

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Services voor Business Continuity Management (BCM) and Disaster Recovery Program (DRP) en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde Prestatie.

De Inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemene eisen	
1.1	Inschrijver is volledig op de hoogte van het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen. Inschrijver bevestigt dat hij de opdracht volledig begrijpt en dat zijn Inschrijving in overeenstemming is met deze vereisten.
1.2	Alle door de Inschrijver overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan. Avans behoudt zich het recht op schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst in geval van onjuist en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.
1.3	Inschrijver gaat akkoord met de in het Beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek om te komen tot gunning van de opdracht.
1.4	Inschrijver gaat ermee akkoord dat Avans éézijdig de optie kan lichten om na of tijdens de initiële looptijd van de Overeenkomst onder gelijke condities en voorwaarden aanvullende diensten kan uitvragen bij Opdrachtnemer welke binnen de reikwijdte en doelstellingen vallen van de initiële opdracht.
1.5	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat aan eis 1.4 geen rechten kunnen worden ontleend.
1.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende uitvoering van de Opdracht binnen Avans.
1.7	Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en past deze toe in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • Consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago;
1.8	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat gedurende de gehele realisatie- en uitvoeringsperiode alle producten en diensten zullen moeten voldoen aan alle vigerende en relevante Nationale -en Europese regelgeving, zoals onder anderen vastgelegd in de Cyberbeveiligingswet welke gebaseerd is op de Europese NIS2 richtlijn.

Eisen 2. Juridische eisen	
2.1	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Avans aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Avans behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG.
2.2	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.

Eisen 3. Commercieel	
3.1	Het tarief dient integraal ("all-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in het Beschrijvend document gestelde eisen en gunningscriteria, (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen etc.).
3.2	Inschrijver maakt gebruik van de bij de aanbestedingstukken bijgevoegde bijlage prijzenblad.
3.3	De door Inschrijver opgegeven tarieven staan vast gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst.
3.4	Indien Avans de overeenkomst wil verlengen na de initiële looptijd mag Opdrachtnemer de uurtarieven indexeren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de Dienstenprijs index: commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100/ 6209 Andere IT diensten. Indexering kan dus voor het eerst plaatsvinden per 1 oktober 2027 (vierde kwartaal), op basis van de mutatie tussen het tweede kwartaal 2027 en het tweede kwartaal 2026. Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?dl=C0775 Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer minimaal 3 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan Avans te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van Avans.

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie	
4.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.
4.2	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de

	gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.
4.3	Opdrachtnemer en Avans hebben afstemming over de voortgang van de dienstverlening en kwaliteit van de samenwerking. Indicatie: 1 uur per twee weken en in de eerste drie maanden wekelijks. In samenspraak tussen Avans en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden. Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.
4.4	Opdrachtnemer houdt de urenverantwoording up-to-date en geeft op elk gewenst moment inzicht hierin.
4.5	Opdrachtnemer hanteert een planning en communiceert duidelijk over de tussentijdse stappen in die planning. Opdrachtnemer communiceert duidelijk over wanneer welk resultaat verwacht mag worden.

Eisen 5. Bestellen en Betalen	
5.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één emailadres voor ontvangst van orders.
5.2	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten'. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
5.3	Het totaalbedrag is het maximale bedrag inclusief alle kosten (dus er mogen geen extra kantoorkosten, administratieve toeslagen, materiaalkosten, reis- en verblijfkosten, indexering etc. in rekening worden gebracht).
5.4	Facturatie zal geschieden op basis van een nader overeen te komen betaalschema dat is gekoppeld aan overeengekomen daadwerkelijke gerealiseerde mijlpalen. Opdrachtnemer gaat pas over tot facturatie na schriftelijke bevestiging door Avans, dat de betreffende mijlpaal is gerealiseerd.
5.5	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
5.6	Meerwerk is niet van toepassing en dient te allen tijde te worden voorkomen en wordt niet zonder meer betaald. Opdrachtnemer maakt op tijd inzichtelijk als meerwerk nodig is en wat de redenen ervan zijn. Meerwerk kan pas uitgevoerd worden bij akkoord van Avans.
5.7	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient die hiervoor een nieuwe Opdracht te ontvangen van Avans met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
5.8	Alleen indien een vastgestelde scope/opdracht tijdens de uitvoering wijzigt, kan Inschrijver meerkosten in rekening brengen. Dit zal te allen tijde voorgelegd en akkoord bevonden moeten worden door Avans en Opdrachtnemer alvorens deze meerwerkkosten in rekening gebracht kunnen worden.

Eisen 6. Implementatie en overdracht naar Avans	
6.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 10-10-2025 Avans hecht grote waarde aan een soepele introductie en een goede start van de Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat de door Avans gevraagde Prestaties vanaf 10-10-2025 door Opdrachtnemer kunnen worden uitgevoerd.
6.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de overeenkomst binnen Avans.
6.3	Alle documentatie en correspondentie die door de Opdrachtnemer op schrift wordt gesteld is in de Nederlandse taal gesteld en wordt aan Avans ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer zal hiertoe de originele bronbestanden digitaal aan Avans beschikbaar stellen.
6.4	Opdrachtnemer stelt als onderdeel van de Inschrijving een exitplan op, waarin de overdracht aan de organisatie van Avans is beschreven, inclusief alle daarbij benodigde documentatie en beschrijving van de wijze waarop deze wordt overgedragen.
6.5	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een overdracht aan Avans. Deze overdracht betreft alle documenten, files, templates, informatie, gebruikersaccounts en dergelijke die Opdrachtnemer in haar bezit heeft betreffende Avans. Deze overdracht maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en leidt niet tot enige kosten voor Avans.

Eisen 7. Personeel Opdrachtnemer	
7.1	De door Inschrijver aangeboden medewerkers voldoen allen aan de gestelde eisen (kennis en ervaring) zoals beschreven in bijlage "profielen BCM-DR consultants"
7.2	Opdrachtnemer verklaart dat indien een medewerker van Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan enig vergrijp in strijd met de huisregels/ instructies van Avans of goede gewoonten en zeden, dat de Avans passende sancties kan opleggen, inclusief dat Opdrachtnemer die bewuste medewerker per direct terugtrekt en per direct voor vervanging door een medewerker met dezelfde afgesproken kwalificaties zorgt.
7.3	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat te allen tijde voldoende medewerkers van minimaal het afgesproken niveau beschikbaar zijn om de afgesproken dienstverlening te kunnen bieden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele uitdagingen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde worden gehaald. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht. De medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij voor Avans gaan werken.
7.4	Indien een lid van het team van Opdrachtnemer wordt vervangen moet zijn of haar vervanger aan de in eis 7.1 aangehaalde eisen voldoen en van een minimaal vergelijkbaar niveau zijn voor wat betreft opleiding, kunde en ervaring. Dit wordt door Opdrachtnemer onderbouwd door het aanleveren van de Cv van de beoogd vervanger. Dit ter beoordeling van Avans.
7.5	Eventuele kosten van bijvoorbeeld overdracht of het inwerken van een (nieuwe) medewerker zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

7.6	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van Avans blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Overeenkomst.
7.7	Avans vereist dat de medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en deze op verzoek kunnen tonen (digitaal of papier) voor het risicogebied Informatie en Kennisveiligheid waaronder: 11) Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen 12) Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan 13) Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen

Eisen 8. Personeel Avans

8.1	Personeel van Avans dat betrokken is bij de uitvoering van de Opdracht kan op verzoek kennisnemen van de tussentijdse resultaten die door de Opdrachtnemer voor Avans worden bereikt. Dit in het kader van het opleiden cq bewustwording van de medewerkers en de verdere implementatie van business continuïteitsplannen door de eigen Avans organisatie.
------------	--

Eisen 9. Algemene eisen m.b.t. de dienstverlening

9.1	Bij verwachte afwijkingen van de dienstverlening wordt Avans hiervan tijdig op de hoogte gesteld door Opdrachtnemer, in de praktijk is dat minimaal een werkdag voor de geplande oplevering of zoveel eerder als dat de afwijking van tevoren bekend is.
9.2	De overeengekomen dienstverlening zal tussentijds worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgestuurd. De tussentijds gemaakte afspraken zullen deel uitmaken van het projectdossier.
9.3	Plaats van uitvoering van de opdracht is op locatie van Avans in voorkomende gevallen in Breda, maar indien nodig ook op locatie Den Bosch, Tilburg of Roosendaal.
9.4	Contact- en afstemmingsmomenten kunnen daarnaast telefonisch, per mail of via Microsoft Teams plaatsvinden waarbij de mogelijkheden voor fysieke bijeenkomsten uitdrukkelijk blijven bestaan.
9.5	Opdrachtnemer is te allen tijde bereid om naar één van de Avans locaties te komen voor samenwerking of overleg indien hiertoe een aanleiding of behoefte is.
9.6	Opdrachtnemer is bereid zich aan te passen aan de projectmatige manier van werken van Avans om de effectiviteit en efficiency van de werkzaamheden te optimaliseren.
9.7	Opdrachtnemer streeft naar een goede samenwerking met alle actoren binnen het project, alsook met eventuele (toe)leveranciers en klanten van Avans. Dit betekent dat bij behoefte aan contact buiten de projectorganisatie de verwachtingen steeds helder en tijdig richting Avans aangegeven worden.
9.8	Per onderdeel (BCM of DRP) is er één ervaren contactpersoon vanuit Opdrachtnemer beschikbaar, die de totale scope van de opdracht overziet en verantwoordelijk is voor de projectmatige uitvoering van desbetreffende opdracht.
9.9	Opdrachtnemer faciliteert het proces van totstandkoming van DRP binnen de scope van de relevante interne architectuur, assets en in aanmerking komende systemen, netwerken, applicaties, accounts, etc).

Eisen 10. Resultaten	
10.1	Het Business Continuity Plan beschrijft de strategieën, maatregelen en herstelprocedures die nodig zijn om snel en effectief te reageren bij een cyberincident op of andere soorten verstoringen en ondersteunt het de voortzetting van essentiële diensten onder onverwachte omstandigheden, en het draagt bij aan de stabiliteit en het vertrouwen in onze operationele processen.
10.2	Het Business Continuity Plan biedt een raamwerk waarin dienst-, afdeling-, school- of academie specifieke plannen geïntegreerd kunnen worden. Het plan is bovendien afgestemd op andere beleids- en beheersdocumenten binnen onze beleidspiramide en bevat duidelijke verwijzingen naar bovenliggende en gerelateerde richtlijnen. De reikwijdte van dit plan omvat alle kritieke processen en systemen die essentieel zijn voor het behalen van onze bedrijfsdoelstellingen. Het plan is van toepassing op alle organisatorische eenheden en stelt eisen aan de samenwerking tussen interne teams, leveranciers en partners tijdens een crisis of verstoring.
10.3	In een Business Continuity Plan (BCP) dienen naast de eisen 10.1 t.m 10.2 tenminste de volgende onderdelen te omvatten: 1. Managementsamenvatting: Een beknopt overzicht met de belangrijkste bevindingen, (rest)risico's, impact en verbetermogelijkheden voor continuïteit en is op zichzelf leesbaar. 2. Organisatiestructuur en verantwoordelijkheden m.b.t.: • Centraal managementteam (CMT) Hiet wordt de aansluiting op bestaande crisisorganisatie beschreven • Proceseigenaars: rol en verantwoordelijkheden vanuit business • Communicatie: communicatie/besluitvorming in geval van crises 3. Crisismanagement • Activatie van het BCP: triggers voor start van crisissituatie • Deactivatie van BCP: voorwaarden voor de deactivatie • Evaluatie van BCP: evaluatie van activatie en deactivatie 4. Bedrijfs Impact Analyse (BIA) van kritische processen • Impactbeoordeling volgens template(s) • Hersteldoelen bepalen (RTO, RPO, MTDP) 5. Communicatie tijdens crisis • Doel en belang van communicatie • Opzetten van communicatieplan • Communicatierollen en verantwoordelijkheden 6. Scenariobeschrijving • Beschrijving en doel van scenario's • Analyse van in aanmerking komende scenario's • Vaststellen van de actiepunten per scenario 7. Vaststelling scenario's • Tijdens deze fase wordt vastgesteld voor welke scenaria en scope een DRP van toepassing is.

	• Beschrijving van restructies welke restructies en die formeel geaccepteerd moeten worden.
10.4	Doel van de Disaster Recovery Plannen (DRP) is het zo snel mogelijk continueren van de dienstverlening. Herstelplannen in de vorm van Disaster Recovery Plannen zijn belangrijk om verstoringen snel en gestructureerd aan te pakken en dragen bij aan een effectief herstel van processen/systemen. De Disaster Recovery Plannen bevatten gedetailleerde acties om kritieke processen en systemen te herstellen, afgestemd op de continuïteitsstrategie en gaan in op: • Duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. • Efficiënte toewijzing van middelen en prioriteiten.
10.5	Een Disaster Recovery Plan dient naast de eisen uit 10.4 tenminste de volgende onderdelen te omvatten: 1. Opbouw: • Scope/reikwijdte vaststellen voor onderliggend DRP • Activatiecriteria: wanneer en hoe DRP activeren. • Rollen: verdeling van taken aansluitend op bestaande structuren. • Acties: concrete stappen met tijdlijnen en bijbehorende middelen. • Afhankelijkheden: kritieke systemen en partijen vaststellen. • Hersteldoelen: RTO en RPO te bepalen volgens de eisen in BIA. 2. Herstelgebieden: • IT: Systeem- en dataverlies (conform DRP-eisen). • Faciliteiten: herstel fysieke locaties realiseren • Personeel: opvang bij tekorten regelen • Leveranciers: kritieke ketens herstellen. 3. Verwijzingen: Gedetailleerde herstelplannen per proces/afdeling/systeem zijn in aparte documenten uitgewerkt.
10.6	Zowel het Business Continuity Plan als het Disaster Recovery Plan benoemen expliciet de rollen en verantwoordelijkheden van betrokken functionarissen om een effectieve implementatie en naleving van continuïteitsmaatregelen te waarborgen. De coördinatie en uitvoering van herstelstrategieën worden toegewezen aan specifieke verantwoordelijken, zoals crisismanagers, proces- en systeemverantwoordelijken, en communicatieteams. Beide plannen bevatten een gedetailleerde beschrijving van deze rollen en de onderlinge samenhang.
10.7	De ontwikkelde resultaten (BCP en DRP) kunnen dienen als input voor opleiding en trainingen en dienen als basis voor het doen van cyberoefeningen (OZON oefeningen)
10.8	Rapportages van resultaten worden in het Nederlands opgeleverd. De kopieer beveiliging dient niet ingesteld te zijn. M.a.w., de tekst uit de documenten moet gekopieerd kunnen worden door de Avans.
10.9	Opdrachtnemer deelt resultaten van de Opdracht alleen met de door Avans aangewezen medewerkers van Avans.

10.10	Opdrachtnemer zal na afloop van een oefening een rapportage aanleveren volgens de indeling zoals bij eis 10.5 aangegeven.
10.11	Het advies, de rapportages en de evaluaties zijn vrij van rechten en komen ongelimiteerd en exclusief in het bezit van Avans. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate documentatie en overdracht van alle documenten in relatie tot deze opdracht.

Eisen 11. Omgaan met gegevens

11.1	Alle gegevens betreffende BCM en DRP, waaronder alle eventueel door of namens de Avans aangeleverde accounts of inloginformatie, bevindingen en (rapportages van) resultaten, slaat Opdrachtnemer op veilige wijze op in overeenstemming met de eisen voor dataclassificatie. Voor de opslag worden de gegevens zoveel mogelijk geanonimiseerd en beperkt tot wat werkelijk noodzakelijk is voor een optimale uitvoering van de opdracht.
11.2	Opdrachtnemer biedt een voorziening zodat gegevens rondom de rapportages tussen Avans aan de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer op een veilige manier uitgewisseld worden in overeenstemming met de hiervoor geldende normen.
11.3	Opdrachtnemer zal bij onverhoopte ontdekking van kwetsbaarheden binnen 24 uur Avans op de hoogte stellen. Hieronder valt bijvoorbeeld ook de melding van een datalek.
11.4	Opdrachtnemer behandelt gegevens over Avans en hun personeel, studenten en andere relaties vertrouwelijk. Daarbij borgt Opdrachtnemer dat diens medewerkers enkel gegevens kunnen inzien voor zover dat nodig is om hun legitieme taken goed te kunnen verrichten ('need to know') en de handelingsrechten (zoals lezen, schrijven/aanpassen, wissen) steeds beperkt blijven tot wat noodzakelijk is.
11.5	Opdrachtnemer zorgt dat rapportages niet meer persoons- en/of bedrijfsgegevens bevatten dan passend voor de beoogde lezers van de rapportage. Waar nodig stemt Opdrachtnemer de uitvoering of uitwerking van deze eis af met de Avans.
11.6	Opdrachtnemer vernietigt gegevens die tijdens het project verzameld zijn nadat de opgeleverde rapportage door de Avans is geaccepteerd.
11.7	Opdrachtnemer mag gegevens enkel en alleen ten behoeve van het opstellen van een BCP of DRP en het opstellen van rapportages verwerken.
11.8	Alle verwerkingen van persoonsgegevens van Avans door Opdrachtnemer en zijn (sub)verwerkers ter uitvoering van de Opdracht vinden plaats binnen de EER.

Eisen 12. Na Gunning Opdracht

12.1	Na gunning van de Opdracht stelt Avans met de Opdrachtnemer de gewenste vorm, van de werkprocessen vast in lijn met de procesomschrijvingen van Avans.
-------------	--