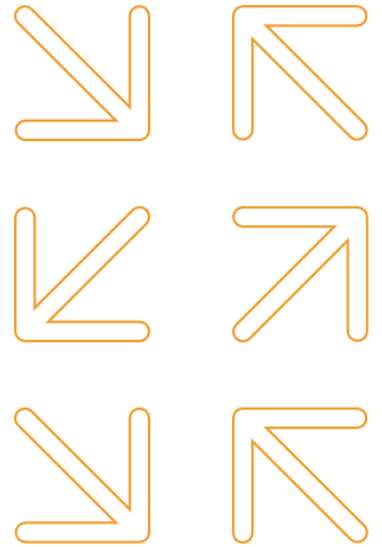


Europese aanbesteding Diensten Digital

Programma van Eisen Perceel 1 & 2



Europese aanbesteding
Diensten Digital
Programma van Eisen Perceel 1 & 2

Uitgegeven door

VeiligheidNL
Postbus 75169
1070 AD Amsterdam
www.veiligheid.nl

juli 2026

Inhoudsopgave

	Pagina	
1	Inleiding	1
2	Eisen	2
3	Bijlagen	6



1 Inleiding

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van het Beschrijvend document Digital Diensten. Het bevat de minimumeisen waaraan een Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en Nadere Overeenkomsten die voortvloeien uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. De eisen zijn van toepassing op perceel 1 'Beheer en onderhoud (corporate) websites' en perceel 2 'Ontwikkeling en onderhouden van (web)applicaties' van onderhavige aanbesteding.

Met ondertekening van formulier B - Inschrijfformulier van het Beschrijvend document verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen.



2 Eisen

Ref.	Eisen
Algemeen	
E-1	Opdrachtnemer dient tijdens uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde blijft voldoen aan verplichtingen die gelden ten aanzien van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving die van toepassing zijn bij de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer hanteert de in de branche gebruikelijke normen en richtlijnen en vrijwaart VeiligheidNL voor iedere aansprakelijkheid omtrent het niet nakomen van de hieruit voortkomende verplichtingen.
E-2	Alle schriftelijke en mondelinge correspondentie tijdens de looptijd van de Overeenkomst tussen VeiligheidNL en Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal. Na goedkeuring van VeiligheidNL kan correspondentie tevens in de Engelse taal worden opgesteld.
E-3	Opdrachtnemer adviseert VeiligheidNL actief over nieuwe functionaliteiten die bijdragen aan de doelstellingen. Indien VeiligheidNL een nieuwe functionaliteit aanvraagt, adviseert Opdrachtnemer actief over de impact. De nieuwe functionaliteit wordt conform de afspraken in de SLA uitgevoerd met duidelijke communicatie en een planning.
E-4	Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij/zij gedurende de looptijd van de Overeenkomst een contactpersoon en een vervanger aanstelt die primair verantwoordelijk zijn voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst. De vaste contactpersoon, en bij afwezigheid zijn/haar vaste vervanger, is gedurende standaard kantooruren (werkdagen tussen 8:30 uur en 17:30 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar.
E-5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en in staat om de werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en de bijlagen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst uit te voeren.
Contractmanagement	
E-6	Twee keer per jaar voeren partijen een evaluatiegesprek. Gedurende dit overleg wordt een evaluatie uitgevoerd op basis van een vooraf ingevulde contractevaluatiesheet, zie hiervoor bijlage A Vragen Leveranciersbeoordeling.
E-7	Het initiatief voor het plannen van het halfjaarlijkse evaluatieoverleg ligt bij Opdrachtnemer. Het initiatief voor het aandragen van evaluatiepunten ligt bij beide Partijen. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van het overleg. Het schriftelijke verslag wordt definitief nadat beide partijen akkoord zijn met de inhoud van het verslag.
E-8	Ten behoeve van beheer werkzaamheden kan op operationeel, tactisch- en/of strategisch niveau overleg worden ingepland al naar gelang de behoefte bestaat om dit te doen.
E-9	Ten behoeve van het operationele overleg dient het altijd mogelijk te zijn om binnen 10 werkdagen een afspraak in te plannen en plaats te laten vinden.
E-10	Binnen 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een concept werkafsprakendocument/ Service Level Agreement (SLA) in. Deze SLA is gebaseerd op de eisen uit het programma van eisen, bijlage B KPI's Diensten digital.
E-11	VeiligheidNL is NEN ISO 9001 gecertificeerd en wordt (extern en intern) geaudit op de eigen kwaliteitsborging. Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat de uitvoering van Opdrachten volgens een standaard werkwijze, bij voorkeur volgens een gecertificeerde werkwijze gebeurt, om de kwaliteit van de processen te borgen. Indien in het kader van een ISO audit informatie of bewijsstukken nodig zijn van Opdrachtnemer dan dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken.



Ref.	Eisen
E-12	Opdrachtnemer is bereid om samen te werken met andere externe partijen bijvoorbeeld een andere geselecteerde opdrachtnemer van perceel 1 of 2, een SEO-specialist, webontwikkelaar voor rekentools, of UX-onderzoeker).
E-13	Opdrachtnemer zorgt dat ontwikkelde producten tijdens de beheerfase overdraagbaar zijn. De leverancier houdt bij de ontwikkeling en gebruikte technieken rekening met de mogelijkheid van overdracht naar een derde (data / content portabiliteit). Opdrachtnemer werkt indien gevraagd mee bij de overdracht.
Facturatie	
E-14	Opdrachtnemer verstuurt facturen digitaal in pdf per e-mail naar: facturen@veiligheid.nl
E-15	Facturen van Opdrachtnemer voldoen aan de facturatie instructie volgens bijlage C Factuurwijzer Stichting VeiligheidNL.
E-16	Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) voor de dienstverlening geen andere tarieven gefactureerd worden dan de tarieven die Opdrachtnemer heeft aangeboden op het prijzenblad.
Teams en personeel	
E-17	Opdrachtnemer werkt zo veel mogelijk met vaste teams om zo te borgen dat de kennis over VeiligheidNL en eventuele eerdere uitgevoerde projecten aanwezig is.
E-18	Opdrachtnemer zet uitsluitend gekwalificeerd personeel in met aantoonbare ervaring waarbij geldt dat een senior consultant over minimaal 5 jaar relevante werkervaring en een medior consultant over minimaal 2 jaar relevante werkervaring beschikt.
E-19	In aanvulling op artikel 22.3 van de ARBIT-2022 geldt dat inwerkkosten voor rekening zijn van Opdrachtnemer indien de vervanging tijdens de looptijd van een Nadere Overeenkomst op verzoek van Opdrachtnemer plaats vindt. Hierbij wordt een standaard inwerkperiode van 16 uur (2 werkdagen) gehanteerd die niet in aanmerking komt voor declaratie.
E-20	De opdrachtnemer dient te werken volgens een gestructureerde ontwikkelmethodiek (bijv. Agile/Scrum).
E-21	Opdrachtnemer is bereid om samen te werken in (blended) ontwikkelteams bestaande uit een combinatie van eigen personeel opdrachtnemer, personeel van de opdrachtgever en incidenteel personeel van derde partijen.
Procedure Nadere Overeenkomst	
E-22	Indien er voor een opdracht onduidelijkheid bestaat over de demarcatie tussen perceel 1 en perceel 2, zoals beschreven in het beschrijvend document, dan bepaalt Opdrachtgever binnen welk perceel de opdracht wordt uitgevoerd.
E-23	Opdrachtnemer levert voor elke losse opdracht een projectopdracht/ offerte op, waarin in elk geval staat beschreven: <ol style="list-style-type: none">1. Het projectresultaat2. Omschrijving van de aanpak/ werkzaamheden3. Op te leveren deelproducten4. Levertijd/ datum gereed (gedetailleerde planning)5. Een urenspecificatie per fase/deelproduct / sprint6. Tarieven in- en exclusief BTW7. Licentiekosten zitten, indien niet gespecificeerd, in het uurtarief inbegrepen
E-24	Voorafgaand aan de uitvoering van een opdracht worden in samenwerking met VeiligheidNL per Nadere Overeenkomst de te behalen doelstellingen en KPI's bepaald.



Ref.	Eisen
E-25	Iedere opdracht dient schriftelijk te zijn goedgekeurd door de verantwoordelijk projectleider van VeiligheidNL, alvorens Opdrachtnemer tot de start over kan gaan.
E-26	Inschrijver gaat ermee akkoord dat meerwerk zonder toestemming en akkoord van VeiligheidNL niet in aanmerking komt voor facturatie. Opdrachtnemer voert enkel meerwerk uit na schriftelijke toestemming van VeiligheidNL en levert altijd voorafgaand aan het meerwerk een inschatting van de omvang.
E-27	Opdrachtnemer dient binnen 15 werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een offerte in te dienen.
E-28	Voor te beheren website of (web)applicaties kan een separate Nadere overeenkomst of SLA afgesloten.
Beheer en onderhoud	
E-29	De door Opdrachtnemer in beheer zijnde website en (web)applicaties worden up-to-date gehouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Er is een workflow opgezet om incidenten, bugfixing en updates te reguleren. Leverancier communiceert actief en stelt een planning op. De samenwerking en de uitwerking daarvan wordt vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).
E-30	Voor problemen en nieuwe wensen met betrekking tot hosting, functionaliteit en content beschikt opdrachtgever over een onlineticketsysteem waar meerdere werknemers van VeiligheidNL toegang toe hebben.
E-31	Hosting van websites en /of (web)applicaties vindt plaats bij de (bestaande) hostingleverancier van VeiligheidNL. Bij storingen is Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt voor VeiligheidNL, Opdrachtnemer stemt af met de leverancier van de hosting in geval de oorzaak van een storing niet gerelateerd is aan de software.
E-32	Na livegang van een nieuwe website en/of (web) applicatie is het oplossen van bugs de eerste 2 maanden kosteloos.
E-33	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van gescheiden Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgevingen (OTAP). De opdrachtgever dient daarbij gebruik te maken van een (gedocumenteerd) release- en deployproces.
E-34	De opdrachtgever dient te waarborgen dat de OTAP-omgevingen volgens een gestandaardiseerde werkwijze worden beheerd en beschikken over een goed functionerend versiebeheersysteem.
E-35	Opgeleverde systemen maken gebruik van gescheiden applicatie- en database servers.
Randvoorwaarden bij de uitvoering	
E-36	Voor elke opdracht geldt dat Opdrachtnemer zich houdt aan de richtlijn Veilig ontwikkelen van VeiligheidNL. Deze richtlijn is bijgevoegd als bijlage D Richtlijn veilig ontwikkelen.
E-37	Het uitgangspunt is mobile-first, waarbij de website/(web)applicatie correct functioneert op zowel iOS (Apple) als Android. Daarnaast dienen websites/(web)applicaties ook te werken op tablets en desktops.
E-38	De Opdrachtnemer garandeert en toont aan dat de technische realisatie van websites en (web)applicaties voldoet aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, conform WCAG 2.2 niveau AA. Periodiek toetst opdrachtgever de toegankelijkheid, geconstateerde gebreken die zijn ontstaan door een tekortkoming van Opdrachtnemer worden kosteloos verholpen.
E-39	Ten behoeve van het delen en uitwisselen van bestanden en/of gezamenlijk werken wordt zoveel gebruik gemaakt van de Microsoft omgeving van VeiligheidNL. Indien van toepassing worden verzonden gegevens op een goede veilige wijze versleuteld getransporteerd.



Ref.	Eisen
E-40	2-factor-autorisatie is verplicht voor systeemtoegang.
Beveiliging en AVG	
E-41	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van iedere Nadere overeenkomst aan de AVG/UAVG en hanteert in die trant ook het principe van privacy and security by design and default.
E-42	In geval in het kader van een Nadere overeenkomst er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens dan wordt ten behoeve van de Nadere Overeenkomst een Verwerkersovereenkomst opgesteld.
E-43	In geval in het kader van een Nadere overeenkomst er sprake is van dataopslag en dataverwerking dan vindt dat plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER), doorgifte naar buiten de EER is in beginsel niet toegestaan. Dit geldt ook voor eventuele sub-verwerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet. Eventuele afwijkingen worden altijd ter goedkeuring voorgelegd bij VeiligheidNL.
E-44	Opdrachtnemer dient logging en monitoring toe te passen op websites en (web)applicaties.
E-45	Bij oplevering van opgeleverde websites of (web)applicaties is de beveiliging getest en veilig bevonden tegen de meest recente OWASP-kwetsbaarheden. De uitvoering door een externe partij heeft de voorkeur. Een rapportage van deze test wordt ter beschikking gesteld aan VeiligheidNL. Pentesten worden in overleg met opdrachtgever periodiek uitgevoerd.
Exitplan	
E-46	Opdrachtnemer stelt uiterlijk vier maanden vóór de beëindiging van de Overeenkomst een overdrachtdossier op. Opdrachtnemer mag geen beperkende maatregelen opleggen die de overdracht bemoeilijken. Het overdrachtdossier omvat minimaal: <ul style="list-style-type: none">• een overzicht van de werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een efficiënte overdracht;• een inventarisatie van over te dragen informatie, middelen en materialen;• een beschrijving van relevante processen en afspraken om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
E-47	Opdrachtnemer waarborgt dat een nieuwe opdrachtnemer, VeiligheidNL en/of andere betrokken partijen de opdracht zonder onderbreking in de dienstverlening kunnen overnemen bij beëindiging van de Overeenkomst en/of Nadere overeenkomst(en).
E-48	VeiligheidNL heeft het recht om het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen aan een nieuwe opdrachtnemer, zonder aanvullende toestemming van de huidige opdrachtnemer.



3 Bijlagen

Onderstaande bijlagen maken integraal deel uit van dit Programma van Eisen

Bijlage a	Vragen Leveranciersbeoordeling
Bijlage b	KPI's Diensten Digital
Bijlage c	Factuurwijzer Stichting VeiligheidNL
Bijlage d	Richtlijn Veilig Ontwikkelen

