

1. Programma van Eisen

1.1 Definities

Servicemeldingen: Een glasschademelding die bij Opdrachtnemer, en/of via een onder zijn verantwoording staande organisatie/meldkamer binnenkomt en aan de hand waarvan Opdrachtnemer de werkzaamheden moet verrichten zoals vastgesteld in dit programma van eisen en de bijbehorende bijlagen.

Noodvoorzieningen: Het totaal aan activiteiten dat Opdrachtnemer uitvoert om te zorgen dat de veiligheid en de functionaliteit van het defect gemelde raam zijn gewaarborgd. Tot het totaal aan activiteiten behoort onder andere: Het aanbrengen van noodglas, het verwijderen van stukken glas die uit de sponning kunnen vallen, het zorgvuldig schoonmaken van alle bereikbare vloeroppervlakken waar de glaszetter bij kan en waar glas kan liggen, dit mede tot maximale veiligheid van de personen/leerlingen. Het plaatsen van noodvoorzieningen houdt in ieder geval in dat er voor wordt gezorgd dat de bewuste locatie veilig, afgesloten en wind- en waterdicht is.

Locatieverantwoordelijke: Dit betreft de contactpersoon van de betreffende locatie. Aangezien het om diverse locaties gaat, verschilt deze qua functie. Zo kan het bijvoorbeeld een beheerder van een wijkcentrum / trainingshal / sportzaal / zwembad zijn of een aanspreekpunt en/of directeur van een school. Deze verantwoordelijke kan in dienst zijn van de scholengemeenschap of Accres.

1.2 Meldingen

- A. Opdrachtnemer dient continu – 24/7 - bereikbaar te zijn voor het aannemen en registreren van Servicemeldingen. Er moet altijd iemand telefonisch bereikbaar zijn.
- B. Indien een melding digitaal wordt ingediend, draagt Opdrachtnemer zorg voor een ontvangstbevestiging richting de melder.
- C. Onder telefonische bereikbaarheid wordt verstaan dat Opdrachtnemer de melder(s) zo snel mogelijk te woord staat om meldingen inzake glasschade(s) aan te nemen, te registreren en door te geven.
- D. Onder registreren van Servicemeldingen wordt verstaan het digitaal vastleggen van de volgende gegevens:
 - Uniek nummer van de Servicemelding [door Opdrachtnemer te bepalen]
 - Datum en tijdstip schademelding
 - Naam, zakelijk telefoonnummer en zakelijk mailadres melder
 - Naam, telefoonnummer, adres, postcode en plaatsnaam school
 - Locatie van de schade
 - binnenzijde of buitenschil
 - etage (BG, 1^e, 2^e, 2^e en hoger)
 - ruimtesoort (gang, lokaal enz.)
 - Inschatting van omvang van de schade
 - hoeveel glas
 - aantal ruiten
 - inschatting m2
 - schade aan kozijnen/glaslatten: ja/nee/onbekend?
 - bijschilderwerk nodig: ja/nee/onbekend?
 - hulpmiddelen nodig: ja/nee/onbekend?
 - Veroorzaker bekend: ja/nee
- E. Binnen 30 minuten na het ontvangst van de melding informeert u de Locatieverantwoordelijke en Opdrachtgever. Dit gebeurt via e-mail waarin bovenstaande gegevens staan of verwezen wordt naar een beveiligde (zie eisen informatiebeveiliging in paragraaf 1.17) digitale omgeving (portaal c.q. website die beschikbaar wordt gesteld door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever) waar deze gegevens te vinden zijn.

- de mailadressen van de Locatieverantwoordelijke worden met u gedeeld.
- voor de Opdrachtgevers gebruikt u deze gegevens:
 - o Voor gemeente Apeldoorn is dit: facturen@apeldoorn.nl
 - o Voor Accres is dit: facturen@accres.nl

Belangrijk is dat Locatieverantwoordelijke alleen inzicht heeft in de meldingen m.b.t. zijn eigen locatie. Voor de Opdrachtgever geldt dat deze inzicht moet hebben in alle meldingen.

1.3 Reparaties/Noodreparaties

1.3.1. Verplichtingen van de Opdrachtnemer

- A. Binnen 1 uur nadat de Servicemelding bij Opdrachtnemer is binnengekomen, dient Opdrachtnemer ter plaatse aanwezig te zijn.
- B. Indien mogelijk wordt de schade direct verholpen.
- C. Indien een schade niet direct hersteld kan worden, wordt direct een noodvoorziening geplaatst, zorgvuldig schoongemaakt en bedraagt de maximale hersteltermijn 20 werkdagen. Als er uitzonderlijke marktomstandigheden zijn waardoor dit niet haalbaar is, dan vindt er overleg plaats met de Locatieverantwoordelijke. Hierbij worden alternatieven besproken. Pas na akkoord van de Locatieverantwoordelijke wordt herstel na de maximale hersteltermijn van 20 werkdagen ingepland.
- D. Opdrachtnemer mag besluiten het plaatsen van een noodvoorziening achterwege te laten indien sprake is van dringende omstandigheden die zich buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen, denk daarbij aan geen toegang tot de locatie. Indien er geen noodvoorziening geplaatst is, wordt dit direct zowel telefonisch als per e-mail inclusief de reden van de niet plaatsing aan de Locatieverantwoordelijke gemeld.
- E. Indien de veroorzaker van de schade bekend is, zal Opdrachtnemer
 - a. Voor een pand in beheer van de gemeente Apeldoorn de factuur naar de Locatieverantwoordelijke sturen in plaats van Opdrachtgever. De Locatieverantwoordelijke zal de kosten vervolgens verhalen op de veroorzaker.
 - b. Voor een pand in beheer van Accres via de normale procedure.
- F. Binnen 1 uur na afronding van de werkzaamheden wordt de melding bijgewerkt
 - a. Status [afgerond ja/nee]
 - b. Vervolgstappen: [bijv. glaslatten afschilderen]
 - c. Planning met verwachte hersteldatum

1.3.2. Afmelding schade

Binnen 20 werkdagen nadat de schade definitief verholpen is, wordt de registratie van de Servicemelding geüpdatet en hierbij worden deze gegevens geregistreerd:

- o Datum en tijdstip herstel;
- o Definitieve hersteltermijn in dagen [*gemeten van registratie Servicemelding tot registratie Afmelding schade*]
- o Definitieve omvang van de schade
 - Gebruikt glas
 - Per ruit vermelden
 - o Soort
 - o Oppervlakte in m2
 - o Hoogte en breedte in mm
 - o Dikte glas;
 - Overig
 - Oppervlakte geplakte folie (Accres) in m2
 - Extra benodigheden (zoals in prijsinvulformulier opgenomen) specificeer welke
 - Overige werkzaamheden
 - o Noodvoorziening geplaatst ja/nee
 - o Bijschilderwerk in m1;
 - Toeslagen
 - Vermelden welke & hoeveel uur
 - o Gespecificeerd factuurbedrag, opgebouwd uit componenten:

- Glasvervanging
- Extra benodigdheden
- Overige werkzaamheden
- Toeslagen
- Klachten
 - Klacht geuit over deze Service melding ja/nee

Bovenstaande gegevens worden toegevoegd aan de informatie die al onder 1.2.D. is geregistreerd, al deze data wordt vertrekt aan de Locatieverantwoordelijke en de Opdrachtgever. Dit gebeurt op een zelfde manier als al omschreven in 1.2.E.

1.4 Kwaliteitsvoorschriften

- A. Het - in het kader van het schadeherstel - te plaatsen glas wordt overeenkomstig de op het moment van uitvoer geldende NEN-normen voor gebouwen geplaatst. Indien er meerkosten ontstaan vanwege nieuwe / veranderende normen vanuit overheidswege - die gedurende de periode van deze raamovereenkomst worden ingevoerd - dan informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en draagt argumenten aan welke de gevraagde meerkosten verklaren. Pas na akkoord van de Opdrachtgever worden deze gefactureerd.
- B. Indien het glas dat is toegepast op het moment van de schadeherstelwerkzaamheden niet voldoet aan de dan geldende (bovenbedoelde) NEN-normen, zal de oorspronkelijke schade op een later tijdstip en in overleg met Opdrachtgever alsnog op de juiste wijze kosteloos worden hersteld.
- C. Meerkosten van het aanpassen van sponningen zijn voor rekening van Opdrachtgever. Indien voor het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden ingrijpende bouwkundige voorzieningen noodzakelijk zijn, dient dit vooraf bij Locatieverantwoordelijke aangegeven te worden. De Locatieverantwoordelijke is vervolgens verantwoordelijk voor de aanpassing plus de communicatie naar Opdrachtnemer dat de aanpassing is gerealiseerd. Opdrachtnemer zal vervolgens de normale schadeherstelwerkzaamheden uitvoeren.
- D. De door de schade en bij de schadeherstelwerkzaamheden ontstane glasscherven en/of uitgehakte stopverf, kit en/of overige materialen en resten dienen door Opdrachtnemer te worden opgeruimd en afgevoerd. Indien de Locatieverantwoordelijke niet ter plekke aanwezig is/kan zijn en Opdrachtnemer de locatie niet kan binnentreden, geldt het bovenstaande slechts voor zover mogelijk.
- E. Bij herstel van glasschade en het opvolgend schilderwerk worden alle vrijkomende materialen en producten aan de bron gescheiden. De Opdrachtnemer zorgt voor een doelmatige, veilige en milieuvriendelijke verwerking van alle afvalstromen, conform geldende wet- en regelgeving. Aan de bron scheiden betekent het afzonderlijk inzamelen van materialen in de daarvoor bestemde afval- en recyclingstromen. Hierbij worden glas, kitresten, verfresten, verpakkingen en overige materialen zoveel mogelijk onmiddellijk in de juiste containers of inzamelmiddelen geplaatst, zodat vermenging wordt voorkomen en hoogwaardige recycling mogelijk is.
- F. De materialen worden zo veel mogelijk gerecycled. Het glas wordt volledig gerecycled.
- G. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de schadeherstelwerkzaamheden houtrot of andere technische mankementen aan de constructie constateert en deze mankementen (herhaling van) schadelijke gevolgen kunnen hebben, vinden de voorgenomen schadeherstelwerkzaamheden op dat moment geen doorgang. Noodvoorzieningen worden wel aangebracht. In dat geval wordt door Opdrachtnemer contact opgenomen met de Locatieverantwoordelijke. De Locatieverantwoordelijke is vervolgens verantwoordelijk voor het herstel van de mankementen plus de communicatie naar Opdrachtnemer dat de mankementen zijn gerepareerd. Opdrachtnemer zal vervolgens de normale schadeherstelwerkzaamheden uitvoeren.
- H. Oude resten van glas, kit, stopverf e.d. worden verwijderd alvorens de schadeherstelwerkzaamheden worden uitgevoerd. Dit om ervoor te zorgen dat een gladde, gave sponning ontstaat zonder dat het houtwerk onnodig wordt aangetast.
- I. Specifiek voor de panden die in beheer van Accres zijn: Zonwerende folies zullen door de Opdrachtnemer, daar waar nodig, worden besteld en aangebracht. Accres dient hiervoor de kleur, typenummers en de naam van de leverancier aan de Opdrachtnemer op te geven. Kosten hiervoor worden door gefactureerd aan Accres.
- J. Voor het overige dient Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de schadeherstelwerkzaamheden de volgende richtlijnen te volgen:

- Bij het herplaatsen van bestaande glaslatten moeten alle oude resten van glas, kit, stopverf e.d. worden verwijderd. De oude nagels dienen te worden verwijderd en de lat wordt met roestvrije nagels vastgezet. Gebroken glaslatten moeten worden vervangen. Beschadigde sponningen en glaslatten moeten éénmaal worden behandeld met sneldrogende grondverf van 60 micron.
- Nieuwe glaslatten dienen behandeld te zijn met een droge laagdikte van 60 micron grondverf.
- Bij het vaststellen van de maten van iedere ruit, dient rekening te worden gehouden met de speling die rondom een ruit moet zitten (conform de hiervoor geldende NEN-normen). De omtrek van de ruit mag nergens de sponning raken.
- Tijdens het plaatsen van het glas dienen de betreffende sponningen, glaslatten en ruiten vrij van vuil en ontvet te zijn. De sponningen, glaslatten en ruiten dienen zo droog mogelijk te worden gehouden. Dit alles om te voorkomen dat onthechting van kitwerken plaatsvindt.
- Voor vaste ramen en alle soorten draai- en schuiframen geldt dat steunblokjes, stelblokjes, spatieblokjes en bandmateriaal moeten voldoen aan de eisen die op dat gebied worden gesteld, zoals ten tijde van de werkzaamheden in de dan daarvoor geldende NEN-normeren is geregeld.
- Bij toepassing van isolerend dubbelglas dienen op de bovenzijde van de dorpel horizontale draagvlakken te worden aangebracht, zodanig dat beide glasbladen gelijkmatig en voldoende worden ondersteund. Dit alles onverminderd het gestelde in de hierboven genoemde NEN-normen.
- Overtollige beglazingskit dient te worden afgesneden, zodanig dat de betreffende kitvoeg geheel gevuld en afgesloten is.
- Binnen een week na definitief schadeherstel dient Opdrachtnemer het beschadigde schilderwerk te herstellen (tenzij weersomstandigheden dit onmogelijk maken). Dit ter voorkoming van verdere schade. Indien dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld door het gebruik van stopverf) dan vindt er overleg plaats met Locatieverantwoordelijke inclusief benoemen van de reden en de planning
- Bij de schadeherstelwerkzaamheden mag geen gebruik worden gemaakt van siliconenkit.
- Gebroken of ernstig beschadigde glaslatten zullen door en voor rekening van de Opdrachtnemer worden geleverd en vervangen.

1.5 Controles

Voor zoveel mogelijk Servicemeldingen doet u na afmelding van de schade (zie 1.3.2.) een opvolging bij de Locatieverantwoordelijke. Dit mag telefonisch of digitaal (e-mail of web/enquêteformulier). Hierbij vraagt u om:

- de mate van tevredenheid (schaal 0-10)
- tips ter verbetering

De uitkomst wordt teruggekoppeld aan de Locatieverantwoordelijke en de Opdrachtgever. Dit gebeurt op een zelfde manier als al omschreven in 1.2.E.

Indien Opdrachtgever dat wenst kan steekproefsgewijs ook een controle gedaan worden door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingestelde externe partij. De kosten hiervan zijn voor Opdrachtgever.

Indien de steekproef of de teruggekoppelde mate van tevredenheid reden naar ons idee reden geeft tot het bespreken van de dienstverlening dan volgt er een evaluatiegesprek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Vervolgens wordt van Opdrachtnemer een plan van actie verwacht waarin alle maatregelen tot verbetering benoemd worden. Deze worden vervolgens gemonitord door Opdrachtgever.

1.6 Informatieverstrekking.

1.6.1. Huidige meldingen

- A. Actuele Servicemeldingen (zie 1.2.D.) en updates daarvan zijn inzichtelijk voor Opdrachtgever & Locatieverantwoordelijke.
- B. Dit gebeurt op een zelfde manier als al omschreven in 1.2.E.
- C. Dit wordt bereikt door - als er wijzigingen zijn - een update te sturen naar Locatieverantwoordelijke.
- D. Hierin worden de volgende gegevens vermeldt:
 - a. Alle uit 1.2.D, dus incl. geüpdatete verwachte hersteldatum.
 - b. Actuele status (bijv. noodvoorziening geplaatst / ruit vervangen, schilderwerk dient nog uitgevoerd te worden / wachtend op herstel houtrot of technische mankementen / herstel volledig uitgevoerd)
- E. Onder actuele Servicemeldingen wordt verstaan dat deze wel gemeld zijn maar nog niet of minder dan 30 kalenderdagen geleden afgemeld (zie 1.3.2.)

1.6.2. Meldingen van het hele kalenderjaar

- A. Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever minimaal elke maand een overzicht van de lopende en uitgevoerde Servicemeldingen van dat kalenderjaar. In het overzicht zijn opgenomen:
 - a. Alle data onder 1.2.D
 - b. Alle data onder 1.3.2
 - c. Klachtenpercentage [als volgt te berekenen per kalenderjaar: aantal klachten / aantal Servicemeldingen = %, zie 1.7]
 - d. Terugkoppeling van evt. controle (zie 1.5), bestaande uit:
 - i. Gegeven cijfer
 - ii. Gegeven tips
- B. Dit overzicht mag ook een inlog (op een portaal c.q. website die beschikbaar wordt gesteld door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever) betreffen van een beveiligde (zie eisen informatiebeveiliging in paragraaf 1.17) digitale omgeving waarin deze informatie te vinden is.
- C. Het overzicht moet aangeleverd worden in Excel of te exporteren zijn als Excel.
- D. Dit overzicht bewaart u van alle jaren van de contractperiode en bij aflopen van de overeenkomst deelt u deze met Opdrachtgever.
- E. Indien hiervoor een aanleiding wordt gezien worden de overzichten nader besproken in een evaluatiegesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.7 Klachten

Opdrachtnemer nodigt Locatieverantwoordelijke actief uit om mogelijkheden tot verbeteringen (hierna te noemen als klacht) bij Opdrachtnemer te uiten. Vervolgens wordt de klacht gedocumenteerd en via e-mail beantwoord aan de Locatieverantwoordelijke. Hierin wordt i.i.g. benoemd welke maatregelen getroffen worden om (verdere) klachten te voorkomen. Hierin wordt Opdrachtgever in cc meegenomen.

Als er klachten over de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever geuit worden dan worden Opdrachtnemer hiervoor om een reactie gevraagd door Opdrachtgever. Ook dan wordt de klacht gedocumenteerd en via e-mail beantwoord aan de Opdrachtgever. Hierin wordt i.i.g. benoemd welke maatregelen getroffen worden om (verdere) klachten te voorkomen.

We vinden een hoge tevredenheid van de Locatieverantwoordelijken erg belangrijk omdat zij zodoende kunnen focussen op hun kerntaak wat weer goed is voor onze jeugd en inwoners. Bij een hoog aantal klachten gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever in gesprek. Vervolgens wordt van Opdrachtnemer een plan van actie verwacht waarin alle maatregelen tot verbetering benoemd worden. Deze worden vervolgens gemonitord door Opdrachtgever.

1.8 Verzekeringen

Oprachtnemer dient zich voor eigen rekening voldoende te verzekeren tegen schade ten gevolge de aansprakelijkheid in verband met personen- en/of zaakschade die zou kunnen ontstaan door de uitvoering van het werk en het gebruik van materieel. Op verzoek van de Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer binnen een werkdag inzage in de daartoe strekkende polis geven.

1.9 Vergoedingen

- A. De schadeherstelwerkzaamheden worden uitgevoerd tegen de prijzen zoals we overeenkomen in deze aanbesteding en aan Opdrachtgever in rekening gebracht door middel van maandelijks facturen.
- B. Indien voor het herstel van een bepaalde schade extra benodigdheden moeten worden gebruikt, kan er een meerprijs in rekening worden gebracht conform de inschrijving op de aanbesteding. Voor de verdiepingstoeslag geldt dat er per Servicemelding maximaal een toeslag voor twee verdiepingen in rekening kan worden gebracht.
- C. Indien achteraf blijkt dat er onterecht kosten in rekening zijn gebracht dan crediteert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervoor.
- D. Voor het bijbehorende schilderwerk aan de binnen- en buitenzijde wordt een bedrag per m² conform de inschrijving op de aanbesteding in rekening gebracht aan Opdrachtgever.
- E. Indien er in uitzonderlijke gevallen gebruik gemaakt wordt van andere glassoorten dan in het prijsinvalformulier opgenomen, dan dienen deze tegen marktconforme prijzen aangeboden te worden.

1.10 Facturering

A. Facturering vindt periodiek - 1 maal per maand – plaats voor afgemelde schades (zie 1.3.2) waarbij per schade de volgende gegevens worden weergegeven:

- Uniek Schademeldingsnummer
- Welke locatie het betreft
- Gespecificeerde herstellkosten t.b.v.:
 - o Glasvervanging
 - o Extra benodigdheden
 - o Overige werkzaamheden
 - o Toeslagen
- Definitieve hersteltermijn in dagen (zie 1.3.2)

B. Facturering vindt in tweevoud plaats aan:

- Gemeente Apeldoorn:
 - Mailen naar facturen@apeldoorn.nl, referentienummer 999 04200004 4491
 - In de cc meenemen: pawel.aziz@apeldoorn.nl
- Accres:
 - o Per post versturen aan
 - Originelen: Accres Apeldoorn BV, Financiële Zaken, Laan van Westenenk 4, 7336 AZ Apeldoorn.
 - Afschriften: ACCRES Apeldoorn BV, Vastgoed t.a.v. P. Schelvis, Laan van Westenenk 4, 7336 AZ Apeldoorn.
 - o Mailen naar: facturen@accres.nl

De termijn waarbinnen een factuur betaald zal worden, wordt beschreven in artikel 18.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Stedendriehoek.

1.11 Omvang opdracht

A. Een reële inschatting van de schadecijfers treft u aan in het prijsinvalformulier. Er is een relevante uitsplitsing weergegeven van de meest voorkomende glassoorten. Het aantal Servicemeldingen treft u aan in "Omvang Opdracht" in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document.

B. Een actueel overzicht van de locaties van zowel de gemeente Apeldoorn als Accres is ook toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten en raadpleegbaar op TenderNed.

1.12 Overeenkomst

A. Inschrijvende partijen moeten bij het indienen van hun offerte verklaren akkoord te gaan met de concept overeenkomsten herstel glasschade (ge-upload op TenderNed).

1.13 Looptijd

Zie artikel 2 uit de bijgevoegde conceptovereenkomsten.

1.14 Prijzen/kosten

Inschrijvers dienen het ingevuld prijsinvalformulier bij hun inschrijving te voegen zoals beschreven in het Beschrijvend document.

1.15 Implementatie

- A. Uiterlijk een maand voor ingang van het betreffende contract zorgt Opdrachtnemer voor het verspreiden van onderstaande zaken onder de Locatieverantwoordelijken en Opdrachtgever:
- zijn/haar gegevens (telefoonnummer, naam, raamstickers e.d.)
 - proces en instructie van het doen van Servicemeldingen
 - proces en instructie van tevredenheidsmeting & uiten van klachten

Deze gegevens worden van tevoren met Opdrachtgever gedeeld en pas verspreid na akkoord.

B. Opdrachtgever zorgt in dat kader voor tijdige aanlevering van een actueel adressenbestand.

1.16 Begeleiding/advisering/rapportering

Opdrachtnemer is pro actief als het gaat om het leveren van adviezen, ideeën e.d. als het gaat om het voorkomen c.q. beperken van schades en de (eventuele) gevolgen daarvan in de ruimste zin van het woord. Verder houdt Opdrachtnemer de Opdrachtgever pro actief op de hoogte van ontwikkelingen in de markt, zoals bijv. nieuwe glassoorten, nieuwe herstellmogelijkheden, etc.

1.17 Informatiebeveiliging portaal

De onderstaande eisen zijn van toepassing op een portaal c.q. website in dienst een digitale omgeving beschikbaar wordt gesteld (bereikbaar over het internet) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

- A. Alle software (front-end en back-end) behorend tot de (cloud)dienst is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Systeemprogrammatuur (zijnde non-applicatie programmatuur) dient altijd te kunnen voldoen aan het juiste beveiligingsniveau (patchlevel) aanbevolen door de softwarefabrikant. Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices'.

- B. Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens die tot de (cloud)dienst behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen de ICT Prestatie. De (cloud)dienst wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde

verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.

- C. De ICT Prestatie biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (least privileged). Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen de ICT Prestatie waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.
- D. De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen. Qua constructie-eisen geldt in de basis:
1. Minimaal 12 tekens lang;
- Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën:
 2. Kleine letters;
 3. Eén hoofdletter;
 4. Eén leesteken;
 5. Eén cijfer;
 6. Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.
- E. Activiteiten van gebruikers, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden waarin tenminste wordt opgenomen: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
- F. Opdrachtnemer accepteert de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en past de maatregelen die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot onderhavige ICT Prestatie toe op de geleverde producten en/of diensten. De ICT Prestatie en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (oftewel Opdrachtnemer staat Opdrachtgever niet in de weg bij het voldoen aan de BIO). Opdrachtgever heeft het recht om jaarlijks de beveiligingseisen die van toepassing zijn op de ICT Prestatie door een onafhankelijke partij te laten auditen.