

Bijlage 1b: Programma van Eisen

Perceel 2: NIP-gelden

U moet onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet u aan deze eisen voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, wordt de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd.
2.	Het personeel van Ondernemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, moet de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Ondernemer moet, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, 1 vaste contactpersoon (accountmanager) aanstellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
4.	Alle door Ondernemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de Ondernemer.
5.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Ondernemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Aanbestedende Dienst, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Ondernemer. Ondernemer moet alle noodzakelijke maatregelen treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
6.	Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt Ondernemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor Ondernemer op zich en het personeel die bij Ondernemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Ondernemer moet in dit kader tevens beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Ondernemer moet over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure beschikken. Daarbij moeten er klachtenformulieren beschikbaar zijn. De procedure moet onderscheid maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Ondernemer beschikt over een klachten- en afhandelingsprocedure ten tijde van de Opdracht en een maand na aflopen van de Opdracht. De klachtenprocedure borgt in ieder geval de volgende aspecten: a) De klachtenprocedure moet duidelijk maken bij wie inwoners met hun klachten terecht kunnen, wanneer zij respons kunnen verwachten en binnen welke termijn een oplossing is aangeboden en wordt gerealiseerd; b) De klachtenprocedure moet ingaan op de wijze waarop de organisatie omgaat met klachten; c) Ondernemer garandeert in ieder geval een responsetijd van maximaal 5 werkdagen voor het beantwoorden van vragen van inwoners; d) Ondernemer garandeert in ieder geval een responsetijd van maximaal 10 werkdagen



	voor het afhandelen van klachten van inwoners.
8.	Ondernemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst of gemeente Hoeksche Waard.
9.	Ondernemer biedt volledige transparantie over de uitvoering van het project, waaronder commissies of bemiddelingsvergoedingen van onderaannemers en uitvoerders die aansluiten bij de collectieve inkoopactie.
10.	Ondernemer zorgt uiterlijk binnen 4 maanden na afronding van de Opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens.
11.	Opdrachtnemer garandeert strategische adviesdiensten te kunnen leveren aan Opdrachtgever.
12.	Ondernemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel deskundig is met strategische adviesdiensten. Ondernemer verwacht dat het personeel te allen tijde bekwaam is en beschikt over de kwaliteiten om strategische adviesdiensten te verlenen.
13.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gestelde eisen van wet- en regelgeving zoals opgenomen in het Beschrijvend Document.

2. (Tussentijdse) Evaluaties

Eis nr.	Eis
14.	Ondernemer voert gedurende de Overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg met de Aanbestedende Dienst waarbij de aanpak wordt geëvalueerd op effectiviteit, voortgang en klanttevredenheid.. De Aanbestedende Dienst verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg.
15.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd en door zowel de Aanbestedende Dienst als Ondernemer geaccordeerd.
16.	Ondernemer is bereid proactief in samenwerking met de Aanbestedende Dienst mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.

3. Eisen ten aanzien van frontoffice en backoffice

Eis nr.	Eis
17.	Ondernemer onderhoudt klantcontact met deelnemende Eigenaar-bewoners
18.	Ondernemer faciliteert een front-office (subsidieloket/portaal/omgeving) voor Inschrijvingen, het offerteproces en klantenservice (inclusief klachtenloket) waar Eigenaar-bewoners, dagelijks tijdens kantooruren tussen 09:00 – 17:00 uur terecht kunnen.
19.	Ondernemer richt het werkproces operationeel in voor het project, wat onder andere inhoudt dat Eigenaar-bewoners binnen 1 werkdag een (eerste) reactie (voor procesafspraken) krijgen.
20.	Ondernemer richt een backoffice in voor het o.a. coördineren van de uitvoering door geselecteerde onderaannemers in de collectieve inkoopactie, het opstellen van offertes en facturatie.
21.	Ondernemer vervult de rol van Intermediair tussen Eigenaar-bewoner en (onder)aannemer als er complicaties optreden, ten minste tot 1 jaar na uitvoering.



4. Eisen ten aanzien van de uitvoering

Eis nr.	Eis
22.	Ondernemer moet de eerste maatregelen kunnen aanbieden binnen 3 maanden na ingang van de Overeenkomst.
23.	Ondernemer moet deelnemende Eigenaar-bewoners informeren over de termijn waarop een Schouw/offerte kan plaatsvinden en op welke termijn de maatregelen uitgevoerd kunnen worden.
24.	Een schouw van het isolatiebedrijf op locatie is kosteloos voor de deelnemende Eigenaar-bewoner die in aanmerking komt voor de gemeentelijke subsidie.
25.	Ondernemer toetst deelnemende Eigenaar-bewoners aan de voorwaarden en eisen van de Specifieke Uitkering (SpUk) Lokale aanpak isolatie die op dat moment van toepassing zijn en de Subsidieregeling Isolatie Koopwoningen.
26.	Ondernemer voorziet deelnemende Eigenaar-bewoners van een op maat gemaakte offerte.
27.	Ondernemer stuurt erop dat aangeboden maatregelen op bouwkundige componenten overeenkomen met de standaard en streefwaarden voor woningisolatie van het RVO. Voor isolatiemaatregelen moet worden uitgegaan van de meest recente maatregelenlijst van de ISDE-subsidie. Bij glasvervanging moet het mogelijk zijn om ventilatieroosters aan te brengen. Wanneer een update van de voorwaarden aan aangeboden maatregelen nodig is, gebeurt dit in overleg tussen Aanbestedende dienst en Ondernemer. Indien niet aan voorwaarden kan worden voldaan of dit wordt afgeraden, moet Ondernemer dit gemotiveerd voorleggen aan Aanbestedende dienst.
28.	Eventuele gebreken of klachten na installatie moeten binnen een redelijke termijn opgelost worden. Daarbij wordt een deelnemer die een klacht of gebrek meldt binnen 1 werkdag gebeld of gemaild.
29.	Uitvoering van isolatiemaatregelen door Ondernemer of onderaannemers gebeurt volgens de methode natuurvriendelijk isoleren en de daaromtrent geldende wetgeving.
30.	Ondernemer richt zich op particuliere woningeigenaren in bezit van een woning met een slechte energetische woningkwaliteit (energielabel D, E, F of G of een vergelijkbare energetische staat) met een WOZ-waarde tot maximaal € 429.000,- peiljaar 1 januari 2022.
31.	Bij alle maatwerkadviezen in het kader van de NIP-uitvoering dient ten minste een fysieke woningopname plaats te vinden, inclusief inspectie van de spouwmuur, kruipruimte en controle op vocht- of bouwfysische risico's.

5. Eisen ten aanzien van communicatie en samenwerking in de buurten

Eis nr.	Eis
32.	Eigenaar-bewoners kunnen zich aanmelden via een aanmeldpagina op de website van Ondernemer. Deze landingspagina wordt gehost door Ondernemer en bevat verwijzingen naar de website van gemeente Hoeksche Waard.
33.	Ondernemer richt deze aanmeldpagina in voor de uitvoering van het NIP in Hoeksche Waard waarop Eigenaar-bewoners zich kunnen aanmelden voor deelname aan het NIP, gebaseerd op de Subsidieregeling Isolatie Koopwoningen.
34.	De website van Ondernemer voor inwoners voldoet aan de toegankelijkheidseisen van de overheid.
35.	De website voldoet aan WCAG 2.1, is mobielvriendelijk, heeft taalniveau B1, en sluit aan bij de huisstijl van de gemeente.
36.	De website heeft de mogelijkheid om gemeente-specifieke informatie te plaatsen.



37.	De website bevat in ieder geval informatie over het NIP, de voorwaarden van deelname, de voordelen van deelname en informatie over isolatiemaatregelen.
38.	De Ondernemer draagt zorg voor een functionele en technische koppeling van het platform aan het gemeentelijk energieloket, dat wordt gerealiseerd binnen het eerste perceel van deze aanbesteding.
39.	Ondernemer draagt zorg voor dat er geen voorzieningen nodig zijn binnen de ICT-omgeving van Aanbestedende dienst.
40.	De website is betrouwbaar rondom het verwerken van persoonsgegevens conform AVG. De database waarin persoonsgegevens eventueel worden opgeslagen moet versleuteld zijn.

6. Eisen ten aanzien van informeren en werven van deelnemende Eigenaar-gebruikers

Eis nr.	Eis
41.	Bij Ondernemer is een vast aanspreekpunt voor communicatie voorzien.
42.	Ondernemer voorziet Aanbestedende dienst van formats voor de meest voorkomende communicatiemiddelen. Aanbestedende dienst past aan indien nodig.
43.	Ondernemer stelt een informatiepakket beschikbaar voor Eigenaar-bewoners waarin minimaal informatie wordt gegeven over de aangeboden maatregelen, de voordelen van het nemen van isolerende maatregelen en mogelijke financieringsopties, inclusief landelijk geldende subsidies en het NIP.
44.	Ondernemer ondersteunt Aanbestedende dienst bij wervingsacties waar nodig. Ondernemer werkt hiervoor met Aanbestedende dienst de praktische invulling van een aanpak uit om Eigenaar-bewoners te werven voor deelname aan het NIP en implementeert die.
45.	Ondernemer registreert welke Eigenaar-bewoners die een eerste brief hebben ontvangen zich vervolgens ook aanmelden via de landingspagina, zodat inzichtelijk wordt welke Eigenaar-bewoners een herinneringsbrief of andere impuls moeten krijgen voor deelname en ter monitoring van de effectiviteit van communicatie.
46.	Deelnemers worden door Ondernemer ontzorgd gedurende het proces. Vragen van deelnemers moeten telefonisch of digitaal beantwoord kunnen worden.
47.	Adressenbestanden van de doelgroep worden aangeleverd door de Aanbestedende dienst, hierbij wordt een verwerkersovereenkomst getekend zodat we voldoen aan de geldende AVG-regels. Het bestand van de doelgroep kan worden geüpdatet, ook met het oog op de voorwaarden die het NIP stelt aan de doelgroep van de SpUk-regeling.
48.	Alle communicatieactiviteiten moeten voldoen aan de geldende wettelijke richtlijnen, beleidskaders en ethische normen, waaronder privacywetgeving en transparantievereisten.
49.	Ondernemer voorziet deelnemende Eigenaar-bewoners van een financieel voorstel met de middelen van het NIP en implementeert die.
50.	Ondernemer verwerkt de subsidiegelden vanuit het NIP door deze te verrekenen met de offerte, zodat Eigenaar-bewoners deze middelen niet hoeven voor te schieten. Dit alleen in het geval Eigenaar-bewoners ervoor kiezen deel te nemen aan de collectieve inkoopactie.
51.	De kosten die deelnemende Eigenaar-bewoners betalen voor uitgevoerde maatregelen moeten marktconform zijn.
52.	Facturen aan Eigenaar-bewoners moeten voldoen aan de voorwaarden van de ISDE, inclusief hulp bij het indienen van foto's als bewijs van uitvoering.
53.	Deelnemers zijn vrij om zelf te kiezen of ze behoefte hebben aan ondersteuning bij het



	aanvragen van de subsidie vanuit het NIP. Het moet voor deelnemers mogelijk zijn ondersteuning te krijgen van Ondernemer bij het aanvragen van de NIP-subsidie. Voor deze dienst mag geen bijdrage aan de deelnemer worden gevraagd.
--	--

7. Eisen ten aanzien van bescherming persoonsgegevens

Eis nr.	Eis
54.	Alle gegevens blijven te allen tijde eigendom van Aanbestedende dienst en mogen door Ondernemer niet voor andere doeleinden gebruikt worden. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden alle gegevens overgedragen aan Aanbestedende dienst in een standaard uitwisselformaat, zonder meerkosten.
55.	Ondernemer moet persoonsgegevens zorgvuldig verwerken conform de uitgangspunten in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV).
56.	Ondernemer moet adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten moeten worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Aanbestedende dienst worden verstuurd.

8. Eisen ten aanzien van medewerker van Ondernemer

Eis nr.	Eis
57.	Ondernemer draagt er zorg voor dat alle directe contactpersonen voor deze Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
58.	Personeel van Ondernemer dat is belast met klantcontact voor deze Opdracht is de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift.
59.	Medewerkers van Ondernemer die belast zijn met klantcontact voor deze Opdracht hebben kennis over subsidiemogelijkheden en het te doorlopen subsidieproces van het NIP.
60.	De selectie van isolatiebedrijven in het kader van de collectieve inkoopactie moet gebeuren op een transparante en objectieve wijze, waarbij deelnemers verzekerd zijn van een eerlijke vergelijking van aanbieders. Vergoeding is toegestaan, mits deze niet meer dan 10 % van de opdracht is. De commissies en vergelijkbare vergoedingen dienen met de gemeente gecommuniceerd te worden en er dient een uniforme commissie gehanteerd te worden bij verschillende partijen om zodoende de onafhankelijkheid te borgen.
61.	Ondernemer neemt als uitgangspunt bij de selectie van isolatiebedrijven dat een zo goed mogelijke prijs-kwaliteit verhouding wordt nagestreefd.
62.	Aanbestedende dienst wordt geïnformeerd over het selectieproces van isolatiebedrijven en mag waar nodig bijsturen.
63.	Ondernemer wijst deelnemers en isolatiebedrijven op vigerende wet- en regelgeving, waaronder bepalingen uit de Omgevingswet ten aanzien van flora- en fauna-activiteiten.
64.	Ondernemer neemt als selectie-eis op dat isolatiebedrijven erkend en branche gecertificeerd zijn.
65.	Ondernemer neemt als uitgangspunt bij selectie op dat lokale isolatiebedrijven, bij vergelijkbare prijs-kwaliteit verhouding, voorrang krijgen.

9. Financiële en commerciële eisen

Eis nr.	Eis
---------	-----



66.	Ondernemer beheert en verwerkt subsidiegelden via een derdengeldenrekening.
67.	Ondernemer verwerkt de subsidiegelden NIP door deze te verrekenen met een offerte of achteraf na controle aangeleverde documentatie door deelnemers.
68.	Ondernemer betaalt de subsidiegelden uit aan betreffende onderaannemer/isolatiebedrijf of aan deelnemend Eigenaar-bewoner. Ondernemer is belast met het uitvoeren van controles voor elke uitbetaling. Elke factuur en het resultaat van controle moet worden gedeeld met Aanbestedende dienst
69.	Het monitoren van in ieder geval het aantal geactiveerde huishoudens, het aantal offertes, het aantal gerealiseerde maatregelen (uitgesplitst naar type), in rekening gebrachte kosten en klachten in een monitoringsoverzicht
70.	Klantfeedback en klanttevredenheid van deelnemende Eigenaar-bewoners worden door Ondernemer gemonitord en teruggekoppeld naar Aanbestedende dienst.
71.	Het digitaal continu (real-time) aanleveren van monitoringsdata is een pré, maar geen verplichting. Het updaten van de monitor vindt ten minste éénmaal per maand plaats.
72.	Ondernemer registreert en levert 1 keer per jaar het RVO Monitoringsbestand SpUk Lokale Aanpak Isolatie (Artikel 8 van de regeling: Informatievoorziening na uitkering) aan bij Aanbestedende Dienst. Dit omvat monitoring van o.a. monitoring op adresniveau, energielabel van de geïsoleerde woning, (indien niet aanwezig, aangeven welke 2 bouwdelen slecht geïsoleerd zijn) en hoeveel m² per type maatregel is geïsoleerd.
73.	De Ondernemer levert de benodigde informatie en rapportages aan die de Aanbestedende dienst kan gebruiken voor de SiSa-verantwoording behorende bij de SpUk Lokale aanpak isolatie.
74.	Aanbestedende dienst ontvangt maandelijks een rapportage over de voortgang van de Opdracht. Voor deze maandelijkse rapportage staat het Ondernemer vrij om hier een rapportagemethode voor te stellen, zoals bijvoorbeeld een online monitor of dashboard. Hierbij wil Aanbestedende dienst ten minste geïnformeerd worden over het aantal verduurzaamde woningen, het aantal behandelde aanvragen, het aantal afgenomen maatregelen uitgesplitst naar type maatregel, het totale aantal afgewezen aanvragen inclusief reden waarom deze zijn afgewezen, het totaal bereikte Eigenaar-bewoners en actuele voortgang op het subsidiebudget.
75.	Ondernemer houdt per subsidieaanvraag relevantie documentatie bij ten aanzien van de SpUk-verantwoording.
76.	Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Ondernemer te allen tijde mee met Aanbestedende dienst om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe partij. Het tijdig beschikbaar stellen van de door Aanbestedende dienst of nieuwe partij gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

10. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
77.	Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar facturen@gemeentehw.nl. Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: Gemeente Hoeksche Waard Sportlaan 22 3299 XG Maasdam Inkoopordernummer, welke volgt na definitieve gunning Alleen facturen met deze adresgegevens nemen wij in behandeling. Let ook op de volgende eisen: • Het inkoopordernummer vermelden;

Meer dan waard.



	• Van uw factuur en eventuele bijlagen één pdf bestand maken; • De factuur als pdf mailen naar facturen@gemeentehw.nl; • Meerdere facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.
78.	Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
79.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debetfactuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
80.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
81.	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
82.	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
83.	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
84.	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
85.	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door Ondernemer in termijn worden gefactureerd.
86.	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.



11. PIV

Domein	toepassings- gebied	check
ICT diensten		
Privacy	ICT	Data-opslag en fysieke verwerking vindt plaats binnen de EER.
Privacy	ICT	Doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie is uitgesloten. Zo niet, dan wordt aantoonbaar voldaan aan de vervangende wetgeving.
Privacy	ICT	De verwerkersovereenkomst is opgesteld conform het Hoeksche Waard model (is het VNG-model) of een andere AVG-overeenkomst die passend is bij de verhouding Ondernemer en de gemeente.
Privacy	ICT	De verwerkersovereenkomst bevat een opsomming van subverwerkers.
Privacy	ICT	De Ondernemer heeft verwerkersovereenkomsten met alle onderaannemers, conform de eisen in het Hoeksche Waard model (is het VNG-model).
Privacy	ICT	Ondernemer sluit een VNG-standaard verwerkersovereenkomst met gemeente Hoeksche Waard (zie bijlage 8b).
Security	ICT	Bij gebruik van (sub)verwerkers / onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor de Inschrijver. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de borging bij de (sub)verwerkers / onderaannemer van de gemaakte afspraken.
Privacy	ICT	De Ondernemer heeft de werking van haar procedure "meldplicht datalekken" aangetoond.
Privacy	ICT	In het contract is opgenomen dat de Ondernemer een meldplicht heeft om binnen 24 uur na het constateren van een potentieel datalek de gemeente hiervan op de hoogte te stellen. Hierbij wordt door Inschrijver alle relevante informatie verstrekt aan Aanbestedende dienst.
Security	ICT	De Ondernemer committeert zich contractueel aan een meldplicht om binnen 4 uur na het constateren van een Security Breach de gemeente hiervan op de hoogte te stellen.
Security	ICT	De Ondernemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audittrail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
Privacy	ICT	Voor het testen van de applicatie/dienst op de test en acceptatieomgeving wordt GEEN gebruik gemaakt van productiedata indien er persoonsgegevens in de applicatie/dienst verwerkt worden.
Privacy	ICT	De data-eigenaar moet bekend zijn met het retentie- en vernietigingsbeleid. Dit beleid moet vooraf aantoonbaar geïmplementeerd zijn. Tijdens de productiefase moet aantoonbaar aan het retentie- en vernietigingsbeleid worden voldaan.
Security	ICT	De Ondernemer draagt zorg voor minimaal 256-bits versleuteling of hoger indien de laatste stand der techniek dit noodzakelijk maakt, volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
Security	ICT	De Ondernemer maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer.



Security	ICT	De Ondernemer heeft aantoonbaar maatregelen getroffen om de kans op hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en up-to-date houden van technologieën als Firewall, antivirus, IDS, IPS, actieve logging en monitoring en encryptie.
Security	ICT	Bij de implementeren en parametriseren van (software)systemen wordt aantoonbaar de principes van Security by design en by default gehanteerd.
Security	ICT	Bij de uitvraag/ het contract geeft de Ondernemer inzage in haar continuïteitsbeleid.
Security	ICT	De Ondernemer voert verplicht periodiek (minimaal één keer per jaar) een pentest en vulnerability assessment uit op de aangeboden omgeving(en). Indien hierom door de gemeente gevraagd wordt, verstrekt de Ondernemer een geanonimiseerde managementsamenvatting van de testresultaten.
Security	ICT	Rapportage van de pentest en vulnerability assessment bevat een overzicht van het gehanteerde normenkader en geeft inzicht welke normen wel/niet gehaald zijn met onderbouwing.
Security	ICT	De ontwikkeling en het beheer van webapplicaties voldoet aantoonbaar aan de richtlijnen van het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum) "ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties - Verdieping".
Security	ICT	Bij eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. beveiligingstest/-audits worden deze meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud). Bij ernstige tekortkomingen op zo kort mogelijke termijn (ter beoordeling van de gemeente).
Security	ICT	Ondernemer informeert de gemeente direct in het geval van alle ongeautoriseerde toegang welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft en moet tevens aan geven welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.
Security	ICT	In het geval van aanval/Security Breach stelt de Ondernemer informatie m.b.t. tot de aanval / Security Breach ter beschikking.
Security	ICT	Alle relevante informatie betreffende de aanval/Security Breach moet minimaal tot 6 maanden na aanval nog beschikbaar zijn. De Ondernemer stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek door een derde partij.
Security	ICT	In de Service Level Agreement met de Ondernemer is opgenomen over welke KPI's gerapporteerd worden, inclusief de KPI's over de informatiebeveiliging van de dienstverlening.
Security	ICT	In geval van een (vermeende) aanval/security breach/datalek waar - naar inzicht van de gemeente - directe actie is geboden, garandeert de Ondernemer directe ondersteuning bij het limiteren en mitigeren van het incident.
Security	ICT	Ondernemer beschikt over en geeft indien nodig inzage in haar informatiebeveiligingsbeleid.
Security	ICT	Het informatiebeveiligingsbeleid en privacybeleid van de gemeente zijn ter inzage gegeven aan de (potentiële) Ondernemer(s). Ondernemers hebben kennis genomen van het beleid en geven aan zich hieraan te committeren.
Security	ICT	De backup & restore procedure van de Ondernemer voldoet aan de het backup & restore beleid van de gemeente in relatie tot de BIV-classificatie van de data.
Security	ICT	De backup & restore procedure is aantoonbaar getest onderdeel van de acceptatieprocedure.



Security	ICT	De Ondernemer committeert zich om actief mee te werken aan een eventuele EXIT-strategie en deze ook bij de start van de overeenkomst samen met de gemeente inhoudelijk overeen te komen. De EXIT-strategie heeft als doel om de data en daarmee de bedrijfscontinuïteit van de gemeente te garanderen bij eventuele overstap naar een andere Ondernemer.
Security	ICT	Inschrijver mag geen (meta)data van de Aanbestedende Dienst verwerken voor eigen doeleinden.
Security	ICT	Inschrijver gebruikt de door Aanbestedende dienst verstrekte en in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst ontvangen – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens slechts voor het verrichten van de Prestatie zoals omschreven en vastgelegd in de Overeenkomst. Deze persoonsgegevens gebruikt Inschrijver niet voor andere doeleinden, al dan niet commercieel, dan beschreven in de opdrachten voor het verrichten van de Prestatie, evenmin voor eigen (verdere dan wel door-) ontwikkeling van producten, diensten en/of prestaties. De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Aanbestedende dienst op schriftelijk verzoek van Inschrijver daartoe uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven.
Security	ICT	Inschrijver garandeert compliant te zijn aan geldende en van toepassing zijnde landelijke en Europese wet- en regelgeving (en internationale) standaarden en normen voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging
Security	ICT	Inschrijver garandeert dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de betreffende (ICT-)systemen. In het geval er dergelijke wijzigingen worden doorgevoerd informeren Partijen elkaar daarover voorafgaand schriftelijk.
Security	ICT	Na gunning van de Opdracht aan Inschrijver kan er een risico-analyse of DPIA plaatsvinden. Mogelijk volgen hieruit aanvullende security, privacy en/of informatiebeheermaatregelen die door de Inschrijver nageleefd moeten worden.

Assurance				
Security	ISO27001 of vergelijkbaar	Certificering van het managen van Informatiebeveiliging.	Informatiebeveiliging	
Security	ISAE3402	Assurance verklaring financiële verslaglegging.	Financiële verslaglegging	
	ISO22301	Certificering van het managen van Business Continuity.	Business Continuity	
Privacy	ISO21964	Certificering voor de bescherming en vernietiging van gegevens / data.	Vernietiging van data	
Voor bovengenoemde certificeringen, verklaringen en rapportages zijn onderstaande eisen van toepassing:				
	Recht op inzage in interne/externe auditrapport en bijbehorende verbeterpunten behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in VVT (Verklaring van Toepasselijkheid) behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in het verbeterplan behorende bij het auditrapport met daarin per verbeterpunt de oplostermijn.			



	De gemeente heeft altijd het recht om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit of penetratietest uit te laten voeren of dat de Ondernemer door een onafhankelijke EDP-auditor (RE) een audit te laten uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en de verplichting de uitkomst transparant en volledig met de gemeente te delen.
--	---