

# Bijlage 4 Programma van Eisen

Aanbesteding: Hosting, beheer, onderhoud en verdere ontwikkeling van de Corporate Website

Aanbestedende dienst: Breda University of Applied Sciences

Kenmerk: 2026/EAWWebsite/JT

Versie/datum: 1.0, 05-06-2026

Onderstaand treft u de eisen aan die wij stellen aan deze opdracht. De te leveren prestatie dient te voldoen en dient blijven te voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Een eis is een 'knock-out criterium'. Naast de genoemde eisen geldt dat u te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitvoering van de dienstverlening van toepassing is.

Indien niet aan u niet aan de eisen voldoet en/of er is een voorbehouden wordt de inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

## 1 Algemene eisen

	Inhoud
1.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een voor BUAs naadloze overgang van de huidige dienstverlener naar Opdrachtnemer, zonder dat de website tijdens de transitie op enig moment niet bereikbaar is voor de buitenwereld. Opdrachtnemer levert een gedetailleerd migratieplan met go/no-go momenten. Acceptatiecriteria bij start van de overeenkomst vooraf gezamenlijk vastgesteld.
1.2	Opdrachtnemer werkt op basis van een resultaatverplichting voor: <ul style="list-style-type: none"><li>• Migratie naar nieuwe hosting omgevingen (acceptatie conform migratieplan)</li><li>• Uptime en performance conform SLA</li><li>• Hosting en beheer (beschikbaarheid en functionaliteit)</li><li>• Security updates</li></ul> Voor ontwikkelopdrachten geldt inspanningsverplichting op basis van: <ul style="list-style-type: none"><li>• Een iteratieve, agile werkwijze met vooraf gedefinieerde acceptatiecriteria per oplevering</li><li>• Time &amp; materials binnen vooraf goedgekeurd tijd en budget</li></ul>
1.3	Opdrachtnemer hanteert een gedocumenteerde change management procedure, inclusief impactanalyse, testplan en rollback-mogelijkheid voor de migratie en elke release. De impact van veranderingen (nieuwe releases) op bestaande functionaliteiten uitvoerig getest wordt op basis van gezamenlijk vast te stellen acceptatie- en testcriteria.
1.4	De websites zijn compatible met de twee meest recente major versies van marktconforme browsers (Apple Safari, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox), is compliant met HTML5 en functioneert volledig zonder de installatie van browser plugins of andere lokaal te installeren componenten.
1.5	De websites hebben een adaptieve en responsieve userinterface en functioneert naar behoren ongeacht het gebruikte type apparaat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan laptops, PC's, tablets en telefoons.
1.6	Alle relevante zaken op het gebied van hosting, beheer, onderhoud en ontwikkeling zijn adequaat gedocumenteerd en zijn bij oplevering voorzien van adequate handleidingen. Denk hierbij minimaal

	aan de volgende handleidingen: technische architectuurdocumentatie, configuratie-instructies, en gebruikershandleidingen. Documentatie en handleidingen staan te allen tijde, zowel tijdens als na de contractduur, ter beschikking van Opdrachtgever.
1.7	Web redacteuren van Opdrachtgever kunnen te allen tijde gewenste content toevoegen of aanpassen via het CMS.
1.8	Kosten voor hosting en beheer worden in rekening gebracht vanaf het moment van schriftelijke acceptatie door BUAs van de migratie en productie go-live.
1.9	Eventuele ontwikkelingsopdrachten waar de bestaande Opdrachtnemer aan werkt, worden niet overgedragen aan Opdrachtnemer maar afgerond door bestaande Opdrachtnemer, tenzij partijen gezamenlijk anders overeenkomen.
1.10	Het aantal gebruikers dat (al dan niet tegelijkertijd) de websites kunnen gebruiken wordt niet beperkt.

## 2 Ontwikkeling

	Inhoud
2.1	Opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in met tenminste drie jaar ervaring in Drupal web development. Als een medewerker hier niet aan kan voldoen, is een finale check door een senior developer vereist.
2.2	Opdrachtnemer streeft naar maximale stabiliteit kernteam. Opdrachtnemer wisselt geen medewerkers met dezelfde expertise binnen de Opdracht, tenzij dit door zwaarwegende omstandigheden zoals ziekte, uitdiensttreding of disfunctioneren niet mogelijk is, of dit op verzoek van Opdrachtgever gebeurt.
2.3	Indien er tussentijds capaciteit vervangen dient worden, dan stelt Opdrachtnemer deze binnen drie (3) werkdagen beschikbaar.
2.4	Opdrachtnemer voert alle testen tot aan de acceptatietest uit. Vanaf de acceptatietest valt het testen onder de verantwoordelijkheid van BUAs.
2.5	Opdrachtnemer plant de benodigde testcapaciteit adequaat in conform Opdrachtgevers processen en tijdslijnen.
2.6	Herstelwerkzaamheden naar aanleiding van uitgevoerde testen vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
2.7	De code dient conform geldende Drupal Coding Standards en de Drupal Best Practices, zoals gepubliceerd door drupal.org. opgebouwd te worden.
2.8	De webomgevingen voldoet aan WCAG 2.2 niveau AA. Opdrachtnemer levert templates en componenten die WCAG 2.2 AA-compliant zijn, voert bij elke deployment een geautomatiseerde toegankelijkheidsscan uit en onderhoudt de toegankelijkheidsverklaring conform de wettelijke verplichting. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van het CMS en de templates. BUAs is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de content.
2.9	Opdrachtnemer stelt een volledige OTAP-omgevingen beschikbaar voor zowel de hoofdsite als de multi-site omgevingen.

### 3 Beheer

	Inhoud
3.1	Opdrachtnemer verzorgt het beheer van de Drupal platformen in de vorm van Drupal updates en module updates, in samenspraak met Opdrachtgever. Deze kosten zitten niet in de SLA. De uurtarieven uit het prijzenblad worden hiervoor gehanteerd.
3.2	Wijzigingen/ aanpassingen worden via OTAP uitgevoerd.
3.3	Opdrachtnemer heeft een ingericht serviceportaal waar Opdrachtgever problemen, opdrachten, back log, voortgang en tijdregistratie kan melden (bijv. JIRA/Topdesk).
3.4	De prestaties van het CMS zijn te allen tijde zodanig dat redacteurs of webmasters van BUAs geen storende traagheid ervaren, gemeten naar algemeen gangbare normen.
3.5	Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor de goede werking en performance van de website conform de normen overeengekomen in de SLA, met minimaal de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uptime:</b> 99,85% per kalendermaand, gemeten tijdens openstellingstijd</li> <li>• <b>Openstelling:</b> 05:00–03:00 (dagelijks), buiten deze uren is geplande downtime toegestaan</li> <li>• <b>Geplande downtime:</b> Maximaal 5x per jaar, buiten openstellingstijden, minimaal 48 uur vooraf aangekondigd via het serviceportaal. Spoed-security-updates uitgezonderd van aankondigingstermijn</li> <li>• <b>Herstellen incidenten:</b> Maandag t/m vrijdag, 08:30–17:00 uur</li> <li>• <b>Responsetijd:</b> Hoog (site volledig onbereikbaar): &lt; 2 uur/ Midden (significante verstoring): &lt; 4 uur/ Laag (beperkte hinder): volgende werkdag</li> <li>• <b>Oplostijd:</b> Hoog: &lt; 8 uur/ Midden: &lt; 3 werkdagen/ Laag: in overleg, uiterlijk binnen 10 werkdagen</li> <li>• <b>RPO (dataverlies):</b> Maximaal 24 uur</li> <li>• <b>RTO (herstel webomgevingen):</b> Maximaal 16 uur</li> <li>• <b>Back-ups:</b> Minimaal elke 2 uur een back-up van database, bestanden en configuratie; opslag op fysiek gescheiden locatie binnen de EER; bewaartermijn minimaal 30 dagen</li> <li>• <b>Hersteltesten:</b> Minimaal 1x per jaar aantoonbaar uitgevoerd; resultaat beschikbaar op verzoek van BUAs</li> <li>• <b>Security patching:</b> Kritiek (CVSS <math>\geq</math> 9.0): binnen 72 uur/ Hoog (CVSS 7.0–8.9): binnen 14 dagen/ Overig: binnen regulier releaseproces</li> </ul>
3.6	Minimaal worden Engels en Nederlands als standaardtalen ondersteund, zowel systeemtechnisch als m.b.t. support.

### 4 (Overige) Dienstverlening

	Inhoud
4.1	De opdrachtnemer signaleert en deelt proactief ontwikkelingen op het gebied van webstrategie, UX, toegankelijkheid en technologie die relevant zijn voor BUAs en brengt gevraagd én ongevraagd advies uit over verbeteringen aan de website.
4.2	Jaarlijks wordt een roadmap-sessie gehouden waarin aanbevelingen voor het komende jaar worden gepresenteerd.

4.3	BUAs heeft het recht om op afroep een product owner en/of webmaster in te huren bij de opdrachtnemer. De tariefstructuur wordt vooraf vastgelegd in het prijzenblad.
4.4	Op aanvraag moet het mogelijk zijn om een opfrissessie of verdiepingstraining, tussen BUAs webteam en lead developer, bij nieuwe functionaliteiten of updates af te nemen.
4.5	Alle kennisoverdracht is erop gericht dat BUAs zelfstandig het dagelijks beheer kan uitvoeren zonder structurele afhankelijkheid van de opdrachtnemer.

## 5 Architectuur eisen

	Inhoud
5.1	Opdrachtnemer ontwikkelt uitsluitend maatwerkfunctionaliteiten indien de standaardfunctionaliteit naar mening van Opdrachtgever niet voldoet.
5.2	Alle in het kader van dit project gebouwde programmatuur, content en maatwerkfunctionaliteit, inclusief auteursrechten en intellectueel eigendom, voor zover deze rechten niet bij derden liggen, worden direct bij de ontwikkeling eigendom van Opdrachtgever.  Sources, code(s), documentatie, databases, configuraties en deployment scripts blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever en worden continu beschikbaar gesteld. Bij beëindiging van de Overeenkomst wordt volledige code-overdracht binnen 1 maand gegarandeerd.
5.3	Alle maatwerksoftware wordt uitsluitend ontwikkeld onder GPL v3-licentie, conform de Drupal-licentievoorwaarden. Bij oplevering en contractbeëindiging draagt opdrachtnemer alle broncode, configuratie en documentatie over, zodanig dat een derde partij het beheer zonder tussenkomst van opdrachtnemer kan overnemen.
5.4	De websites kennen een architectuurmodel waarin het mogelijk is om inhoud van andere systemen te hergebruiken of inhoud voor andere systemen beschikbaar te stellen, gebruikmakend van standaard koppelvlakken (als REST API, webhooks, SAML, etc.).
5.5	Toegang tot de websites zijn op basis van federatieve single identiteit via SAML 2.0 (Azure AD/IDP) of via SURFconext en een Claims based authenticatie. Op deze manier borgen we het gebruik van Sterke Authenticatie middels multi-factor authenticatie door middel van de bestaande MFA-omgevingen van opdrachtgever. Opdrachtnemer realiseert en onderhoudt de hiertoe benodigde koppelingen.
5.6	De websites zijn bereikbaar op een domein van opdrachtgever via een webserver met minimaal de meest recente versie van TLS beveiliging (momenteel TLS1.3).  Opdrachtgever kan desgewenst het benodigde certificaten ter beschikking stellen en bepaald de FQDN van de website (Bijvoorbeeld systeemnaam.BUas.nl). De voorkeur heeft een ACME-ondersteuning voor automatische certificaatvernieuwing.
5.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate bescherming tegen aanvallen vanaf internet door o.a. te zorgen dat de server software up-to-date is en door bescherming te gebruiken via een reverse proxy met scanning mogelijkheden, DDos protectie en CDN-dienst.

## 6 Informatiebeveiliging en privacy

	Inhoud
--	--------

6.1	Opdrachtnemer richt de dienstverlening in conform de principes van ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat (SOC 2 Type II). Nieuwe functionaliteiten en wijzigingen worden ontwikkeld volgens het principe van security by design. Dit houdt in dat informatiebeveiliging vanaf het ontwerp wordt meegenomen in alle technische en functionele keuzes.
6.2	De Inschrijver voldoet aan het juridisch normenkader Hoger Onderwijs waarbij de risicoklasse 0 is. Verdere verdieping is te vinden op: <a href="#">SURF Juridisch Normenkader (Cloud)services   SURF.nl</a> .
6.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verwerking van persoonsgegevens met behulp van de webomgevingen voldoet aan de Europese/Nederlandse regelgeving over privacy en data beveiliging (AVG).
6.4	Alle verwerkingen van persoonsgegevens vinden plaats binnen de EER. Deze eis heeft betrekking op alle verwerkingen door Opdrachtnemer en door de subverwerkers die in de gehele keten van verwerkingen worden ingeschakeld. U levert bij uw Inschrijving een overzicht van in welke landen de verwerkingen van persoonsgegevens plaatsvinden (door uzelf en binnen de gehele keten van subverwerkers die worden ingeschakeld), met daarbij een beschrijving van de aard van de verwerking.
6.5	BUAs is verplicht te voldoen aan de NIS2-richtlijn, de Europese wetgeving die organisaties verplicht hun digitale beveiliging op orde te hebben. Omdat Opdrachtnemer digitale diensten levert aan BUAs, dient ook Opdrachtnemer aan deze vereisten te voldoen.
6.6	De webomgevingen voldoen aan de volgende technische minimumvereisten: HTTPS-only communicatie is verplicht, inclusief HSTS-header; TLS 1.0 en TLS 1.1 zijn uitgeschakeld; er is een Web Application Firewall (WAF) aanwezig; de OWASP Top 10 kwetsbaarheden zijn aantoonbaar geadresseerd; HTTP-beveiligingsheaders zijn geconfigureerd (waaronder Content Security Policy en X-Frame-Options); er wordt geen end-of-life software of end-of-life frameworks gebruikt.
6.7	Opdrachtnemer past het least privilege principe toe op alle systemen en medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening aan BUAs. Gebruik van gedeelde beheerdersaccounts is niet toegestaan. Voor alle beheeromgevingen (CMS, hostingpanel, CI/CD-omgevingen) is multi-factor authenticatie (MFA) verplicht, welke verloopt via de systemen van Opdrachtgever.
6.8	Eventuele persoonsgegevens worden versleuteld opgeslagen (encryptie data-at-rest). Sleutelbeheer is gedocumenteerd en veilig ingericht. Hardcoded credentials in broncode of repositories zijn niet toegestaan.
6.9	Opdrachtnemer houdt third-party componenten (waaronder CMS-plugins, npm-packages en CDN-integraties) actief bij op bekende kwetsbaarheden (CVE's) en voert tijdig patches door. Beveiligingseisen worden contractueel doorgelegd naar onderaannemers en sub-verwerkers.
6.10	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar incidentresponsproces. Bij beveiligingsincidenten die de dienstverlening aan BUAs raken, informeert Opdrachtnemer BUAs binnen 24 uur, zodat BUAs haar eigen meldplicht richting NCSC/RDI kan nakomen.
6.11	Indien het Product/ Dienst gebruik maakt van kunstmatige intelligentie (AI), stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan voor het sluiten van de overeenkomst schriftelijk in kennis.
6.12	In deze in kennisstelling vermeldt Opdrachtnemer: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. of er sprake is van een hoog-risico-AI-systeem in de zin van de verordening artificiële intelligentie (hierna AI Verordening);</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. indien dat het geval is op welke wijze wordt voldaan aan de verplichtingen uit de AI Verordening, waaronder de conformiteitsbeoordeling, het treffen van maatregelen in het kader van risicobeheer, menselijk toezicht en transparantie;</li> <li>3. als er geen sprake is van een hoog-risico-AI-systeem: op welke wijze wordt voldaan aan de toepasselijke transparantieverplichtingen uit de AI Verordening.</li> </ol>
6.13	Opdrachtnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de op basis van lid 2 verstrekte informatie. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij wijziging van het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI).
6.14	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan (persoons)gegevens van Opdrachtgever te gebruiken voor training, hertraining, of fine-tuning van AI-modellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Fine-tuning is het proces waarbij een model dat voor één taak is getraind, wordt aangepast om een andere, meestal meer specifieke taak uit te voeren.

## 7 Techniek

	Inhoud
7.1	Er wordt gewerkt met open standaarden zie <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a> (sectie verplicht, aanbevolen).
7.2	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het migreren, configureren en operationeel houden van de onderstaande koppelingen. Dit omvat het doorvoeren van noodzakelijke updates bij wijzigingen aan de betreffende platformen, voor zover deze binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen. Bij verstoringen als gevolg van wijzigingen door externe partijen spant de opdrachtnemer zich in om de koppeling zo spoedig mogelijk te herstellen.</p> <p>De volgende koppelingen vallen onder deze verplichting:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Tags en scripts (via sGTM);</b> Google Tag Manager Server-Side (sGTM), inclusief daarin geconfigureerde tags en tracking pixels (O.a. Spotler Activate, Cookiebot)</li> <li>2. <b>SSO / Authenticatie;</b> SURFconext / Entra ID (Single Sign-On)</li> <li>3. <b>API-koppelingen;</b> Spotler Activate, UniBuddy, Ubeeo, Studiekeuzedatabase</li> <li>4. <b>Overig;</b> I-frame ondersteuning</li> </ol> <p>Voor koppelingen waarbij persoonsgegevens worden verwerkt — waaronder Spotler Activate en UniBuddy gelden aanvullend de afspraken zoals vastgelegd in de verwerkingsovereenkomst die onderdeel uitmaakt van deze opdracht.</p>
7.3	<p>BUAs is op grond van de NIS2-richtlijn verplicht jaarlijks een Attack &amp; Penetration Test te laten uitvoeren door een onafhankelijke, gespecialiseerde externe partij. Opdrachtnemer faciliteert deze test door tijdig toegang te verlenen tot alle relevante omgevingen en documentatie, en verwerkt de bevindingen die betrekking hebben op het CMS, templates en technische componenten binnen een gezamenlijk vast te stellen termijn.</p> <p>De auditkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, op basis van een vooraf geaccordeerde offerte van de externe partij (kosten worden één op één doorbelast). Indien uit de test blijkt dat de bevindingen het gevolg zijn van verwijtbare fouten door Opdrachtnemer, komen zowel de audit- als herstelkosten voor rekening van Opdrachtnemer.</p>

7.4	Indien BUAs een digitale toegankelijkheidsaudit wenst uit te voeren, faciliteert Opdrachtnemer deze audit door tijdig toegang te verlenen tot alle relevante omgevingen en documentatie, en levert hierbij een actueel audit- of testrapport conform de WCAG-EM onderzoeksmethode. Opdrachtnemer verwerkt de bevindingen die betrekking hebben op het CMS, templates en technische componenten binnen een gezamenlijk vast te stellen termijn.
-----	--

## 8 Communicatie en managementinformatie

	Inhoud										
8.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden.										
8.2	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging, dan wel vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte wordt er te allen tijde een vervanger aangesteld die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtnemer zorgt voor een vervangend contactpersoon indien de samenwerking naar het oordeel van Opdrachtgever niet goed verloopt.										
8.3	De communicatietaal met BUAs is Nederlands. Alle medewerkers die direct communiceren met BUAs beheersen minimaal de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau. Indien Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht gebruik wil maken van internationale medewerkers zal Opdrachtgever eerst om toestemming worden gevraagd.										
8.4	Tijdens de migratieperiode vindt er iedere week overleg plaats indien daar (voor BUAs) aanleiding toe is.										
8.5	Opdrachtnemer informeert BUAs zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig, in het geval van vertraging of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.										
8.6	Opdrachtnemer levert twee keer per jaar een (management)rapportage aan, uiterlijk 1 week voor het tactisch/strategisch overleg, met daarin minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang roadmap;</li> <li>• Besteedde uren vs. begroting;</li> <li>• Aantal incidenten en opgeloste tickets;</li> <li>• SLA;</li> <li>• KPI's.</li> </ul>										
8.7	<p>Communiatiematrix:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau</th> <th>BUAs</th> <th>Opdrachtnemer</th> <th>Onderwerpen</th> <th>Frequentie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Strategisch/ Tactisch</td> <td>Teamlead MC&amp;S/ Product owner</td> <td>Directie/ Accountmanager</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluatie samenwerking en contractafspraken;</li> <li>- Strategische roadmap, voortgang en lange termijnvisie;</li> <li>- Technologische ontwikkelingen;</li> <li>- Kwaliteit van de dienstverlening</li> </ul> </td> <td>2x per jaar</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau	BUAs	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Frequentie	Strategisch/ Tactisch	Teamlead MC&S/ Product owner	Directie/ Accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluatie samenwerking en contractafspraken;</li> <li>- Strategische roadmap, voortgang en lange termijnvisie;</li> <li>- Technologische ontwikkelingen;</li> <li>- Kwaliteit van de dienstverlening</li> </ul>	2x per jaar
Niveau	BUAs	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Frequentie							
Strategisch/ Tactisch	Teamlead MC&S/ Product owner	Directie/ Accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluatie samenwerking en contractafspraken;</li> <li>- Strategische roadmap, voortgang en lange termijnvisie;</li> <li>- Technologische ontwikkelingen;</li> <li>- Kwaliteit van de dienstverlening</li> </ul>	2x per jaar							

				<ul style="list-style-type: none"> <li>(managementrapportage: SLA, KPI's);</li> <li>- Optimalisaties en verbetervoorstellen;</li> <li>- Contract compliance;</li> <li>- Budgetbewaking en prognose;</li> <li>- Facturatie en urenoverzicht;</li> <li>- Escalatie van onopgeloste issues.</li> </ul>	
	Operationeel	Product owner/ Webmasters	Accountmanager/ Developer(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturatie;</li> <li>- Openstaande tickets;</li> <li>- Releases;</li> <li>- Verbetervoorstellen;</li> <li>- Issues en incidenten.</li> </ul>	Indien nodig
	Ad hoc/ helpdesk	Product owner/ Webmasters	Servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentafhandeling conform SLA;</li> <li>- Storingen en calamiteiten;</li> <li>- Urgente security patches;</li> <li>- Escalatie bij overschrijding responstijden.</li> </ul>	Doorlopend
8.8	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door opdrachtnemer en wordt maximaal 2 weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepunten en besluitenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van BUAs.				

## 9 Prijzen/ tarieven

	Inhoud
9.1	U geeft, door middel van het invullen van de Standaardformulier 1 'Prijzenblad' een gedetailleerd inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven.
9.2	Indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
9.3	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de Aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
9.4	De prijzen dienen zijn all-in te zijn. Facturatie van additionele kosten is niet toegestaan. Daaronder zijn bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (als onder meer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten voor ondersteunend werk, administratiekosten, de kosten voor het gebruik van apparatuur (als onder meer pc's, die worden gemaakt ten gevolge van de opdracht en de winst, de verzekeringskosten, reis- en verblijfkosten, etc.). Overige met de opdracht verband houdende kosten.
9.5	Voor de "Ontwikkelingskosten" wordt een standaard uurtarief gehanteerd ongeacht het in te zetten

	profiel (denk hierbij o.a. aan: Projectleider, Back-end developer, Front-end developer, UX-designer of privacy professional.
9.6	De opgegeven prijzen bij 'implementatie' en bij 'hosting en beheer' zijn op basis van fixed-price. 'Ontwikkelingskosten' worden verrekend via het uurtarief, op basis van een vooraf overeengekomen aantal uren. Voor uitvoering wordt er akkoord gegeven op de uren indicatie.

## 10 Facturatie

	Inhoud
10.1	Opdrachtnemer is verplicht één (bij voorkeur algemeen) emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven. Het order e-mailadres van Opdrachtgever is: <a href="mailto:orders@buas.nl">orders@buas.nl</a> .  Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.
10.2	Opdrachtnemer stuurt de facturen achteraf digitaal in PDF of XML-format naar:  <a href="mailto:invoice@buas.nl">invoice@buas.nl</a> Stichting Breda University of Applied Sciences, Attn. <budgethouder> Mgr. Hopmansstraat 2 4817 JS Breda  Opdrachtnemer dient te allen tijde kosteloos het door Opdrachtgever verstrekte velden - inkooporder: X en/of contractnummer: X te vermelden op de factuur.
10.3	Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per e-mailbericht aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.
10.4	De facturen specificeren in ieder geval, naast de wettelijke vereisten, per kostenplaats het volgende: de afgenomen producten en/of diensten, de aantallen of omvang, prijs per eenheid, het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW.
10.5	Facturatie vindt plaats na acceptatie van de desbetreffende prestatie.

## 11 Einde contractperiode

	Inhoud
11.1	Opdrachtnemer doet bij het, op welke grond ook, beëindigen van de Overeenkomst(en) op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen een soortgelijke ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten.
11.2	Bij afloop van het contract verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een gestructureerde overdracht aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde. Opdrachtnemer levert hiervoor minimaal het volgende aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledige broncode, inclusief custom modules en configuraties</li> <li>• Database-dump en mediabestanden</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische architectuurdocumentatie (hosting, koppelingen, contenttypen)</li> <li>• Deployment-instructies en configuratie-exports</li> <li>• Overzicht van URL's en redirects</li> <li>• Toegangsgegevens (DNS, hostingpanel, CMS-backend)</li> <li>• SSL-certificaten</li> </ul> <p>Alle gegevens worden aangeleverd in een gangbaar, overdraagbaar formaat. De kosten van de overdracht zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
11.3	Als een van beide partijen daarom vraagt, stellen partijen samen een exitplan op — of werken ze een bestaand exitplan bij. Tenzij ze iets anders afspreken, gebeurt dat bijwerken in principe één keer per jaar. In het exitplan staat wat er moet gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de overstap. Het plan gaat in ieder geval in op: de volledige overstap, tijdelijke voortzetting van de dienstverlening en een korte verlenging van de looptijd.
11.4	Op verzoek van Opdrachtgever kunnen partijen het exitplan tussentijds doornemen. Onderdeel daarvan kan zijn dat (een deel van) de geplande werkzaamheden wordt nagebootst of daadwerkelijk uitgevoerd.
11.5	De werkzaamheden die voortvloeien uit het uitvoeren van het exitplan worden vergoed tegen het tarief dat in de overeenkomst of het exitplan is afgesproken. Als daar niets over is vastgelegd, gelden de reguliere tarieven van Opdrachtnemer op dat moment.
11.6	Opdrachtnemer verklaart zich nu alvast bereid om bij het einde van de overeenkomst — om welke reden dan ook — op verzoek van Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een nieuwe of beperkte versie van de ICT-dienst te leveren, zodat Opdrachtgever de opgeslagen gegevens kan blijven raadplegen; en</li> <li>• beperkt onderhoud te (blijven) verlenen op die afgeslankte versie van de ICT-dienst.</li> </ul>
11.7	Voor de duur, kosten en voorwaarden van die beperkte ICT-dienst geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de looptijd is minimaal lang genoeg om te voldoen aan wettelijke bewaarplichten;</li> <li>• de kosten zijn redelijk in verhouding tot de oorspronkelijke kosten, rekening houdend met de verminderde functionaliteit — waarbij eventuele verlengingen van software van derden wel volledig kunnen worden doorberekend;</li> <li>• de overige voorwaarden zijn gelijk aan die van de oorspronkelijke overeenkomst.</li> </ul>
11.8	Opdrachtnemer is ook bereid om Opdrachtgever het gebruik van de ICT-dienst na de einddatum tijdelijk voort te zetten, als de exit werkzaamheden niet op tijd zijn afgerond. Daarvoor wordt een vergoeding berekend op basis van de laatst geldende tarieven — waarbij verlengingen van software van derden volledig kunnen worden doorberekend. Als de vertraging te wijten is aan Opdrachtnemer, is die verlenging kosteloos.
11.9	Opdrachtnemer is minimaal 2 werkdagen beschikbaar is voor kennisoverdracht aan de nieuwe Opdrachtnemer.
11.10	Het versiebeheer (Git-repository) wordt volledig overgedragen aan BUAs of de nieuwe Opdrachtnemer, inclusief volledige commithistorie.
11.11	Er is een overlap-/paralleldraaiperiode van minimaal 2 weken na go-live bij de nieuwe Opdrachtnemer, waarin de oude Opdrachtnemer nog beschikbaar is voor vragen.
11.12	Opdrachtnemer zal binnen 3 maanden na afloop van de overeenkomst, of de laatste uitvoering van de diensten, de verwerkte gegevens verwijderen. Opdrachtnemer

	heeft na verwijdering een schriftelijke bevestiging af.
11.13	Bij beëindiging van de overeenkomst trekt Opdrachtnemer binnen 24 uur na de overdracht alle toegangsrechten in van eigen medewerkers en sub-verwerkers tot systemen, omgevingen en data van BUas. Opdrachtnemer levert een aantoonbaar overzicht van ingetrokken accounts.

Indien niet aan de eisen ten aanzien van de opdracht wordt voldaan en/of er is een voorbehoud dan wordt uw offerte van verdere deelname uitgesloten en niet betrokken in de verdere beoordeling.