

Programma van Eisen HERZIEN Nvl 1

Nationaal isolatieprogramma – Lokale aanpak isolatie

Gemeente Kampen

Procedure: Europese openbare aanbesteding

TenderNed kenmerk: 544780

Zaaknummer: 77337-2025

Het Programma van Eisen maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst.

Uitvoering dienstverlening en afhandelingstermijnen per spoor

Opdrachtnemer voert drie (optioneel vier) sporen uit.

Spoor 1: Totale ontzorging inwoner bij aanvragen en kiezen isolatiemaatregelen.

Afhandelingstermijn; kwaliteit boven snelheid.

Spoor 2: Geld terug actie, de bewoner kiest zelf een aannemer. Afhandelingstermijn; snel (uitbetaling binnen 4 weken na aanmelding)

Spoor 3: Geld terug actie bij doe-het-zelf door inwoner. Afhandelingstermijn; snel (uitbetaling binnen 4 weken na aanmelding)

Definities

Opdrachtgever: Gemeente Kampen.

Opdrachtnemer: De definitief gegunde aanbieder. Oftewel de partij die de aanbesteding wint en als intermediair optreedt.

1. Algemene eisen

1.1 De subsidieregeling lokale aanpak isolatie gemeente Kampen <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR726456> en de Algemene subsidieverordening gemeente Kampen [Algemene subsidieverordening gemeente Kampen | Lokale wet- en regelgeving](#) is leidend en opdrachtnemer voert opdracht uit conform deze regeling en eventuele wijzigingen. Alsmede het subsidiebeleid van gemeente Kampen (vanaf 1 januari 2026).

1.2 Opdrachtnemer biedt inwoners een website voor de aanvraag van de isolatievergoeding.

1.3 Opdrachtnemer voert alles conform wet- en regelgeving uit, waaronder de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene subsidieverordening gemeente Kampen, de van toepassing zijnde subsidieregelingen, de Archiefwet, de Wet open overheid (incl. toekomstige actieve openbaarmakingsverplichting), de Algemene verordening gegevensbescherming, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.

2. Eisen aan uitvoering dienstverlening

2.1 De aangeboden maatregelen en adviezen met betrekking tot bouwkundige componenten komen minimaal overeen met de landelijke isolatiestreefwaarden (zie ISDE eisen), in spoor 1 aansturen op het realiseren van hogere isolatie waarden dan de minimum ISDE isolatie waarden. Als dit niet mogelijk is dient opdrachtnemer dit vooraf gemotiveerd voor te leggen aan opdrachtgever. Voor spoor 2 en 3 moet het voor inwoners duidelijk zijn dat deze isolatiestreefwaarden van toepassing zijn.

2.2 Opdrachtnemer houdt bij spoor 1 toezicht op de kwaliteit van de materialen en de uitvoering door de aannemers en/of installateurs. De opdrachtnemer controleert steekproefsgewijs offertes op prijs, kwaliteit, Rd-waarde van het isolatiemateriaal en aantal m2 dat geoffreerd is en of dat klopt met de werkelijkheid. De steekproef bestaat minimaal 5% van de afgeronde aanvragen.

2.3 Opdrachtnemer houdt bij alle sporen toezicht op een marktconforme kostprijs voor de uitgevoerde werkzaamheden. De opdrachtnemer controleert steekproefsgewijs controle uit op de verrichte maatregelen: facturen op prijs, kwaliteit, Rd-waarde van het isolatiemateriaal en aantal m2 dat geoffreerd is en of dat klopt met de werkelijkheid. Op aanvraag van de opdrachtgever moet worden aangetoond dat In de steekproef van minimaal 5% van de aanvragen wordt vastgesteld dat er aan subsidie eisen wordt voldaan en dat de geclaimde m2 met de werkelijkheid kloppen (bv m2, WOZ-waarde, RC-waarde, etc.) .

2.4 Opdrachtnemer richt zich op particuliere woningeigenaren in bezit van een woning met een slechte energetische woningkwaliteit. Op dit moment gaat het in Kampen om woningen met een DEFG-label of 2 slecht geïsoleerde bouwdelen en een WOZ-waarde tot €398.000,- peildatum 01-01-2022.

2.5 Opdrachtnemer zorgt ervoor bij spoor 1 dat voldaan wordt aan wet- en regelgeving, waaronder de Wet natuurbescherming. Bij spoor 2 en 3 is de rol informierend. Bij o.a. een monumentaal pand zal opdrachtnemer (in overleg met de uitvoeringspartij) controleren bij de gemeente/inwoner of er een vergunning aanwezig en of benodigd is voor de uit te voeren werkzaamheden. De uitvoeringspartij handelt in overeenstemming met deze wet.

2.6 Opdrachtnemer maakt gebruik van een derdengelden-/zakelijke beheerrekening om de subsidieregeling uit te voeren.

2.7 Opdrachtnemer werkt met regionale partijen en bij voorkeur met lokale partijen.

2.8 Opdrachtnemer heeft de technische en personele capaciteit voor de volledige dienstverlening van deze regeling voor circa 2.000 aanvragen per jaar in de gemeente Kampen.

2.9 Adressenbestanden van de doelgroep worden aangeleverd door de opdrachtgever, hierbij zal een verwerkingsovereenkomst getekend worden 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 Nationale Isolatieprogramma stelt aan de doelgroep van de SpUk-regeling.

2.10 Opdrachtnemer beschrijft duidelijk aan opdrachtgever hoe woningen zonder energielabel bij aanmelding worden beoordeeld, conform de RVO-eisen voor SpUk LAI-middelen.

2.11 Om inwoners onder spoor 3 (doe-het-zelf regeling) op gang te helpen vragen we om informatiepakketten over hoe bepaalde materialen aan te brengen. Dit in de vorm van een tekstueel document met afbeeldingen en videomateriaal. Te publiceren om de website van opdrachtnemer.

3. Eisen aan planning en uitvoeringspartijen

3.1 Inwoners moeten bij start raamovereenkomst gebruik kunnen maken van de regeling.

De opdrachtnemer maakt een eenmalige planning voor implementatie regeling voor de inwoners van Kampen. Deze planning wordt minimaal twee weken voor ingang van de overeenkomst overlegd en is definitief na goedkeuring door opdrachtgever.

3.2 Voor spoor 1 (maximale ontzorging) zijn er gecertificeerde partijen gekoppeld aan de opdrachtnemer. Deze worden op kwaliteit en certificaten gecontroleerd. Partijen kunnen zich hiervoor onder een open-huis structuur melden bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag bij de uitvoering van de opdracht enkel optreden als intermediair. Voor ieder spoor is het niet toegestaan dat opdrachtnemer zelf of een verbonden onderneming (uitmakend van dezelfde concernstructuur/holding) kwalificeert en deelneemt als gecertificeerde partij. Dat geldt ook voor verkoop van eigen producten en/of materialen.

3.3 Uitvoeringspartijen moeten bij spoor 1 minimaal in het bezit zijn van een geldig VCA-certificaat en een SKG-IKOB-certificaat, Insula of vergelijkbaar voor isolatiewerkzaamheden.

3.4 Uitvoeringspartijen moeten aantoonbaar werken conform de Wet natuurbescherming en de natuurkalender bij het uitvoeren van isolatiemaatregelen. Dit houdt in dat werkzaamheden worden afgestemd op seizoensgebonden richtlijnen om negatieve effecten op flora en fauna te voorkomen.

3.5 Uitvoeringspartijen moeten bedrijfsaansprakelijk verzekerd zijn voor minimaal €500.000 per gebeurtenis en twee gebeurtenissen per jaar. Opdrachtnemer controleert dit vooraf aan opdrachtverstrekking aan onderaannemer.

4. Eisen aan communicatie

4.1 Opdrachtnemer verwijst in communicatie naar webpagina's op verzoek van opdrachtgever.

4.2 Gemeente Kampen zal een actieve rol spelen in de communicatie-inspanningen door het verstrekken van informatie en ondersteuning aan opdrachtnemer. Ook dient opdrachtnemer communicatiematerialen en -plannen ter goedkeuring voor te leggen aan de communicatieadviseur Duurzaamheid van gemeente Kampen.

4.3 Opdrachtnemer moet alle communicatie met het publiek nauwkeurig en transparant houden, waarbij alle informatie die wordt verstrekt volledig en correct is.

4.4 Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben periodiek overleg over onder andere voortgang en afstemming van communicatiemiddelen en -activiteiten, waaronder:

- Veelgestelde vragen en antwoorden
- briefing voor de klantenservice van de opdrachtnemer;
- inhoud van de aanmeldsite;
- alle (standaard)communicatie vanaf de aanmelding tot de nazorg.

- 4.5** Opdrachtnemer dient flexibel te zijn en in staat om communicatiestrategieën en communicatieplannen aan te passen op basis van voortschrijdend inzicht en veranderende omstandigheden.
- 4.6** Opdrachtnemer ontwikkelt een huisstijl die past binnen de kaders van de huisstijl van de gemeente Kampen in samenspraak met de opdrachtgever.
- 4.7** De communicatie-inspanningen moeten worden afgestemd op de specifieke behoeften en kenmerken van de doelgroep(en). Dit houdt onder andere in dat de teksten worden geschreven volgens de Direct Duidelijk methode die de gemeente hanteert (vergelijkbaar met teksten op B1-niveau).
- 4.8** Opdrachtnemer ontwikkelt een communicatieplan en communicatiekalender inclusief white-label communicatiematerialen (brieven, posters, flyers, sociale media) t.b.v. promotie en werving.
- 4.9** Opdrachtnemer organiseert de promotie en werving voor de subsidie in overleg met de Gemeenten en werkt daarin samen met een (communicatie)adviseur uit de eigen organisatie.
- 4.10** Opdrachtnemer houdt rekening met diversiteit aanvragers (laaggeletterd, digibeet, lager opgeleid, anderstalig, 65+) in communicatie. Indien nodig kan de opdrachtnemer meertalige schriftelijke en mondelinge communicatie inzetten.
- 4.11** Opdrachtnemer verzorgt een eigen klantenservice en zorgt ervoor dat 95% van de vragen die inwoners hebben direct bij deze klantenservice uitkomen. Inwoners krijgen binnen 2 werkdagen een eerste reactie van de klantenservice van de opdrachtnemer.
- 4.12** De klantenservice van opdrachtnemer dient zowel per telefoon als per e-mail bereikbaar te zijn op werkdagen.
- 4.13** Alle communicatieactiviteiten moeten voldoen aan de geldende wettelijke richtlijnen, beleidskaders en ethische normen, waaronder privacywetgeving en transparantievereisten.
- 4.14** Live monitoring: volgens het principe op = op zorgt opdrachtnemer voor een financieel dashboard voor inwoners met live de stand van zaken met hoeveel geld er in de pot zit. Zodra iemand een aanvraag doet moet de isolatievergoeding al van de teller afgehaald worden.

5. Eisen aan website

- 5.1** De website dient bereikbaar te zijn op smartphone (tenminste, maar niet beperkt tot iOS en Android), tablet en PC en ondersteunt de meest gebruikte browsers .

5.2 Er zijn geen voorzieningen nodig binnen de ICT-omgeving van opdrachtgever. Opdrachtnemer host de website in een volledig extern gehoste omgeving als SAAS-oplossing.

5.3 De website moet voldoen aan de richtlijnen digitale toegankelijkheid voor overheden en de actuele wettelijke toegankelijkheidseisen. De opdrachtnemer moet op verzoek van opdrachtgever kunnen aantonen dat op basis van een toegankelijkheidsonderzoek aan de WCAG-EM norm is voldaan.

5.4 Opdrachtnemer garandeert een storingsvrij gebruik van de website gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, waarbij in ieder geval een minimaal storingsvrij percentage geldt van 99,7% en marktconforme responstijden.

5.5 Met betrekking tot informatiebeveiliging faciliteert het systeem de normen en standaarden van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Zie hiervoor ook de NEN-ISO/IEC 27002. De opdrachtnemer moet beveiligingscertificaten binnen 3 maand na gunning kunnen overhandigen.

5.6 Qua informatieveiligheid voldoet opdrachtnemer aan de informatiebeveiligings-eisen Nederlandse Gemeenten:
<https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/kennisproducten-ibd/>.

5.7 De website is veilig conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van de informatiebeveiligingsdienst (IBD) en de meest recente Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties:
(<https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ictbeveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties>).

5.8 De data wordt bij voorkeur gehost in Nederland en anders gehost in een ander EU-land of Noorwegen, Liechtenstein en IJsland. Niet in Groot-Brittannië.

5.9 De website is betrouwbaar rondom het verwerken van persoonsgegevens conform AVG. De database waarin persoonsgegevens eventueel worden opgeslagen dient versleuteld te zijn.

5.10 Digitale toegankelijkheid

De inschrijver dient bij het ontwikkelen, leveren en/of beheren van digitale toepassingen (zoals websites, webapplicaties, mobiele apps en digitale documenten) te voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid zoals vastgelegd in:

- De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, niveau A en AA;
- Het Besluit digitale toegankelijkheid overheid;
- De Wet digitale overheid (indien van toepassing).

De inschrijver verklaart dat:

1. Alle op te leveren digitale producten voldoen aan bovengenoemde normen bij oplevering;
2. Eventuele afwijkingen worden vooraf gemeld en voorzien van een verbeterplan;
3. De inschrijver meewerkt aan het opstellen van een toegankelijkheidsverklaring conform het model van www.toegankelijkheidsverklaring.nl;
4. De inschrijver bij oplevering een toegankelijkheidsonderzoek kan overleggen, uitgevoerd door een onafhankelijke partij of met een erkende tool.

De gemeente behoudt zich het recht voor om de digitale toegankelijkheid te toetsen en bij gebreken herstel te eisen binnen een redelijke termijn, zonder extra kosten.

6. Eisen aan feedback

6.1 Gedurende de dienstverlening dient opdrachtgever klantenfeedback (klanttevredenheid) te verzamelen. Hierbij geldt het volgende:

- Opdrachtnemer dient bij alle werkzaamheden nadien schriftelijk klantenfeedback te vragen, bijvoorbeeld via een digitale vragenlijst. De vragenlijst zal in afstemming met opdrachtgever opgesteld worden.
- De gehele klantreis dient beoordeeld te worden met een gemiddeld cijfer van tenminste een 7.
- Opdrachtnemer rapporteert de klantenfeedback en de daaropvolgende verbeteracties in het monitoringsoverzicht.

7. Eisen aan monitoring en rapportage

7.1 Opdrachtnemer dient een monitoringsoverzicht te creëren dat toegankelijk is voor opdrachtnemer en opdrachtgever waarin minimaal de informatie voor de verplichte voortgangsrapportage van de RVO en SiSa-rapportage (Single information Single audit) van de Rijksoverheid is opgenomen. Dit overzicht geeft een up-to-date overzicht van bijvoorbeeld de communicatie-acties, aanvragen en de status van die aanvragen, gereserveerde subsidie-bedragen en uitbetaalde subsidies, klanttevredenheid en spreiding isolatie over hele gemeente en resultaten per CBS-buurt.

7.2 Opdrachtnemer levert de gemeenten elke drie maanden een monitoringsrapportage conform het monitoringsbestand van de SpUk NIP Lokale Aanpak.

7.3 Opdrachtnemer kan in samenspraak met de gemeenten op elk gewenst moment bijsturen in de opdracht op basis van de resultaten en toont hierin flexibiliteit.

7.4 Opdrachtnemer dient gedurende en na de looptijd van de subsidieregeling conform de SiSa (Single information Single audit) systematiek verantwoording af te leggen. Opdrachtnemer levert de vereiste informatie tijdig aan de opdrachtgever aan om aan de SiSa-verantwoording te kunnen voldoen. Hierbij rekening houdend met de gestelde eisen vanuit de SiSa maar ook de overige eisen die het Rijk van de opdrachtgever verwacht (bv m2 en soort woning).

7.5 Door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie middels een dashboard. Dit dashboard is uitsluitend toegankelijk via een login met een authenticator (MFA).

Opdrachtgever kan vragen om deze data te ontsluiten via eigen dataplatform, opdrachtnemer werkt mee om ontsluiting mogelijk te maken.

In dit dashboard worden in ieder geval de volgende gegevens weergegeven:

- Totaal aantal aangevraagde subsidievergoedingen;
- Totaal van uitgevoerde maatregelen/afgeronde subsidieaanvragen;
- Onderverdeling van de bereikte doelgroep: gemeente, postcode, aantal plusregelingen;
- Overzicht van de geïnstalleerde maatregelen;
- Resultaten klanttevredenheidsonderzoek.
- Klachtenrapportage.

7.6 de opdrachtnemer moet voldoen aan de verplichtingen rondom actieve openbaarmaking van verstrekte subsidies, conform het subsidieregister en de Wet open overheid (Woo). Dit betekent dat relevante gegevens tijdig en correct moeten worden aangeleverd, zodat de gemeente haar wettelijke verplichtingen kan nakomen.

8. Eisen aan de procedure bij klachten

8.1 Opdrachtnemer 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: De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie bewoners met hun klachten terecht kunnen, wanneer respons komt en binnen welke termijn een oplossing is aangeboden en wordt gerealiseerd;

- De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop de organisatie omgaat met klachten;

- Opdrachtnemer garandeert in ieder geval een responstijd van maximaal 5 werkdagen voor het beantwoorden van vragen van bewoners.
- Opdrachtnemer garandeert in ieder geval een responstijd van maximaal 10 werkdagen voor het afhandelen van klachten van bewoners.

8.2 In de verificatiefase wordt de klachtenprocedure van de opdrachtnemer vastgelegd in afstemming met de opdrachtgever.

9. Eisen aan klanttevredenheidsonderzoek

9.1 Opdrachtnemer voert een klanttevredenheidsonderzoek uit onder bewoners die het subsidietraject hebben afgerond. Dit gaat via een geautomatiseerde mail met een aantal vragen.

9.2 In de verificatiefase wordt het klanttevredenheidsonderzoek opgesteld door de opdrachtnemer in afstemming met de opdrachtgever.

10. Eisen aan data en overdracht

10.1 Opdrachtnemer zorgt na maximaal 4 weken na beëindiging van de opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens (o.a. communicatiemiddelen, lopende opdrachten, data en statistieken en opgedane kennis).

10.2 Alle verkregen en verzamelde data van inwoners en gemeente Kampen blijven eigendom van de gemeente Kampen. De gemeente Kampen en opdrachtnemer zijn gezamenlijk verwerkersverantwoordelijk en leggen hun afspraken inzake de gegevensdeling en -verwerking vast in de overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid.

11. Eisen aan facturering en betaling

11.1 Opdrachtnemer factureert per inkoopactie op basis van de daadwerkelijk gemaakte kosten per geprijsde eenheid uit de raamovereenkomst. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur.

11.2 De isolatievergoeding wordt uitbetaald aan het isolatiebedrijf/inwoner na uitvoering. Bij de inwoner wordt de prijs minus het subsidiebedrag in rekening gebracht bij spoor 1. Bij spoor 2 en 3 wordt het bedrag aan de inwoners uitgekeerd.

11.3 Opdrachtnemer ontvangt geen commissie, kickback fee, lead fee of andere fees.

12. Eisen aan managementinformatie en overleg

12.1 Twee keer per jaar vindt een evaluatie plaats, gekoppeld aan de momenten waarop gemeente Kampen verantwoording over de middelen moet afleggen aan de subsidieverstrekker. De eerste evaluatie zal in juni plaatsvinden.

12.2 Een evaluatiegesprek is een mondeling gesprek. Er wordt een verslag opgesteld die vervolgens door opdrachtgever en opdrachtnemer voor akkoord ondertekend wordt.

12.3 In een evaluatiegesprek komen minimaal de volgende onderwerpen aan bod: algemene bevindingen, gerealiseerde resultaten, afspraken over de toekomst en verbeterpunten/onvolkomenheden.

13. Eisen aan subsidieverlening

13.1 Bij spoor 1 geeft de bewoner een opdrachtbevestiging aan het gekozen bedrijf, plus expliciet de machtiging aan hetzelfde bedrijf om na uitvoering van de werkzaamheden namens de bewoner vaststelling van de subsidie aan te vragen.

13.2 In te stemmen met mandaatbesluit als in bijlage 11 opgenomen.

13.3 Financieel management. Bestaat minimaal uit budgetbewaking, subsidietoekenningen, een controlemechanisme op foutieve/frauduleuze aanvragen (minimaal op dubbele aanvragen, binnen de regeling vallende werkzaamheden, voorwaarden SpUK LAI), input t.b.v. verantwoording (SiSa) en financiële (tussen)rapportages. Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van lokale subsidies naar bewoners, dat betekent:

1. Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier.
2. Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door opdrachtgever aangeleverde adressenlijst.
3. Een Stichting Derdengeldenrekening goedgekeurd door opdrachtgever die de Opdrachtnemer beheert.
4. Het beschikken op de subsidieaanvraag op basis van de subsidieregeling.
5. Het verwerken van de subsidie als korting op het offertebedrag (de bewoner hoeft niet voor te schieten);
6. Het verstrekken van subsidie aan bewoners die zelf een uitvoerende partij hebben gekozen maar wel voldoen aan de subsidievoorwaarden (hiervoor wordt een werkwijze ingeregeld die het bewoners zo makkelijk mogelijk maakt.) Indien een bewoner kiest voor een andere uitvoerende partij en geen gebruik wenst te maken van de intermediair wordt de subsidie na bewijsvoering achteraf gestort op rekening van de bewoner.

7. Het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende uitvoeringspartner.

8. Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen van het door de opdrachtgever beschikbaar gestelde subsidiebudget.

Het actuele budget moet op zijn minst wekelijks, liever dagelijks of live inzichtelijk zijn, zodat er tijdig gehandeld kan worden als er overschrijdingen dreigen plaats te vinden. Dit moet ten minste inzichtelijk zijn bij Opdrachtnemer, de voorkeur heeft dat ook opdrachtgever direct inzicht krijgt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inrichting van lokale subsidies, zodat de Opdrachtnemer de subsidieaanvragen van bewoners kan verwerken, beschikken en uitvoeren aan bewoners. Hieronder valt in ieder geval een vastgestelde subsidieverordening (die zal worden vastgesteld na gunning van de opdracht en in overleg met Opdrachtnemer), informatie op de opdrachtgever website en een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren.

14. Eisen aan geldstromen

14.1 Tussenrekening. De subsidie wordt overgemaakt naar een Stichting Derdengeldrekening welke wordt beheerd door de opdrachtnemer.

14.2 Opdrachtnemer verwerkt de subsidiegelden NIP door deze te verrekenen met een offerte of achteraf na controle aangeleverde documentatie door deelnemers.

14.3 Opdrachtnemer 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 de opdrachtgever

15. Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen

15.1 Legal – Geheimhouding

- Leverancier conformeert zich aan geheimhouding zoals beschreven in artikel 18 GIBIT.
- Aanvullend: leverancier ondertekent een aparte geheimhoudingsovereenkomst indien vertrouwelijke gegevens buiten de scope van GIBIT vallen.

15.2 Privacy – Gegevensverwerking

- Leverancier ondertekent een verwerkersovereenkomst conform artikel 28 GIBIT.
- Leverancier conformeert zich aan de AVG en voert passende technische en organisatorische maatregelen uit.
- Verwijzing naar artikel 29 GIBIT voor informatiebeveiliging.

15.3 Compliance – Certificering

- Leverancier beschikt over een actueel ISO 27001-certificaat en/of een SOC2 Type 2-rapport.
- Leverancier levert op verzoek een verklaring van toepasselijkheid (SoA).
- Verwijzing naar artikel 35 GIBIT: derdenverklaring (TPM) indien van toepassing.

15.4 Access & Authorization Controls

- Leverancier hanteert een functiegebaseerde autorisatiematrix, herzien minimaal elke 6 maanden.
- Multi-Factor Authenticatie (MFA) is verplicht voor alle kritieke systemen.
- Medewerkers worden voorafgaand aan toegang gescreend en getraind op informatiebeveiliging.
- Werkomgevingen zijn beschermd tegen malware via up-to-date antivirussoftware.
- Gegevens worden versleuteld volgens de laatste richtlijnen (bijv. NIS2).
- Leverancier kan een geanonimiseerd audit-log aanleveren met minimaal: gebeurtenis, gebruiker, apparaat, tijdstip en uitkomst.
- Verwijzing naar artikel 29 GIBIT en Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

15.5 Outsourcing of Code Development

- Alle ontwikkelde maatwerkcode is eigendom van de organisatie (artikel 20.4 GIBIT).
- Leverancier stemt in met escrow-regeling voor broncodeborging (artikel 36.2 GIBIT).
- Leverancier volgt veilige ontwikkelpraktijken: - OWASP-richtlijnen - Handmatige en geautomatiseerde testen - 4-ogen principe - OTAP-omgeving - Broncode-analyse

15.6 Service Agreements

- Leverancier garandeert een minimum uptime van 99,7% (via SLA).
- Redundantie van systemen is vereist voor kritieke dienstverlening.
- Leverancier heeft een procedure voor informatiebeveiligingsincidenten en informeert de organisatie bij impact.
- Leverancier informeert proactief over wijzigingen in diensten en het niet behalen van KPI's.
- Verwijzing naar artikel 29 GIBIT.

15.7 Exit Agreements

- Leverancier stelt binnen 3 maanden na contractstart een exit-plan op (artikel 26 GIBIT).
- Leverancier ondersteunt bij overdracht van gegevens na beëindiging van de overeenkomst.
- Gegevens worden tijdig verwijderd en de verwijderingsmethode wordt bevestigd