (bijvoorbeeld voor kleuteronderwijs) te kunnen gebruiken. Deze toepassingen moet opdrachtnemer in bepaalde gevallen kunnen leveren, maar maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding en worden in dat betreffende geval nader overeengekomen.
7. Eisen aan de garantie van de digiborden	
7.1	De digiborden worden geleverd met continuïteitgarantie met een looptijd van minimaal zeven jaar na levering bestaande uit minimaal: omruil of on-site support/ reparatie van het product.
7.2	Tijdens de fabrieksgarantie periode betaalt opdrachtgever géén kosten voor bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, reparatie, service, voorrijkosten, omruilkosten, onderzoekskosten of administratiekosten. Opdrachtnemer controleert of het defect valt binnen de fabrieksgarantie en draagt zorg voor het afhandelen van het garantieproces richting de fabrikant. In geval van reparatie buiten garantie wordt voorafgaand goedkeuring door de opdrachtgever gegeven.
7.3	In verband met het grote belang dat onderwijsactiviteiten zo min mogelijk worden verstoord, dienen eventuele storingen en defecten aan geïnstalleerde digiborden zo snel mogelijk en waar mogelijk op afstand te worden verholpen. De tijden voor het oplossen van storingen worden per scenario duidelijk beschreven in de SLA van de opdrachtnemer.

7.4	Om onnodige bezoeken door de reparateur te voorkomen, mag opdrachtnemer voor het sturen van een reparateur contact opnemen met de locatie om de storing op afstand te verhelpen of op te lossen. Indien de storing niet direct kan worden verholpen, haalt de opdrachtnemer het digibord op bij de gebruiker op de locatie en plaatst in dat geval een vervangend digibord van hetzelfde merk/type als noodoplossing totdat het gerepareerde bord wordt teruggeplaatst. Alle kosten voor ophalen of verzenden of plaatsen van een vervangend digibord komen voor rekening van de opdrachtnemer.
8. Bestellen	
8.1	De opdrachtgever maakt gebruik van AFAS voor bestellingen en betalingen. Alle inkooporders en betalingen worden via dit systeem gegenereerd. De opdrachtnemer en opdrachtgever bepalen gedurende de implementatieperiode gezamenlijk een zo optimaal en efficiënt mogelijk bestelproces binnen de AFAS omgeving. Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een XML-koppeling. En in beginsel wenst de opdrachtgever bestelfunctie met catalogus. De opdrachtnemer is in staat om een vaste catalogus aan te leveren die weinig fluctueert en opdrachtnemer levert de juiste informatie bij wijzigingen (zoals prijzen, artikelnummers, beschikbaarheid) bij opdrachtgever aan. Indien de bestelfunctie met catalogus niet mogelijk is worden de andere mogelijkheden om te bestellen en betalen onderzocht. Opdrachtnemer stemt ermee in om gezamenlijk tot een bestel- en facturatiemethode te komen in de implementatieperiode van de overeenkomst.
9. Facturatie	
9.1	Facturering en betaling geschiedt conform de Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever. Facturatie van de digiborden vindt achteraf plaats na voltooiing van de levering.
9.2	Opdrachtnemer factureert de juiste tenaamstelling en entiteit van opdrachtgever. De tenaamstelling van de entiteit dient op de factuur en bij de aanlevering van de factuur per mail, in de mail zelf te staan. De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): T.a.v. de crediteurenadministratie Postbus 115 5270 AC Sint-Michielsgestel De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en elke factuur bevat minimaal de vereiste gegevens: ▪ Kostenplaatsnummer ▪ Kostendrager ▪ Projectnummer ▪ Het contractnummer ▪ Het inkoopordernummer (BN-nummer) ▪ De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst ▪ Opmerking/referentie over de order ▪ Omschrijving product(en)/dienst(en) ▪ Aantal geleverde product(en)/dienst(en) ▪ Prijs excl. btw ▪ Prijs incl. btw ▪ Btw bedrag ▪ Btw code

	Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd. Opdrachtnemer dient geen intern / eigen ordernummer op de factuur te vermelden. De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF/TIFF en XML (UBL). Opdrachtnemer volgt gedurende de looptijd van de overeenkomst de vigerende declaratiestandaarden van opdrachtgever. Thans betreft dit UBL facturen vanaf versie 2.1.
10. Contractmanagement	
10.1	In de implementatiefase vindt minimaal wekelijks overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever over kwaliteit en voortgang.
10.2	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: - Tevredenheid; - Efficiëntie, processen en doorlooptijden; - Klachten - Storingen/ RMA Deze KPIs worden opgenomen in de SLA en er wordt in de periodieke SLR over gerapporteerd.
10.3	Opdrachtnemer stelt een vaste adviseur / accountmanager aan die beschikt over inhoudelijke kennis op het gebied van digiborden binnen het onderwijs en indien gewenst de locaties bezoekt om mee te denken en te adviseren over inrichting en materialen passend bij de doelgroep. Bij aanvang van de overeenkomst zal Opdrachtnemer van deze functionaris naam, emailadres en telefoonnummer opgeven in de communicatiematrix die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, plus de contactgegevens van een vervanger bij ziekte of afwezigheid.
10.4	De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever op verzoek (conform Bijlage 6: Communicatiematrix) van de Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de Opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals ▪ Naleving SLA ▪ afname per product/dienst ▪ afname per kostenplaats ▪ meerwerk ▪ Inname / afvoer gedurende een periode ▪ klachten, storingen doorlooptijden/oplostijden ▪ spend en trend ▪ markt- en product ontwikkeling.
11. Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	
11.1	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer en/of derden die Opdrachtnemer inzet ter uitvoering van deze of opvolgende opdracht(-en). Op verzoek van Opdrachtgever moet een geldige VOG met betrekking tot een individuele medewerker van Opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur getoond kunnen worden. De getoonde VOG mag niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van het verzoek van

	Opdrachtgever. Kosten voor het opvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ter uitvoering van onderhevige opdracht dient de VOG ten minste gecontroleerd te zijn om al onderstaande screeningsprofielen: - diensten
11.2	De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/ in opdracht van de Opdrachtnemer toegang tot de locatie/het terrein van Opdrachtgever nodig heeft. Aan personen die niet in het bezit is van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden.
11.3	De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer mogelijk is in de Nederlandse taal, minimaal taalniveau 1F/A2 (Basis).
11.4	De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden van groot belang geacht door Opdrachtgever. De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever vooraf goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en, indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief, intact en schoon te zijn. De kosten van bedrijfskleding en/of persoonlijke beschermingsmiddelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
11.5	De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer gedragen zich professioneel en fatsoenlijk wat betekent dat zij minimaal de volgende gedragsregels naleven: Het is niet toegestaan om, zonder toestemming van de Opdrachtgever, foto's van en in de gebouwen van de Opdrachtgever, en van personen binnen en rondom de gebouwen te maken. Foto's maken dient altijd met in achtname van de AVG richtlijnen te gebeuren. Het is niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.
11.6	Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners in de panden van de Opdrachtgever. Het is niet altijd mogelijk, vanwege onvoorspelbaar gedrag of andere onvoorziene oorzaken, om (geplande) werkzaamheden op gezette tijden uit te voeren. De medewerkers en/of derden van de Opdrachtnemer dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan. De medewerkers en/of ingezette derden zijn te gast op de scholen en in de wooninstellingen van Opdrachtgever.
11.7	Het is voor Opdrachtnemer bekend dat het, door hem ingezette personeel, niet is toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Kentalis, gebruik te maken van de bij Kentalis aanwezige faciliteiten zoals, telefoon, kopieer-/print machines etc. Toiletbezoek en warme dranken consumptie is van deze eis uitgesloten, maar dient in onderling overleg en op aanwijzing van de receptioniste of aanwezige medewerker(-s) van Kentalis te geschieden.
12. Eisen omtrent informatiebeveiliging en privacy	
12.1	Opdrachtgever verwerkt persoonsgegevens. Opdrachtnemer wordt geacht in overeenstemming met de AVG te werken en de Verwerkersovereenkomst (tevens bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten) te tekenen. Opdrachtnemer voldoet aan de huidige wet- en regelgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming en aan de algemene geldende wet- en regelgeving op Security/Privacy vlak; als verwerkersovereenkomst wordt de Verwerkersovereenkomst 4.0 onderwijs gebruikt.
12.2	De leverancier verwerkt gegevens van Opdrachtgever ten alle tijde binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of via Binding Corporate Rules (BCR).

12.3	Leverancier stelt Opdrachtgever op de hoogte als er zich een incident heeft voorgedaan waarbij de Beschikbaarheid, Integriteit of Vertrouwelijkheid in het geding is gekomen met als doel dat Opdrachtgever als verwerkersverantwoordelijke als er zich een scenario voordoet als de verwerker bijvoorbeeld getroffen wordt door een hack of datalek hier binnen 24 uur) melding van kan doen bij de AP (autoriteitspersoonsgegevens).
12.4	Leverancier stemt ermee in dat opdrachtgever het recht heeft om (de naleving van) de verantwoordelijkheden te auditen of door een zelf te benoemen derde partij te laten auditen.
12.5	De leverancier heeft aantoonbaar maatregelen getroffen tegen malware en ransomware en levert op verzoek van opdrachtgever de uitwerking van de maatregelen aan.
12.6	Leverancier maakt gebruik van een traceerbaar wijzigingsproces in de bedrijfsvoering. Het wijzigingsproces dekt tenminste het informatiesysteem maar ook: besturingssystemen, databases en middlewareplatforms.
12.7	Leverancier biedt opdrachtgever mogelijkheden om logbestanden van gebeurtenissen, gebruikersactiviteiten, uitzonderingen te analyseren.
12.8	De leverancier stelt tenminste de volgende informatie over gebeurtenissen ter beschikking voor opdrachtgever: a. Gelukte en mislukte authenticaties. b. Toekenning van autorisaties. c. Detectie van incidenten uit bijv. de virusscanners of intrusion detection/prevention systemen. d. Logfaciliteiten en informatie in logbestanden behoren te worden beschermd tegen vervalsing en ongevoegde toegang.
12.9	De activiteiten van systeembeheerders en -operators worden door de leverancier vastgelegd.
12.10	Logbestanden van dienst/software worden door leverancier regelmatig beoordeeld. De frequentie wordt nader gespecificeerd in de DAP.
12.11	Informatie die in rust wordt opgeslagen is versleuteld middels het AES algoritme. Bij voorkeur een 256-bit sleutellengte.
12.12	Opdrachtnemer en opdrachtgever komen afspraken overeen ten aanzien van dataretentie (vernietiging en/of overdracht) in algemene zin tijdens de looptijd van het contract en bij aflopen van het contract. Bij de afvoer van datadragers zijn de gegevens hierop duurzaam gewist.
12.13	De dataverbindingen van applicatie en/of dienst zijn beveiligd.
12.14	Testgegevens worden in afstemming met Opdrachtgever zorgvuldig gekozen, beschermd en gecontroleerd.
12.15	Voor testdoeleinden, behoren alle gevoelige details en inhoud te worden beschermd door deze te verwijderen of te wijzigen. Voor de wijze waarop verwijdering plaatsvindt heeft de leverancier een procedure beschikbaar.
12.16	Informatie over technische kwetsbaarheden van informatiesystemen die worden gebruikt behoort tijdig te worden verkregen, de blootstelling van de organisatie aan dergelijke kwetsbaarheden te worden geëvalueerd en passende maatregelen dienen te worden genomen om het risico dat ermee samenhangt aan te pakken (vulnerability management en patchmanagement).