



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen NvI2

Aangepaste bijlage 1

BHV-App

t.b.v. het Rijk

Kenmerk : IUCDJI/INKEA/JWLvH/2026-01
Datum : 03 september 2026
Versienummer : 1.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE EISEN, WET- EN REGELGEVING	3
2	TECHNISCHE EN FUNCTIONELE EISEN	3
3	EISEN TEN AANZIEN VAN SUPPORT EN BEHEER	7
4	EISEN TEN AANZIEN VAN DOCUMENTATIE EN RAPPORTAGES	8
5	EISEN TEN AANZIEN VAN HET PERSONEEL	11
6	EISEN TEN AANZIEN VAN INFORMATIEBEVEILIGING/PRIVACY	12
7	EISEN TEN AANZIEN VAN IMPLEMENTATIE EN INNOVATIE	15
8	EISEN TEN AANZIEN VAN BEËINDIGING CONTRACT EN ESCROW	17
9	EISEN TEN AANZIEN VAN SAMENWERKINGSSTRUCTUUR	18
10	EISEN TEN AANZIEN VAN CONTRACTMANAGEMENT	19
11	FINANCIËLE EISEN	21
12	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN EN INKOPEN	24
13	WIJZIGINGEN TIJDENS LOOPTIJD OVEREENKOMST	25

1 Algemene eisen, wet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde in overeenstemming met alle toepasselijke Europese en nationale wet- en regelgeving. Ook handelt Opdrachtnemer conform de richtlijnen op het gebied van milieu, arbeidsomstandigheden, transport en certificeringen, waaronder maar niet beperkt tot de Arbeidwetgeving, ADR, ISO-, NEN- en CE-normen. Opdrachtnemer past de meest recente geldende normen en voorschriften toe gedurende de uitvoering van de gehele Overeenkomst.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat alle door haar, dan wel namens haar, te verrichten dienstverlening op een professionele, vakkundige en zorgvuldige wijze worden uitgevoerd, conform de geldende wettelijke normen, toepasselijke voorschriften en de algemeen erkende professionele standaarden binnen het relevante vakgebied.
3.	Opdrachtnemer garandeert een landelijke dekking (Locaties van Deelnemers zijn verspreid over heel Nederland en de Waddeneilanden). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren en onderhouden van een dekkend distributie- en servicenetwerk om aan deze verplichting te voldoen.
4.	Opdrachtnemer gebruikt de gegevens van Opdrachtgever en Deelnemers niet voor marketing, verkoop of andere commerciële activiteiten, zoals mailingen, doorverkoop of vergelijkbare doeleinden.
5.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Gedragscode Integriteit Rijk zoals opgenomen in bijlage 9.
6.	Technologische Doorontwikkeling De oplossing moet technisch actueel blijven. De scope omvat het proactief verbeteren van de kernfuncties, zoals het optimaliseren van de aanwezigheidsplanning, het verhogen van de betrouwbaarheid van push-berichten en het integreren van hardware-koppelingen (zoals fysieke alarmknoppen of koppelingen met ontruimingsinstallaties).
7.	Functionele Flexibiliteit De geboden oplossing fungeert als een groeiplatform voor veiligheidssignalering. Hoewel de basisfunctionaliteit (zoals rapportages) in de initiële uitvraag is vastgelegd, biedt de scope de ruimte om deze functies gedurende de looptijd te verbreden en te verdiepen. Dit omvat onder andere: • Verdieping van de informatievoorziening: Het kunnen toevoegen van nieuwe databronnen aan de rapportages (zoals bezettingsgraad-voorspellingen op basis van historische data) om de BHV-bezetting proactief te sturen. • Integratie met omliggende veiligheidsprocessen: De mogelijkheid om de alarmeringsfunctionaliteit uit te breiden naar nauwere samenwerking tussen verschillende Rijkslocaties (onderlinge bijstand) of koppelingen met nieuwe types veiligheidshardware die gedurende de contractperiode marktrijp worden. • Modulaire uitbreidingen: Ruimte voor de implementatie van aanvullende modules die de zelfredzaamheid van medewerkers vergroten, passend bij de evolutie van het veiligheidsconcept binnen de deelnemende organisaties.
8.	De oplossing moet continu voldoen aan de strengste Rijksbrede kaders. Dit betekent dat wijzigingen in beleid rondom Informatiebeveiliging (BIO2), privacy (AVG) en toegankelijkheid (WCAG) integraal onderdeel uitmaken van de doorontwikkeling van de dienstverlening.
9.	De Opdrachtnemer garandeert volledige en continue naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG. Voor alle elektronische communicatie (SMS, telefonie, pushnotificaties) voldoet de oplossing aan de relevante bepalingen uit de Telecommunicatiewet. De oplossing waarborgt doelbinding: persoonsgegevens worden technisch en organisatorisch uitsluitend verwerkt voor de uitvoering van BHV-taken. Gebruik voor secundaire doeleinden (zoals marketing of commerciële data-analyse) is uitgesloten.
10.	De geboden oplossing en de onderliggende infrastructuur voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 (BIO2) op het voor deze dienst vastgestelde betrouwbaarheidsniveau.

2 Technische en functionele eisen

Eisnr	Omschrijving
11.	De Rijksbrede BHV-App dient minimaal de volgende functionele eisen te bevatten: 1. Administreren gegevens van BHV'ers, panden, etages en secties; 2. Automatisch registreren van de aanwezigheid van de BHV'er bij het betreden van het pand, bij technische problemen, locatiebepaling of wifi, dient het ook mogelijk te zijn om handmatig aanwezigheid te registreren; 3. Vastleggen en melden incident; 4. Oproepen van de geregistreerde dichtstbijzijnde beschikbare BHV'ers, binnen 5 seconden na start melding; 5. Accepteren melding door de BHV'er, binnen maximaal 2 klikken, melding blijft zichtbaar bij ontgrendeling van BHV-app tot afgehandeld;

	6. Afmelden / afronden incident door Dashboardgebruiker (beheerder, receptie, Rijksbeveiliging organisatie); 7. Automatisch afmelden aanwezigheid van BHV'er bij het verlaten van het pand. Indien er technische problemen zijn, locatiebepaling of netwerkvoorziening zoals wifi, dient het ook mogelijk te zijn om handmatig de afwezigheid te registreren; 8. Monitoren en analyseren van aanwezigheid BHV'ers; 9. Rapporteren (zie voor meer informatie paragraaf 4.2 in dit document); 10. Automatisch en voortdurend updaten van actieve Wifipunten op Locaties. Het herkennen en opvoeren van nieuwe wifipunten en het afvoeren van ongebruikte wifipunten. De nieuwe wifipunten dienen door Opdrachtnemer geactiveerd te worden in de BHV-App en (na contact met deelnemer) geplaatst te worden in de juiste sectie (indien op locatie secties zijn); 11. Mogelijkheid om te communiceren via de BHV-App middels chat en Push To Talk functie; 12. Doordat de BHV-App Rijksbreed wordt gebruikt dient gast-bhv-schap een functionaliteit te zijn, van een gast BHV'er zijn de initialen, organisatie en BHV-rol zichtbaar; 13. Aanwezigheidsplanner BHV'ers (aangeven per dagdeel ochtend, middag, hele dag of tijdsblokken) 14. Checklists bij scenario's die gebruikt kunnen worden door de BHV'ers om activiteiten of verdiepingen af te vinken voor meer structuur tijdens een calamiteit. Hierbij kan de Coördinator-BHV'er real-time meekijken naar de status van de acties; 15. De mogelijkheid bieden om berichten (geen chat) naar gebruikers van de BHV-App te verzenden via het dashboard naar de BHV'ers op de desbetreffende Locatie; Ondanks de verschillen tussen de Deelnemers in de uitvoering, zijn de afzonderlijke organisatie specifieke BHV processen op een hoger abstractieniveau vergelijkbaar en kunnen er overeenkomstige hoofdprocessen (en overeenkomstige doelen) in herkend worden. Deze zijn in lijn met de bedrijfsfuncties. In bijlage 15 'Hoofdproces met onderliggende deelprocessen' is een afbeelding opgenomen waarin het hoofdproces wordt weergegeven met onderliggende deelprocessen. Elk deelproces leidt tot een bepaald procesresultaat dat in de laatste fase uitmondt in de afsluiting van een BHV incident. De invulling van de Rijksbrede BHV-App ondersteunt de uitvoering van de deelprocessen binnen de Deelnemer.
12.	Voor de (lokale) Beheerder dient de Rijksbrede BHV-App een 'Zero-client footprint' te hebben, dat wil zeggen volledige toegang via de browser. Gebruik van clientsoftware, plug-ins en/of dongels zijn niet toegestaan.
13.	De Rijksbrede BHV-App dient te kunnen worden gekoppeld aan een Brandmeldcentrale (BMC) per Locatie van Deelnemer volgens de standaard BMI ESPA 4.4.4 interface. Opdrachtnemer dient tevens onderhoud uit te voeren op de aangebrachte koppeling, dit onderhoud start 1 jaar na realisatie van koppeling. Inschrijver dient hiervoor een prijs op te geven in formulier D Prijzenblad BHV-App 2026.
14.	De interface (gebruikersomgeving) met de Gebruikers en (lokale) Beheerders dient in de Nederlandse taal te zijn.
15.	De Rijksbrede BHV-App dient geschikt te zijn voor alle Deelnemers en schaalbaar (zowel opschalen alsook afschalen) te zijn.
16.	De Rijksbrede BHV-App dient onafhankelijk van plaats, tijd en apparaat gebruikt te kunnen worden en dient beschikbaar te zijn op o.a. desktops, laptops, tablets (voor de (lokale) Beheerders en dashboardbeheerders) en smartphones (voor de Gebruikers) die voorzien zijn van de meest recente beveiligingsupdates van het besturingssysteem. De Rijksbrede BHV-App maakt gebruik van een door de 'besturingssysteem-Opdrachtnemer' ondersteund besturingssysteem. Tenminste de volgende gangbare besturingssystemen worden ondersteund: 1. desktops & laptops: Windows, macOS, Linux; 2. tablets & smartphones: Android, iOS.
17.	De BHV-app dient de alarmmelding meervoudig te versturen (redundant). Hiermee wordt bedoelt: een melding wordt op verschillende wijze wifi, mobiel netwerk tegelijk verstuurd en kan worden ontvangen op de verschillende in gebruik zijnde en aangemelde devices met de inhoud van de melding en Locatie.
18.	Het moet in de BHV-app <u>niet</u> mogelijk zijn om auditieve signalering individueel uit te zetten. Het moet <u>wel</u> mogelijk zijn om onafhankelijk van (beveiliging)instellingen van de smartphone, waar de BHV-app op gebruikt wordt, de melding, zowel auditief als visueel kenbaar te maken.
19.	Voor het administreren van de BHV'ers dienen relevante gegevens vastgelegd en beheerd te worden. Dit omvat minimaal de volgende gegevens: • Voor- en achternaam; • Zakelijk e-mailadres en zakelijk telefoonnummer; • Organisatie (in verband met gast-bhv); • Standplaats; dit betreft de primaire BHV-Locatie van gebruiker; • Secundaire BHV-Locatie, met een maximum van twee locaties. (bij uitzondering; alleen als BHV'er daar ook bekend/opgeleid is) Andere locaties dan gast-bhv; • Rol(len) definieerbaar maken; bijvoorbeeld allround en ploegleider; • Rol gebruiker (dashboard of oproepbare gebruiker); • Hulpverlenersgroepen; welke hulpverlenersgroepen de BHV'ers toegewezen hebben gekregen. Als een oproep wordt gedaan, moeten BHV'ers aan juiste groepen gekoppeld worden.
20.	Voor het administreren van de panden binnen het verzorgingsgebied van Deelnemer dienen relevante gegevens vastgelegd en beheerd te worden. Dit omvat tenminste de volgende gegevens:

	• Straatnaam, nummer, postcode, plaats; • Gebouw, etage, ruimte; • Onderverdeling in secties; • Scheiding van panden mogelijk maken die naast elkaar liggen. De beheerder van de app (rol lokale beheerder) moet geofencing aan kunnen passen.
21.	Voor het vastleggen van een BHV-incident dienen relevante gegevens vastgelegd te worden. Dit omvat tenminste de volgende gegevens: • Voor- en achternaam van de melder (communicator); • Telefoonnummer van de melder; • Type incident (brandmelding, EHBO, etc.); • Locatie incident (conform EIS 16); • Datum en tijd; • Evaluatieformulier kunnen versturen na afloop incident aan de gebruikers die opgeroepen en geaccepteerd hebben; • Mogelijkheid om via een button "buren" te waarschuwen. Zodat burens of andere gewenste contactpersonen (facilitaire locatiemanagers) via een sms worden geïnformeerd over een incident.
22.	Het dient mogelijk te zijn de geregistreerde, dichtstbijzijnde, beschikbare en de voor het specifieke incident benodigde BHV'ers bij een incident op te roepen. Op Locaties met meerdere verdiepingen dient dit zowel horizontaal als verticaal middels de in het pand reeds aanwezige GPS en WiFi-punten, te matchen met de realtime locatie van de BHV'er, waarbij de logistieke indeling en bereikbaarheid van het pand (zoals secties, verdiepingen en looproutes) bepalend zijn voor de selectie.
23.	Beheerders van Deelnemers hebben zelf de mogelijkheid de push to talk functionaliteit aan of uit te zetten in de BHV-App.
24.	Na afhandeling van het incident moet het incident afgemeld/afgerond kunnen worden. Indien een incident niet is afgemeld/afgerond dient de BHV-App een signalering af te geven van niet afgemelde/afgeronde incidenten.
25.	Bij het afsluiten van een BHV-incident moeten relevante gegevens vastgelegd worden. Dit omvat tenminste de volgende gegevens: • Datum en tijd; • Afhandeling incident (brand geblust, gebouw ontruimd etc.); • Naam van opgeroepen BHV'ers en diegene die de oproep geaccepteerd hebben; • Locatie incident (conform eis 16); • Evaluatieformulier na afloop van incident aan de gebruikers die opgeroepen en geaccepteerd hebben.
26.	De Rijksbrede BHV-App maakt het mogelijk incidenten real-time te monitoren en deze te analyseren.
27.	De Rijksbrede BHV-App maakt het mogelijk bezettingsgraden van de BHV'ers real-time te monitoren en deze te analyseren.
28.	De Rijksbrede BHV-App biedt de mogelijkheid bezettingsgraden van BHV'ers real-time te presenteren middels kleurindicatoren (rood, oranje, groen).
29.	De Rijksbrede BHV-App biedt de mogelijkheid om rapporten te genereren over de in de database beschikbare velden.
30.	Aanwezigheidsplanner De Rijksbrede BHV-App beschikt over een aanwezigheidsplanner in de app waarin er verschillende eisen zijn t.b.v. een beheerder en gebruiker van de BHV-App: Beheerder • Kan (vooruit) kijken wie (per dag of dagdeel) aanwezig is op een BHV-locatie in een dashboard; • Moet de aanwezigheidsplanner kunnen aan en/of uitzetten voor een team/afdeling/Locatie etc.; • Beheerder kan een rapportage maken/exporteren vanuit het dashboard naar Excel uit de BHV-App om de ingevulde data m.b.t. in de aanwezigheidsplanning weer te geven; • Direct inzichtelijk (door bijvoorbeeld kleuraanduiding) of er voldoende bezetting is of niet (Eis 28); • Zelf feestdagen/blokdagen aangeven/uitzetten (sommige panden zijn tijdens feestdagen geopend, denk aan 5 mei); • Moet in de aanwezigheidsplanner de bezetting van andere BHV'ers kunnen aanpassen indien nodig (bijvoorbeeld in verband met ziekte en/of verlof); • Bij een (dreigend) tekort aan BHV-bezetting kan beheerder eenvoudig een bericht verzenden naar alle BHV'ers voor een specifieke Locatie. Gebruiker • Medewerkers kunnen aangeven per Locatie en per dag en/of dagdeel aanwezig te zijn in de aanwezigheidsplanner in de BHV-App; • Medewerker kan tot twaalf (12) maanden vooruit de aanwezigheid op een Locatie opgeven; • Bij start gebruik zijn de werkdagen in de aanwezigheidsplanner niet vooraf ingevuld; • Gebruiker kan een herhaal werkpatroon genereren in de BHV-App; • Invulkeuze ochtend, middag of hele dag of tijdsblokken;

	• Gebruiker kan eigen aanwezigheid en van andere inzien in de aanwezigheidsplanning; • Naam, initialen en rol BHV'er moet zichtbaar zijn, met de mogelijkheid om de naam van de BHV'er niet zichtbaar weer te geven. • Gebruiker kan meerdere dagen of periode selecteren om te wijzigen of aanwezigheid te annuleren.										
31.	De aanwezigheidsplanner is beschikbaar op verschillende devices, zoals onder andere mobiele telefoon, desktop en tablet.										
32.	De aanwezigheidsplanner moet op een logische en makkelijk benaderbare plek staan in de app.										
33.	Het systeem is ontworpen op basis van een multi-user en real-time architectuur. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: • Gebruikers en organisaties: Het systeem kent geen technische of licentie-technische beperkingen voor wat betreft het aantal eindgebruikers, organisatieonderdelen of Locaties. De oplossing is schaalbaar tot ten minste 10.000 gebruikers die naadloos binnen de app met elkaar verbonden zijn. • Data en berichten: Er gelden geen limieten op de hoeveelheid in te voeren records (zoals persoonsgegevens) of het aantal te verzenden alarmeringen. Gelijktijdig gebruik door meerdere gebruikers of verschillende organisatieonderdelen mag onder geen beding leiden tot prestatieverlies of vertraging in de alarmeringsketen.										
34.	Kwantitatieve Performance-eisen (Doorlooptijden) De geboden oplossing dient de volgende minimale verwerkingscapaciteit te garanderen voor alarmeringen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kanaal</th><th>Minimale capaciteit per minuut</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>App Push-berichten</td><td>1.000 gebruikers binnen 1 minuut</td></tr> <tr> <td>SMS</td><td>250 berichten binnen 1 minuut</td></tr> <tr> <td>E-mail</td><td>100 berichten binnen 1 minuut</td></tr> <tr> <td>Mobiele telefonie (spraak)</td><td>50 oproepen binnen 1 minuut</td></tr> </tbody> </table> De melding dient redundant (tegelijktijdig via diverse onafhankelijke kanalen) verstuurd te worden.	Kanaal	Minimale capaciteit per minuut	App Push-berichten	1.000 gebruikers binnen 1 minuut	SMS	250 berichten binnen 1 minuut	E-mail	100 berichten binnen 1 minuut	Mobiele telefonie (spraak)	50 oproepen binnen 1 minuut
Kanaal	Minimale capaciteit per minuut										
App Push-berichten	1.000 gebruikers binnen 1 minuut										
SMS	250 berichten binnen 1 minuut										
E-mail	100 berichten binnen 1 minuut										
Mobiele telefonie (spraak)	50 oproepen binnen 1 minuut										
35.	Beheer en Administratie De architectuur van het systeem moet robuust genoeg zijn voor intensief beheer: • Beheerdersaccounts: Het systeem ondersteunt de configuratie van ten minste 1000 individuele beheerdersaccounts. • Gelijktijdig beheer: De interface en backend zijn geschikt voor ten minste 15 gelijktijdig actieve beheerders die zonder interferentie of vertraging mutaties of alarmeringen kunnen uitvoeren.										
36.	Gelijktijdig beheer: Een beheerder is een dashboardgebruiker maar zendt geen alarmeringen. Maar een dashboardgebruiker van de meldkamer zendt wel alarmeringen. Er zijn minimaal 2 groepen en er bestaat mogelijkheid tot uitbreiding van de groepen: Beheerders: 50 beheerders per Deelnemer ; Meldkamer dashboardgebruiker: 80 dashboardgebruikers per Deelnemer.										
37.	Automatische deactivering en herstel bij inactiviteit Indien een gebruiker gedurende een aaneengesloten periode van 4 weken geen activiteit heeft vertoond binnen de BHV-App (geen login of statusupdate), dient het account uit veiligheidsoverwegingen automatisch op 'inactief' te worden gezet. Functionele voorwaarden Melding: De gebruiker en/of de beheerder ontvangt kort vóór het verstrijken van deze termijn een notificatie vanuit de app. Herstelprocedure: Het heractiveren van het account moet door de gebruiker zelfstandig en op een laagdrempelige wijze uitgevoerd kunnen worden (bijv. via een 'wachtwoord vergeten'-flow of een heractivatielink per e-mail), zonder tussenkomst van een systeembeheerder. Datahoudbaarheid: Bij deactivering blijven de profielinstellingen en certificaten behouden, zodat de gebruiker na herstel direct weer inzetbaar is.										

3 Eisen ten aanzien van Support en beheer

3.1 Eisen rondom beheer

Eisnr	Omschrijving
38.	Bij het uitbrengen van functionele updates biedt Opdrachtnemer Opdrachtgever de mogelijkheid om gedurende de Overeenkomst (delen van) de Rijksbrede BHV-App kosteloos te testen waarbij pas na Acceptatie door Opdrachtgever overgegaan wordt tot productie. Het uitbrengen van technische- en beveiligingsupdates mogen ten alle tijde zonder tussenkomst van Opdrachtgever worden uitgevoerd.
39.	Opdrachtnemer stelt naast de productieomgeving minimaal een separate acceptatieomgeving beschikbaar, die functioneel en technisch equivalent is aan de productieomgeving. Deze omgeving wordt gebruikt voor het valideren van nieuwe (en/of gewijzigde) functionaliteit releases voorafgaand aan productie-uitrol te valideren.
40.	Opdrachtnemer test nieuwe iOS- en Android-versies voorafgaand aan publicatie via beschikbare beta-programma's en garandeert compatibiliteit binnen maximaal 30 dagen na officiële release. De Rijksbrede BHV-App dient vervolgens op de dag dat er een Verbeterde of Nieuwe versie van het besturingssysteem uitkomt, probleemloos te kunnen werken met deze Verbeterde of Nieuwe versie van het besturingssysteem.
41.	De Rijksbrede BVH-App is door (lokale) beheerders te gebruiken middels de meest gangbare, laatste en voorlaatste browserversies. Vanwege beoogde doelgroep en toekomstige ontwikkelingen worden minimaal de door de browserleverancier ondersteunde versies Microsoft Internet Explorer/Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari ondersteund.
42.	Toegangsbeveiliging en autorisatie - De oplossing hanteert een fijnmazig autorisatiemodel op basis van rollen (RBAC) met toepassing van het least privilege-principe; - Toegang tot gegevens en functionaliteit wordt beperkt tot wat noodzakelijk is per rol; - Beheerdersrechten worden strikt beperkt, gescheiden (SoD) en periodiek gecontroleerd; - Alle beheeractiviteiten worden gelogd en zijn controleerbaar; - De applicatie beschikt over een zelfstandige (lokale) gebruikers- en authenticatieadministratie (inloggen met lokaal wachtwoord conform moderne complexiteitseisen); - Geautomatiseerde instroom, doorstroom en uitstroom van gebruikers vanuit een centraal IAM-systeem (zoals SmartAIM) wordt ondersteund via een standaard API of koppelvlak (bijv. SCIM 2.0); - Ter voorkoming van ongeautoriseerde toegang is het gebruik van MFA verplicht. Voor beheerdersrollen op de webomgeving is MFA bij iedere inlogsessie dwingend (MFA via Authenticator-app of FIDO2; SMS/e-mail als tweede factor is voor beheerders niet toegestaan). Ten behoeve van de snelheid tijdens noodsituaties ondersteunt de mobiele app voor BHV'ers 'persistente sessies' via beveiligde tokens (bijv. 30 of 60 dagen ingelogd blijven op de achtergrond) eventueel aangevuld met biometrische beveiliging van het toestel zelf (FaceID/TouchID/Android Biometrics).
43.	Mutaties in data en het gebruik van de Rijksbrede BHV-App door gebruikers dient te worden gelogd. Logs kunnen niet gewijzigd of verwijderd worden. Logs worden gedurende de geldende bewaartermijn beschermd tegen wijziging, manipulatie en ongeautoriseerde verwijdering. Logging, monitoring en detectie: - Logging van minimaal de volgende gebeurtenissen: - In- en uitloggen; - Wijzigingen in autorisaties; - Gegevenswijzigingen; - Beheeractiviteiten; Logs worden minimaal 12 maanden bewaard en zijn beschermd tegen manipulatie. Logs worden minimaal 12 maanden bewaard en na afloop van de toepasselijke bewaartermijn veilig verwijderd, tenzij een wettelijke bewaarplicht of andere rechtmatige grondslag een langere bewaartermijn vereist; - Logs zijn exporteerbaar richting een centraal platform. - Actieve monitoring op beveiligingsincidenten en afwijkend gedrag is ingericht. - Logbestanden worden periodiek beoordeeld.
44.	Beschikbaarheid en continuïteit - De oplossing maakt gebruik van: - Redundante opslag - Automatische failover - Continue monitoring - Hosting vindt plaats in een geografisch gescheiden (multi-region) infrastructuur. - De oplossing is bestand tegen fysieke calamiteiten (bijv. brand, stroomuitval). - Bescherming tegen DDoS-aanvallen is ingericht op minimaal OSI-laag 3 en 4. - SLA-afspraken borgen beschikbaarheid, inclusief automatische herstart en failovermechanismen. - Geografische restrictie keten en distributie: De organisatie die de ICT-voorziening levert en beheert, alsmede het gebruikte datacenter, dienen in Nederland of de EER gevestigd te zijn. Dit vereiste is tevens van toepassing op alle ingeschakelde subverwerkers. Specifiek voor SMS-distributie en e-mailverkeer geldt dat de volledige verwerking, logging en

	technische routing (inclusief eventuele failover- en back-up-scenario's) uitsluitend via gateways en netwerken binnen de EER mag plaatsvinden.
45.	Back-up en herstel - Minimaal dagelijks dienen er back-ups te worden uitgevoerd. Op het moment dat het systeem/de applicatie vastloopt, dan dient de back-up van de dag ervoor te worden teruggeplaatst. - Herstelprocedures worden periodiek, halfjaarlijks, getest en aantoonbaar werkbaar gemaakt.
46.	Beheer, organisatie en continuïteit - Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerd en getest Business Continuity Plan (BCP); - Documentatie, training en kennisoverdracht dienen algemeen beschikbaar te worden gesteld, om afhankelijkheid van individuen te beperken; - Er zijn vervangingsregelingen (back-up beheerders) en duidelijke beheerprocedures.

3.2 Eisen rondom support

Eisnr	Omschrijving
47.	Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever en Deelnemer bereikbaar via een Nederlandstalige klantenservice/helpdesk. Deze klantenservice/helpdesk is zowel telefonisch alsook per e-mail bereikbaar van maandag t/m vrijdag, minimaal tussen 08.30 uur en 17.00 uur.
48.	De klantenservice/ helpdesk is bestemd voor de medewerkers van Deelnemers, waaronder bestellers van Diensten, contractmanagers en gebruikers. Deze klantenservice/helpdesk biedt specifiek voor deze Overeenkomst een aanspreekpunt inclusief back-up voor het indienen van vragen, klachten, en verzoeken om technische ondersteuning met betrekking tot de Diensten.
49.	De telefoonnummer(s) van de klantenservice/helpdesk vallen onder de standaard beltarieven zoals vastgelegd door de nationale telecomregulering en/of de telefonieprovider van de beller.
50.	Opdrachtgever/Deelnemer komt altijd direct in verbinding met een medewerker van Opdrachtnemer die op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst.
51.	Opdrachtnemer zorgt minimaal voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en contactpersonen van Deelnemers indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. Deze contactpersoon c.q. vervanger, is telefonisch en per e-mail bereikbaar. Bij wisseling van contactpersoon, draagt deze zorg voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Opdrachtgever en Deelnemers worden hierover vooraf geïnformeerd.
52.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen met een passende oplossing.
53.	Opdrachtnemer zal geen reclame-uitingen, promotionele boodschappen of commerciële communicatie, ongeacht de wijze van verspreiding (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, nieuwsbrieven, e-mailberichten, folders of andere communicatiemiddelen), verzenden aan medewerkers van Deelnemers of andere betrokken partijen binnen het kader van deze Overeenkomst. Tot slot worden contactgegevens van betrokkenen van Opdrachtgever en Deelnemer niet voor enige andere marketing, verkoop of commerciële activiteiten zoals mailings, doorverkoop of vergelijkbaar. Deze bepaling geldt gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst en blijft gelden, ook na afloop van de Overeenkomst.

4 Eisen ten aanzien van documentatie en rapportages

4.1 Eisen ten aanzien van documentatie

Eisnr	Omschrijving
54.	Technische- en functionele documentatie dient beschikbaar te zijn in de Nederlandse taal en op verzoek van Opdrachtgever/Deelnemers ook in de Engelse taal.
55.	Technische en functionele documentatie (de documentatie die nodig is om Functioneel en evt. applicatiebeheer (configureren) uit te voeren), inclusief de rapportages, gezamenlijk met het technisch- en logisch datamodel van de Rijksbrede BHV-App zijn voor Opdrachtgever continu beschikbaar.
56.	Technische en functionele documentatie (de documentatie die nodig is om Functioneel en evt. applicatie beheer (configureren) uit te voeren), waaronder gebruikershandleidingen en gebruikerstraining, dient bij nieuwe ontwikkelingen door Opdrachtnemer bijgewerkt te worden. Opdrachtnemer geeft bij een verbeterde of nieuwe versie van de BHV-App aan welke wijzigingen zijn doorgevoerd.

4.2 Eisen ten aanzien van beheerdersrapportages

Eisnr	Omschrijving
57.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het uitdraaien van een rapportage aan de Deelnemer met actuele gebruikers en hun rollen/profielen.
58.	Deze rapportages moeten minimaal de volgende informatie (kunnen) bevatten: • Naam medewerker; • Zakelijk e-mailadres medewerker; • Zakelijk telefoonnummer medewerker; • Functie medewerker; • Rol binnen BHV-organisatie (inzage aantal BHV'ers aanwezig per rol per pand); • Groepen; • Standaard (primaire) locatie; • Actief als BHV'er sinds datum; • Uitgenodigd voor gebruik BHV-app op datum; • Laatst aangemeld in de BHV-app op datum; • App-versie; • app-installatie-ID • Platform (Android/iOS); • OS-versie; • Merk en type device; • IMEI nummer device.

4.3 Eisen ten aanzien van rapportages

Eisnr	Omschrijving																		
59.	Opdrachtnemer levert per Deelnemer per kwartaal inzicht in de beschikbaarheid van de Rijksbrede BHV-App bij de Deelnemer. Opdrachtgever ontvangt eveneens deze rapportage. In deze rapportage dient ook aangegeven te worden wanneer (waar) en hoe lang de Rijksbrede BHV-App niet beschikbaar is geweest, inclusief de oorzaak en toelichting op ondernomen acties/ procesverbeteringen.																		
60.	Opdrachtnemer levert per Deelnemer een overzicht per kwartaal op van de aangesloten Locaties van die Deelnemer. Opdrachtgever ontvangt eveneens deze rapportage. Aanvullend dient gerapporteerd te worden over de nieuw aangesloten en/of beëindigde aansluitingen op de Rijksbrede BHV-App onder vermelding van de NAW-gegevens van de locatie inclusief aansluit- en/of beëindigingsdatum.																		
61.	De geboden oplossing bevat standaard minimaal de volgende rapportage- en overzichtstypen, conform de onderstaande specificaties: <table><tr><th>Type overzicht</th><th>Doel</th><th>Mate van anonimisering</th></tr><tr><td>Aanwezigheidsplanner</td><td>Real-time operationele inzet BHV</td><td>Niet-geanonimiseerd (Naam/Rol)</td></tr><tr><td>Gebruikersoverzicht</td><td>Technisch beheer & account-hygiëne</td><td>Niet-geanonimiseerd (ID/Inlogstatus)</td></tr><tr><td>Bezettingsgraad</td><td>Beleidsmatige sturing op pandniveau</td><td>Volledig geanonimiseerd & geaggregeerd</td></tr><tr><td>Incidentrapportage</td><td>Verantwoording & Kwaliteitsverbetering</td><td>Volledig geanonimiseerd (Type/Regio)</td></tr><tr><td>Jaarlijkse Evaluatie</td><td>Strategische bezettingsanalyse</td><td>Volledig geanonimiseerd & geaggregeerd</td></tr></table>	Type overzicht	Doel	Mate van anonimisering	Aanwezigheidsplanner	Real-time operationele inzet BHV	Niet-geanonimiseerd (Naam/Rol)	Gebruikersoverzicht	Technisch beheer & account-hygiëne	Niet-geanonimiseerd (ID/Inlogstatus)	Bezettingsgraad	Beleidsmatige sturing op pandniveau	Volledig geanonimiseerd & geaggregeerd	Incidentrapportage	Verantwoording & Kwaliteitsverbetering	Volledig geanonimiseerd (Type/Regio)	Jaarlijkse Evaluatie	Strategische bezettingsanalyse	Volledig geanonimiseerd & geaggregeerd
Type overzicht	Doel	Mate van anonimisering																	
Aanwezigheidsplanner	Real-time operationele inzet BHV	Niet-geanonimiseerd (Naam/Rol)																	
Gebruikersoverzicht	Technisch beheer & account-hygiëne	Niet-geanonimiseerd (ID/Inlogstatus)																	
Bezettingsgraad	Beleidsmatige sturing op pandniveau	Volledig geanonimiseerd & geaggregeerd																	
Incidentrapportage	Verantwoording & Kwaliteitsverbetering	Volledig geanonimiseerd (Type/Regio)																	
Jaarlijkse Evaluatie	Strategische bezettingsanalyse	Volledig geanonimiseerd & geaggregeerd																	
62.	Opdrachtnemer levert per Deelnemer per kwartaal een meldingenrapportage op. Hierin is een overzicht van klachten, wensen, infoverzoeken en storingen (KWIS) die over de BHV-App bij Opdrachtnemer worden gemeld.																		
63.	Opdrachtnemer levert eenmaal per jaar aan Opdrachtgever een overzicht van de data waarop audits betreffende security / privacy / certificering / accountantsverklaring hebben plaatsgevonden en de wijze waarop verbeterpunten in de processen zijn verwerkt.																		
64.	Elke managementrapportage dient binnen drie weken na het einde van de in de Overeenkomst vermelde rapportageperiode te zijn opgeleverd.																		
65.	Op verzoek van Opdrachtgever kan in overleg met Opdrachtnemer rapportages worden gewijzigd qua opzet/invulling. Opdrachtnemer dient hieraan zijn medewerking te verlenen.																		
66.	Opdrachtnemer levert proactief 3 weken na het betreffende kwartaal, per e-mail correcte en volledige rapportages op. Aanleveren van rapportages De Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV, ontvangt een cumulatieve jaar- en kwartaalrapportage met gegevens van alle Deelnemers. De Contactpersonen van Deelnemers en de contactmanager van Opdrachtgever ontvangen de specifieke kwartaalrapportage van Deelnemer.																		

Format

De inhoud en het format voor de rapportages wordt afgestemd tijdens de implementatie. In de rapportages wordt minimaal onderstaande inhoud opgenomen. Rapportages kunnen minimaal in Excel, Word en/of PDF.

Inhoud rapportage

De kwartaalrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en per kwartaal aangevuld met recente informatie en cijfers optellend naar een volledig jaaroverzicht. Elke rapportage bevat minimaal: Inhoudelijke informatie over onderstaande gegevens:

- High- en lowlights
- Communicatie en samenwerking
- Escalaties/input vanuit operationele / tactische overleggen
- Analyse over trends in omzetontwikkeling
- Percentage realisatie omzet versus geraamde omzet (zie Beschrijvend document)
- Analyse / eventueel verbeterplan n.a.v. update ingevulde KPI scores
- Facturatie per Deelnemer
- Klachten, details, oorzaak, afhandelingstijd, doorlooptijd en analyse
- Vooruitblik
- Eventuele verbetervoorstellen
- Resultaten, ervaringen en invulling MVOI, waaronder SROI

Beschikbaarheid en performance

- Het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage van de dienstverlening.
- Overzicht van storingen, incidenten en eventuele downtime.
- Overzicht van relevante KPI's, waaronder bijvoorbeeld:
- Mean Time Between Failures (MTBF)
- Mean Time To Repair (MTTR)
- Responstijden en oplostijden van incidenten

Incidenten en afwijkingen

- Beschrijving van significante incidenten of verstoringen in de rapportageperiode.
- Analyse van oorzaken en genomen maatregelen.
- Eventuele impact op de dienstverlening.

Beveiliging en compliance

- Overzicht van relevante beveiligingsincidenten.
- Status van relevante certificeringen en audits (bijvoorbeeld ISO-normen).
- Eventuele geconstateerde afwijkingen en de voortgang van corrigerende maatregelen.

Gebruik van de dienstverlening

- Overzicht van het aantal aangesloten organisaties, Locaties of systemen.
- Overzicht van het aantal gebruikers en wijzigingen daarin (toevoegingen/verwijderingen).
- Overzicht gebruikte devices met bijbehorende OS.
- Eventuele relevante trends of ontwikkelingen in het gebruik.

Service en support

- Overzicht van helpdeskverzoeken inclusief toelichting en incidentmeldingen per deelnemer;
- Gemiddelde responstijden en oplostijden;
- Eventuele verbetermaatregelen in de serviceorganisatie.

Verbetermaatregelen

- Overzicht van geplande en uitgevoerde verbeteringen aan de dienstverlening.
- Eventuele risico's of aandachtspunten voor de komende periode.

Tevens wordt een samenvatting van bovenstaande rapportage als jaarrapportage aangeleverd aan de contactpersoon van Opdrachtgever / de Categorie Beveiliging en BHV. In de jaarrapportage wordt daarnaast verder uitgebreid ingegaan op:

- Resultaten en ervaringen MVOI en SROI
- Resultaten KPI's en klanttevredenheid
- Klachten
- Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer
- Trends en ontwikkelingen in de sector (bijvoorbeeld best practices/tips)

Uiterlijk twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst, overlegt Opdrachtnemer aan de strategisch contractmanager de conceptrapportages waarna er overleg en afstemming zal plaatsvinden.

De strategisch contractmanager kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Opdrachtnemer verleent hier haar medewerking aan. Indien rapportages afgekeurd worden en er herstel van rapportages dient plaats te vinden, dan zijn de hieraan verbonden herstelkosten en de kosten van de inzet van de accountant voor rekening van Opdrachtnemer.

67.	Opdrachtnemer levert op verzoek van de Categorie kosteloos maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van Categorie en/of strategisch contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. De Categorie gaat terughoudend om met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.
68.	MVOI Rapportage Binnen een maand na de voorlopige gunning, levert Opdrachtnemer een concept van de duurzaamheidsrapportage ter goedkeuring aan. Deze rapportage voldoet minimaal aan de inschrijving op Wens 2 (Duurzaamheid) en dient als blauwdruk voor de kwartaalrapportages tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
69.	Betrouwbaarheid en zorgvuldigheid Rapportages dienen als meetinstrument om adequaat te kunnen sturen op te behalen prestaties, vastgelegde afspraken en organisatie- en beleidsdoelstellingen. Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de rapportages te garanderen, spannen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zich gezamenlijk in om continu bij te dragen aan het optimaliseren van de rapportages. Opdrachtnemer voert daarom elke periode een zorgvuldigheidsscheck uit, alvorens de geëiste rapportages op te leveren. Deze zorgvuldigheidsscheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken, de definities, invulwijze en eventuele formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Opdrachtnemer tijdens deze zorgvuldigheidsscheck onvolkomenheden constateert, corrigeert zij deze vóór oplevering van de rapportage(s). Zijn deze onvolkomenheden verwijtbaar aan Opdrachtgever, dan treedt Opdrachtnemer direct hierover in contact met de contactpersoon van Opdrachtgever en stellen zij hier gezamenlijk een verbeterplan voor vast conform de SMART-methodiek. Om herhaling op foutkansen te voorkomen, wordt in dat geval gedurende de eerstvolgende twee (2) kwartaal overleggen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever getoetst te worden. Indien de rapportages ondanks de eerder in deze eis genoemde maatregelen toch structureel onvolkomenheden bevatten, zal de contactpersoon van de Categorie Beveiliging en BHV, alsnog het verzoek doen de rapportages (met terugwerkende kracht) te corrigeren en opnieuw aan te leveren.

5 Eisen ten aanzien van het personeel

Eisnr	Omschrijving
70.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
71.	Taalvaardigheid Het in te zetten personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact treedt met medewerkers van Deelnemers, beheerst de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau zodat communicatie adequaat, helder en zonder misverstanden kan plaatsvinden.
72.	Verklaring Omtrent het Gedrag (hierna VOG) Deelnemers stellen eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Opdrachtnemer dat Diensten verricht bij Deelnemer. Zij moeten over een geldige VOG beschikken. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van betreffende in te zetten medewerker in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Meer informatie m.b.t. de VOG NP is te vinden op https://www.iustis.nl/producten/vog/index.aspx . Screeningsprofiel Voor deze aanbesteding volstaat het algemene screeningsprofiel 11 , 12 , 13 en 41 . Uitleg screeningsprofiel: 11: Bevoegdheid hebben tot raadplegen en/of bewerken van systemen 12: Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan 13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen 41: Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, onderhoud, et cetera). Het kan zijn dat enkele Locaties aanvullende eisen stellen ten aanzien van de VOG. Tijdens de uitvoering van de Opdracht gaat Opdrachtnemer dit per Deelnemer en Locatie na. Overige voorwaarden Bij aanvang van de Diensten is de VOG niet ouder dan 6 maanden en een afgegeven VOG is maximaal drie jaar geldig. Personeel dient op eerste verzoek van Deelnemer direct de geldige VOG aan Deelnemer tonen. Indien de door Opdrachtnemer ingezet Personeel niet over een geldige VOG beschikt, kan Deelnemer deze medewerker de toegang tot de Locatie weigeren. Als een medewerker van Opdrachtnemer de toegang tot een Locatie wordt geweigerd, dan blijft de verplichting tot nakoming van de Diensten door Opdrachtnemer desondanks onaangetast. Deelnemer zal bij de planning van Diensten rekening houden met deze doorlooptijd, dit zodat de aanvang van de Opdracht niet vertraagd en Dienstverlening niet stagneert door onderbezetting als gevolg van het niet (tijdig) bezitten van een VOG voor het in te zetten Personeel. Kosten De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
73.	Kwaliteit en professionaliteit Personeel Het personeel van Opdrachtnemer dient te beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en een

	professionele houding die noodzakelijk zijn voor de correcte uitvoering van de Dienstverlening. Voorts is het personeel in staat eindgebruikers instructies te geven en softwarematige updates uit te voeren. Opdrachtnemer zal op verzoek van Deelnemer schriftelijk aantonen dat aan deze eisen wordt voldaan.
--	--

6 Eisen ten aanzien van informatiebeveiliging/privacy

Eisnr	Omschrijving
74.	De eisen ten aanzien van informatiebeveiliging/Privacy zijn ook van toepassing op subverwerkers van de Opdrachtnemer.
75.	Opdrachtnemer voldoet aan de norm ISO 27001, SOC 2 of een minstens gelijkwaardige norm en toont dit jaarlijks aan door middel van een audit die door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau wordt uitgevoerd. De resultaten van de audits worden gedeeld met een door de Opdrachtgever aangewezen security officer. De organisatie(s) die de ICT-voorzieningen van de Rijksbrede BHV-app levert en beheert, de datacentra, zijn ISO 27001, SOC 2 of gelijkwaardig gecertificeerd.
76.	De Rijksbrede BHV-app voldoet aan de ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties en mobiele applicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum (zie https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html).
77.	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving, waaronder de AVG, met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen, signaleringen, archivering, anonimiseren, vernietiging van persoonsgegevens (zoals dossier/documenten/e-mails/login).
78.	De Opdrachtnemer heeft privacy beleid en procedures ontwikkeld en vastgesteld, waarin de verantwoordelijkheid is vastgelegd op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt, invulling wordt gegeven aan de wettelijke beginselen en hoe in een cyclisch proces wordt vastgelegd op welke wijze transparant aan de wet- en regelgeving wordt voldaan en afwijkingen worden opgelost.
79.	Opdrachtnemer toont jaarlijks in de vorm van een formele audit-verklaring van een door de Opdrachtgever erkende/geaccepteerde onafhankelijke partij aan, de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de Rijksbrede BHV-app. In deze Audit worden minimaal de volgende onderdelen getoetst: 1. elke Gebruiker heeft een unieke gebruikersidentificatie (EIS 81); 2. correcte versleuteling van opgeslagen en getransporteerde gegevens (EIS 82); 3. beschikbaar zijn en werking van de procedure omtrent Datalekken (EIS 91 en EIS 92); 4. conformiteit aan de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens en beveiliging (EIS 83, 85, EIS 86, EIS 87, EIS 88, EIS 89); 5. het jaarlijks uitvoeren van de A&P-testcyclus (EIS 94), rapportage aan de security officer verantwoordelijk voor de Rijksbrede BHV-App (EIS 95) en het niet in productie staan van beveiligingsbevindingen die geclassificeerd zijn als CRITICAL en/of HOOG (EIS 96).
80.	Opdrachtgever heeft het recht om een Audit uit te laten voeren bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet volledige medewerking verlenen. Opdrachtgever betaalt de audit, Opdrachtnemer betaalt de kosten voor eventuele aanpassingen.
81.	Elke Gebruiker van de Rijksbrede BHV-App verkrijgt een unieke gebruikersidentificatie.
82.	Gegevens waarmee in de Rijksbrede BHV-App wordt gewerkt, worden versleuteld opgeslagen en getransporteerd waarbij SSL-certificaten bij Qualys SSL Labs minimaal een A (A, A+, A++ en A+++) scoren.
83.	De Rijksbrede BHV-App (web en mobiel) voldoet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan de vigerende wet- en regelgeving inzake bescherming (persoons)gegevens en beveiliging en bevat geen OWASP (= Open Web Application Security Project) Top 10 project-kwetsbaarheden (zie OWASP Top 10:2025). Opdrachtnemer overlegt op verzoek een recent penetratietestrapport (niet ouder dan 12 maanden)
84.	Opdrachtnemer levert de Rijksbrede BHV-App als één integraal werkende oplossing. Indien de Rijksbrede BHV-App uit deelapplicaties bestaat dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
85.	Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid en integriteit van alle gegevens (persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie) door middel van de volgende technische maatregelen: • Encryption at Rest: Alle opgeslagen gegevens worden versleuteld met minimaal de AES-256 standaard (of een technisch gelijkwaardig, actueel algoritme conform de vigerende NCSC-richtlijnen). • Encryption in Transit: Alle gegevensuitwisseling (inclusief API-verkeer en databaseverbindingen) vindt plaats via beveiligde verbindingen met minimaal TLS 1.2 (of hoger), gewenst is TLS 1.3.

	• Web Application Firewall (WAF): Ter aanvulling op een veilige software-architectuur dient de Opdrachtnemer een actieve Web Application Firewall (WAF) voor te schakelen voor alle publiek toegankelijke web- en API-endpoints. • De WAF moet inkomend verkeer real-time inspecteren en beschermen tegen OWASP Top 10 kwetsbaarheden, applicatie-specifieke DDoS-aanvallen (Layer 7) en schadelijk bot-verkeer. De WAF biedt tevens de mogelijkheid tot geografische inperking (geo-blocking), • Geografische lokalisatie WAF (EER-restrictie): De WAF-dienst zelf (inclusief de inspectieknooppunten waar het dataverkeer doorheen loopt en de bijbehorende logging) moet volledig binnen de EER worden uitgevoerd en beheerd. Verkeer mag voor inspectie niet buiten de EER worden gerouteerd. • Endpoint Validatie: Publiek toegankelijke endpoints moeten via de WAF aantoonbaar veilig zijn geconfigureerd. Een onafhankelijke test via Qualys SSL Labs moet gedurende de gehele looptijd resulteren in een minimale score van A. • Sleutelbeheer: Encryptiesleutels worden strikt gescheiden van de versleutelde data beheerd middels een robuuste Key Management voorziening (bijvoorbeeld een Hardware Security Module (HSM) of een Cloud Key Management Service). • De oplossing borgt de vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens tijdens verwerking, inclusief bescherming tegen ongeautoriseerde toegang tot werkgeheugen (RAM) en tegen bekende aanvalsvectoren (zoals side-channel aanvallen).
86.	De gegevens van een Deelnemer zijn gescheiden van de gegevens van andere Deelnemers. De verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, de benodigde middelen en de rapportagelijnen, zijn door Opdrachtnemer vastgelegd en vastgesteld, inclusief die bij uitwisseling van persoonsgegevens tussen leveranciers, zodat ook bij doorgifte van persoonsgegevens de privacybelangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, zijn gewaarborgd.
87.	De Rijksbrede BHV-app en de organisatie die de ICT-voorziening van de Rijksbrede BHV-App levert en beheert, het datacentrum, dienen zich in Nederland / EER gevestigd te zijn. Dit vereiste is tevens van toepassing op alle ingeschakelde subverwerkers en de technische infrastructuur voor de distributie van communicatie. Specifiek voor SMS en telefonie geldt dat de volledige verwerking, logging en technische routing (inclusief eventuele failover- en back-up-scenario's) uitsluitend via gateways en netwerken binnen de EER mag plaatsvinden.
88.	Opdrachtnemer garandeert dat buitenlandse mogendheden niet op grond van een MLAT (mutual legal assistance treaty) of andere vorm van wetgeving of via zeggenschap in de onderneming van Opdrachtnemer toegang hebben tot de gegevens of de continuïteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden. Bij twijfel of er zal kunnen worden voldaan aan het gestelde kan er een veiligheidsonderzoek worden gestart, conform de Wet Veiligheidsonderzoeken.
89.	De vertrouwelijkheid, beschikbaarheid, integriteit en onweerlegbaarheid van gegevens van Opdrachtgever dienen gedurende de gehele data lifecycle (maken, gebruiken, transmissie, verwerking, opslag, archivering en vernietiging) in de oplossing gewaarborgd te blijven op het overeengekomen beveiligingsniveau. Het betreft hier risicoklasse 1 voor wat betreft de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, maar vanwege de aard van de BHV-dienstverlening geldt een hoge prioriteit voor de beschikbaarheid en integriteit van de oplossing. De oplossing dwingt dit technisch af middels: • Proactief Patch- en Kwetsbaarhedenmanagement: De opdrachtnemer hanteert een strikt patchbeleid voor de applicatie(s) en de onderliggende infrastructuur volgens de volgende reactietermijnen: ○ Kritieke beveiligingspatches (High / Critical / CVSS ≥ 7.0): Binnen maximaal 48 uur na het beschikbaar komen van de patch testen en doorvoeren in de productieomgeving. Indien een patch nog niet beschikbaar is na ontdekking van een kwetsbaarheid, dienen binnen 48 uur aantoonbare mitigerende maatregelen te zijn getroffen. ○ Reguliere patches (Medium / Low): Binnen maximaal 30 kalenderdagen doorvoeren. ○ Zero-Downtime: Het doorvoeren van patches en upgrades mag de beschikbaarheid van de BHV-app voor noodsituaties niet onderbreken (bijv. middels blue-green deployments of vergelijkbare high-availability technieken). ○ OS-Compatibiliteit: Het tijdig updaten van de mobiele apps in de Apple App Store en Google Play Store ten behoeve van compatibiliteit met de nieuwste OS-versies (binnen 30 dagen na officiële release van het OS) valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. • Aantoonbaarheid: Opdrachtnemer houdt een actueel logboek bij van uitgevoerde kwetsbaarheidschans en doorgevoerde patches. Dit logboek is op eerste verzoek van Opdrachtgever direct inzichtelijk ter verificatie.
90.	De Rijksbrede BHV-App wordt volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit, performance en beschikbaarheid. Afwijkingen worden gerapporteerd.
91.	Opdrachtnemer heeft een procedure voor het melden van Datalekken aan Opdrachtgever op basis van de AVG zodat Opdrachtgever tijdig een melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. (Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht Datalekken. Deze meldplicht houdt in dat organisaties (zowel bedrijven als overheden) direct een melding moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens zodra sprake is van een Datalek waarbij persoonsgegevens in het geding zijn.
92.	Opdrachtnemer heeft de kennis georganiseerd om de oorzaak van een datalek te kunnen vaststellen en te onderzoeken, heeft daarvoor de benodigde loggegevens om herhaling te voorkomen en heeft de stakeholders vastgesteld om ze te kunnen informeren.

93.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en Deelnemer zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken. Opdrachtnemer zorgt voor assistentie met de wettelijke verplichten om betrokkenen te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens.
94.	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren door een onafhankelijke door Opdrachtgever erkende/geaccepteerde partij om de Beveiliging te testen. Na adresseren van bevindingen dient een binnen 4 weken een hertest uitgevoerd te worden op de bevindingen. Daarnaast wordt na een grote aanpassing een A&P-test uitgevoerd. Gegarandeerde Vernietiging: Bij beëindiging van de Overeenkomst of op verzoek van Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer de definitieve en veilige vernietiging van alle (back-up)gegevens, conform de vigerende Rijksnormen.
95.	De security officer van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer op de hoogte gebracht van de resultaten van iedere A&P-test. Afwijkingen worden gerapporteerd door Opdrachtnemer. Als testdata gebruikt Opdrachtnemer kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risicoanalyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.
96.	Er mogen geen Diensten in productie staan, waar security-bevindingen aanwezig zijn, die door het bureau dat de test uitvoert, zijn geclassificeerd als CRITICAL of HOOG. Als Opdrachtgever (al dan niet na een uitgevoerde A&P-test) constateert dat dit het geval is, heeft de security officer van Opdrachtgever de bevoegdheid om opdracht te geven de toegang tot de Rijksbrede BHV-App per direct (tijdelijk) te blokkeren. Het weer toegankelijk maken van de oplossing mag alleen na toestemming van de security officer van Opdrachtgever.
97.	In het kader van de AVG beschouwt Opdrachtgever Opdrachtnemer als Verwerkingsverantwoordelijke volgens artikel 4, lid 8 AVG. Opdrachtnemer heeft de gegevensverwerkingen in een register vastgelegd, daarbij biedt het register een actueel en samenhangend beeld van de gegevensverwerkingen, processen en technische systemen die betrokken zijn bij het verzamelen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens en dat voldoet aan de vereisten van de AVG.
98.	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
99.	Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats binnen de Europese Unie (EU).
100.	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient daarbij in acht genomen te worden. Opdrachtnemer voorziet in een systeembeschrijving waarin de diensten inzichtelijk en transparant worden gespecificeerd en waarin de jurisdictie, onderzoeksmogelijkheden en certificaten worden geadresseerd.
101.	Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet verder verwerken voor niet-verenigbare doelen dan waarvoor deze Opdracht wordt uitgevoerd.
102.	Opdrachtnemer sluit een Verwerkersovereenkomst met iedere desbetreffende Deelnemer van de Overeenkomst waarvoor het gebruik van persoonsgegevens nodig is. Hiervoor zal de verwerkersovereenkomst van de Deelnemers aan de Overeenkomst als basis fungeren.
103.	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Overeenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
104.	Indien de oplossing e-mailberichten verstuurt (bijv. alarmeringen, systeemnotificaties of wachtwoord-resets), dient de verzendende infrastructuur aantoonbaar te voldoen aan de actuele standaarden van het Forum Standaardisatie om e-mailspoofing en phishing te voorkomen. Dit omvat minimaal: • Een correcte configuratie van SPF, DKIM en DMARC (met een strikt 'reject' beleid). • Ondersteuning voor STARTTLS en DANE voor veilig transport van e-mail. • De verzending moet bij voorkeur plaatsvinden vanuit een herkenbaar subdomein van de opdrachtgever (bijv. alert@bhv.organisatie.nl), waarbij de opdrachtnemer de noodzakelijke technische gegevens aanlevert voor de DNS-configuratie. • Inrichting van incidentresponsprocessen (detectie, melding, herstel).
105.	De oplossing dwingt technisch een strikt onderscheid af tussen operationeel/technisch beheer (niet-geanonimiseerd) en beleidsmatige verantwoording (geanonimiseerd). • Beleidsmatige rapportages (zoals Bezettingsgraad, Incidentrapportage, Evaluaties) worden door de applicatie op bronniveau geaggregeerd. Herleidbaarheid tot individuele natuurlijke

	personen is hierbij technisch onmogelijk (geen namen, exacte tijdstippen of specifieke ruimtenummers). • Operationele overzichten (zoals de Aanwezigheidsplanner en het Gebruikersoverzicht) bevatten uitsluitend de strikt noodzakelijke persoonsgegevens (naam, rol, status) ten behoeve van de veiligheidsketen en het opschonen van accounts.
106.	Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van gegevens door: • Het toepassen van Role Based Access Control (RBAC), waarbij toegang tot niet-geanonimiseerde data uitsluitend mogelijk is voor specifiek daartoe geautoriseerde rollen. • Het loggen van alle raadplegingen van niet-geanonimiseerde persoonsgegevens (audittrail) om onbevoegd gebruik of 'functieversluiping' te kunnen detecteren. • Het bieden van functionaliteit voor actieve dataminimalisatie, waaronder het identificeren en (automatisch) saneren van inactieve accounts en verlopen autorisaties.
107.	Periodieke data-export dient mogelijk te zijn in een gangbaar formaat, waarbij de volledigheid en juistheid van data-overdracht aantoonbaar geverifieerd wordt.

7 Eisen ten aanzien van implementatie en innovatie

Eisnr	Omschrijving
108.	Ten behoeve van een voortvarende implementatie start na de voorlopige gunning de voorbereiding op de implementatie. Hieronder valt in ieder geval het opstellen van een overkoepelend implementatieplan door de (voorlopig) winnende inschrijver. In dit implementatieplan komen minimaal de volgende onderwerpen naar voren: • Opstartfase • Capaciteit • Planning implementatie per locatie • VOG-screening • Inrichting facturatieproces • Rapportages • SLA-rapportages • MVOI (PvW wens 2) rapportage • Kwaliteitsborging • Klachtenprotocol • Risicoparagraaf met beheersmaatregelen • Privacy Impact Assessment (PIA) / AVG-compliance Het overkoepelende implementatieplan dient binnen een maand na voorlopige gunning aan Opdrachtgever te worden overlegd en wordt in samenspraak met – en na goedkeuring van – Opdrachtgever vastgesteld. Tijdens deze implementatiefase stelt Opdrachtnemer tevens de succesvolle wijze van implementeren voor de individuele Deelnemende organisaties vast in een specifiek Plan van Aanpak 'Implementatie Deelnemers'. Dit plan dient eveneens formeel te worden goedgekeurd door Deelnemer. De feitelijke implementatiewerkzaamheden worden per Deelnemende organisatie afgesloten met een decharge-moment (schriftelijke acceptatie door de Deelnemer). Pas na deze schriftelijke decharge kan worden overgegaan tot facturatie van de eenmalige kosten voor de desbetreffende Deelnemende organisatie.
109.	Opdrachtnemer dient minimaal één (1) projectleider aan te stellen die de implementatie van de Overeenkomst gaat uitvoeren en begeleiden. Opdrachtnemer garandeert dat de projectleider die aangesteld is om de implementatie van de Overeenkomst uit te voeren en te begeleiden gedurende de gehele implementatie verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de implementatie (hiermee bedoelt Opdrachtgever dat deze (groep) perso(o)n(en) zich committeert om het gehele implementatietraject te leiden en te doorlopen en dat zo de continuïteit gegarandeerd wordt inzake de implementatie van de Overeenkomst). Gedurende de transitieperiode zal, zo vaak als nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
110.	Tijdens de Implementatie van de Rijksbrede BHV-App wordt door Opdrachtnemer de succesvolle wijze van implementeren vastgelegd in een Plan van Aanpak 'Implementatie Deelnemers'. Dit plan dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever. Als een Deelnemer gebruik gaat maken van de Rijksbrede BHV-App dan vindt de Implementatie plaats conform het Plan van Aanpak 'Implementatie Deelnemers'. De eerste stap in de Implementatie van een Deelnemer is een inventarisatie van de omstandigheden bij de Deelnemer. Op basis hiervan wordt het Plan van Aanpak 'Implementatie Deelnemers' afgerond en voor akkoord door Opdrachtgever en Deelnemer aangeboden. Tijdens het opstellen van het plan van aanpak en de inventarisatie is er intensief overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

111.	De Implementatie bij de Deelnemers, die tevens CDV zijn, dient binnen drie (3) maanden nadat de definitieve gunning heeft plaatsgevonden te zijn afgerond. De volledige implementatie dient binnen zes (6) maanden na definitieve gunning te zijn voltooid.
112.	Gedurende de implementatie van de BHV-App verzorgt Opdrachtnemer een e-learning voor alle beheerders. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze e-learning beschikbaar blijft voor nieuwe gebruikers. Indien er een update komt van de BHV-App dienen wijzigingen meegenomen / verwerkt te worden in de beschikbare e-learning.
113.	Gedurende de implementatie van de BHV-App verzorgt Opdrachtnemer middels e-learning een gebruikerstraining voor alle gebruikers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze e-learning, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, beschikbaar blijft voor nieuwe gebruikers. Indien er een update komt van de BHV-App dienen wijzigingen meegenomen / verwerkt te worden in de beschikbare e-learning.
114.	Opdrachtnemer levert direct na definitieve gunning een gedetailleerde release-strategie aan voor de BHV-App. In deze strategie staat helder beschreven hoe updates, bugfixes, wetgevingsaanpassingen en nieuwe functionaliteiten worden getest, gecommuniceerd en uitgerold naar de verschillende Deelnemers, zonder dat de continuïteit en beschikbaarheid van de BHV-App in het geding komt.
115.	Acceptatietestprocedure & Nazorg De implementatie per Deelnemer wordt formeel afgerond met een Gebruikersacceptatietest (GAT) en een Functionele Acceptatietest (FAT). De app wordt per Locatie pas in productie genomen nadat een schriftelijk 'Akkoord op Acceptatie' is afgegeven. Na livegang hanteert Opdrachtnemer een nazorgperiode van minimaal 4 bijv. 4 weken waarin de projectleider stand-by staat voor het oplossen van incidenten, alvorens de Deelnemer formeel wordt overgedragen aan de reguliere beheerorganisatie (SLA).
116.	Innovatiebudget en Co-creatie Opdrachtnemer verklaart zich akkoord met de instelling van een Rijksbreed innovatiebudget voor de generieke doorontwikkeling van de oplossing. Voor deze eis gelden de volgende kaders: 1. Omvang: Het budget bedraagt gedurende de gehele contractperiode maximaal 20% over de contractwaarde. Dit budget is optioneel; Opdrachtgever is niet verplicht dit te besteden. 2. Inzet: Het budget is uitsluitend bestemd voor generieke functionaliteiten en innovaties die ten goede komen aan alle Deelnemers en passen binnen de aard van de opdracht. 3. Governance: De regie over de besteding ligt bij de Centrale Product Owner (CPO), na afstemming in de Gebruikersraad. Opdrachtnemer stelt op verzoek van de CPO een impactanalyse en offerte op conform de overeengekomen tarieven (formulier D' Prijzenblad BHV-app 2026'). 4. Beschikbaarheid: Alle doorontwikkelingen gefinancierd uit dit budget worden onderdeel van de standaard (generieke) oplossing en komen zonder aanvullende licentiekosten beschikbaar voor alle Deelnemers. 5. Capaciteit: Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel om de uit dit budget voortvloeiende werkzaamheden binnen redelijke termijnen uit te voeren.
117.	Intellectueel Eigendom en Innovaties 1. Gebruiksrecht: Alle innovaties en functionele uitbreidingen die (deels) met het Rijksbrede innovatiebudget zijn gefinancierd, leiden tot een onvoorwaardelijk, eeuwigdurend en kosteloos gebruiksrecht voor alle Deelnemers. 2. Opname in de standaard: Om de continuïteit en het onderhoud te borgen, worden deze innovaties opgenomen in de generieke standaardversie van de oplossing. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer, onderhoud en de beveiliging hiervan als onderdeel van de reguliere dienstverlening. 3. Exploitatie door Opdrachtnemer: Het staat Opdrachtnemer vrij om de met het innovatiebudget ontwikkelde functionaliteiten aan derden (buiten de scope van deze Overeenkomst) aan te bieden, mits: • Dit geen inbreuk maakt op de vertrouwelijkheid van de data van Opdrachtgever; • Opdrachtnemer een commerciële tegemoetkoming biedt aan Opdrachtgever (bijv. in de vorm van een eenmalige korting op de implementatiekosten of een reductie op de licentiekosten). 4. Geen licentiekosten: Voor functionaliteiten die (mede) door Opdrachtgever zijn gefinancierd, zullen gedurende de gehele looptijd (inclusief verlengingen) nooit aanvullende licentiekosten in rekening worden gebracht bij de Deelnemers. 5. Een redelijke financiële tegemoetkoming komt toe aan Opdrachtgever indien Opdrachtnemer een met het innovatiebudget ontwikkelde functionaliteit commercieel aan derden buiten de overeenkomst aanbiedt. De vorm en omvang van deze tegemoetkoming worden voorafgaand aan de commerciële exploitatie in overleg tussen partijen bepaald, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de bijdrage van Opdrachtgever aan de ontwikkeling en de aard en omvang van de commerciële toepassing.
118.	De (voorlopig) winnende inschrijver overlegt op verzoek (na voorlopige gunning) van Aanbestedende dienst een Service Level Agreement waaruit blijkt dat de Service Levels van de door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening minimaal voldoen aan de volgende Service levels: • Beschikbaarheid Rijksbrede BHV-app tijdens Werkdagen tussen 07.00 uur en 21.00 uur bedraagt minimaal 99,60%; • Beschikbaarheid buiten de hierboven genoemde tijden bedraagt minimaal 96,10%; • MTBF is minimaal 100 dagen;

	• MTTR voor onderbrekingen langer dan drie minuten bedraagt maximaal vier uur; • aantal onderbrekingen van drie minuten of korter treden maximaal tweemaal per maand op; • managementrapportages dienen binnen drie weken na afloop van elk kalenderkwartaal opgeleverd te worden aan elke Deelnemer of aan de categorie?. • om de bonusregeling in rekening te kunnen brengen, dient Opdrachtnemer een minimale score in de KTO te behalen van een 7,95. Afwijkingen op de beveiligingsaspecten, capaciteit en Performance worden (ivm beveiligingsaspecten levering per direct) gerapporteerd aan Opdrachtgever.
--	---

8 Eisen ten aanzien van beëindiging contract en Escrow

8.1 Eisen ten aanzien van beëindiging overeenkomst

Eisnr	Omschrijving
119.	Bij beëindiging van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gezorgd voor een soepele overgang van Opdrachtnemer naar de nieuwe dienstverlener om de continuïteit van de dienstverlening te borgen. Hierbij draagt Opdrachtgever Opdrachtnemer alle relevante informatie zoals alle locatiegegevens inclusief wifipunten, gebruikersoverzicht inclusief Locaties, rollen en overige informatie, protocollen, scripts en andere essentiële gegevens. Opdrachtnemer is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan een zo soepel mogelijke overdracht.
120.	Opdrachtnemer dient na gunning een exitplan uit te werken. Hierin dienen in ieder geval onderstaande onderdelen terug te komen: • fasering/planning; • activiteiten; • rolverdeling en verantwoordelijkheden; • randvoorwaarden en uitgangspunten; • risico's en maatregelen.

8.2 Eisen ten aanzien van Escrow

Eisnr	Omschrijving
121.	Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor een geldige en werkzame escrowregeling ter waarborging van de continuïteit van de onder deze Overeenkomst geleverde dienstverlening.
122.	De escrowregeling voldoet ten minste aan de volgende voorwaarden: ○ De SaaS escrowregeling wordt ingericht door Opdrachtnemer tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer en een onafhankelijke, gecertificeerde escrow-agent. De regeling voorziet onder regie van de escrow-agent in de periodieke deponering en actualisering van de materialen en informatie die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen beheren, onderhouden en voortzetten. Hieronder vallen ten minste: ○ De volledige broncode van de betrokken programmatuur; ○ Installatiescripts, buildinstructies en configuratiebestanden; ○ Technische, functionele en beheerdocumentatie; ○ Architectuur- en infrastructuurinformatie; ○ Informatie over relevante afhankelijkheden van derden; ○ Overige informatie benodigd voor het zelfstandig kunnen beheren, hosting, licenties, onderhouden en voortzetten van de dienst of software. ○ Overige informatie die noodzakelijk is voor het zelfstandig beheren, onderhouden en voortzetten van de dienstverlening. Voor zover de continuïteit van de dienstverlening afhankelijk is van hosting, licenties of andere essentiële diensten of componenten van derden die niet bij de escrow-agent kunnen worden gedeponerd of niet overdraagbaar zijn, treft Opdrachtnemer een aantoonbare continuïteitsregeling. Deze continuïteitsregeling waarborgt dat de dienstverlening na een geldige vrijgave van de escrow-materialen kan worden voortgezet. De regeling voorziet, voor zover noodzakelijk, in: ○ de benodigde rechten, afspraken en contactgegevens voor voortzetting van hosting, licenties en overige essentiële diensten; ○ de benodigde informatie en procedures voor het voortzetten van de dienstverlening; ○ een mogelijkheid tot gecontroleerde migratie naar een alternatieve hostingomgeving of leverancier indien voortzetting met de betreffende derde niet mogelijk is; ○ de benodigde ondersteuning en overdracht om een dergelijke continuïteit of migratie mogelijk te maken. De continuïteitsregeling mag niet uitsluitend afhankelijk zijn van de bereidheid van Opdrachtnemer om na het optreden van een escrow-trigger aanvullende maatregelen te treffen. De regeling bevat vrijgavemechanismen (triggers) voor de Opdrachtgever, waaronder ten minste:

	- o Faillissement, surseance van betaling of beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtnemer; - o Het structureel niet nakomen van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst; - o Het structureel niet nakomen van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, waarbij herstel na schriftelijke ingebrekestelling en het verstrijken van een redelijke hersteltermijn uitblijft; - o Beëindiging van de dienstverlening of de onderhoudsverplichtingen van de betreffende software. De escrow-agent beschikt aantoonbaar over een informatiebeveiligingscertificering overeenkomstig ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig en is aantoonbaar onafhankelijk van de Opdrachtnemer. De deponeringen worden ten minste jaarlijks geactualiseerd; Opdrachtgever kan verlangen dat de escrow-agent verificatie uitvoert op de gedeponeerde materialen ten aanzien van volledigheid en bruikbaarheid. De deponeringen en continuïteitsregeling worden ten minste jaarlijks geactualiseerd. Opdrachtgever kan verlangen dat de escrow-agent verificatie uitvoert van de volledigheid en bruikbaarheid van de gedeponeerde materialen en de continuïteitsregeling.
123.	De kosten met betrekking tot de SaaS-escrowregeling (inclusief actualisaties, depot, beheer en verificaties) kunnen door de inschrijver worden opgevoerd in het prijzenblad (Formulier D Prijzenblad BHV-App 2026). De kosten worden jaarlijks door Opdrachtnemer gefactureerd op het niveau van de Deelnemende organisatie. Het uitgangspunt voor de facturatie is het aantal actieve licenties per Deelnemende organisatie op de eerste dag van de maand waarin de Overeenkomst is ingegaan. Deze specifieke dag geldt elk jaar als de vaste peildatum en het aantal licenties op die datum dient als de verdeelsleutel voor de kosten per Deelnemende organisatie. Dit bepaalt het definitieve factuurbedrag voor het desbetreffende contractjaar. (Bij een start in de loop van maart is de peildatum bijvoorbeeld telkens 1 maart 2027, 1 maart 2028, etc.).
124.	Opdrachtnemer overlegt binnen 30 dagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst een ondertekend exemplaar van de Escrow-overeenkomst en documentatie betreffende het eerste depot. Opdrachtnemer verstrekt voorts op eerste verzoek aanvullende informatie over de actuele status van de regeling.

9 Eisen ten aanzien van samenwerkingsstructuur

Eisnr	Omschrijving
125.	Tactisch overleg Maximaal vier (4) keer per jaar vindt er een formeel tactisch overleg plaats tussen de Contactpersoon van Opdrachtnemer en de Contactperso(n)en van Deelnemers. De Deelnemer bepaalt de frequentie van dit overleg en initieert de afspraak. Het doel en de agenda worden gezamenlijk vastgesteld. Besprekpunten zijn minimaal de items uit de kwartaalrapportages.
126.	Roadmapoverleg (Gebruikersraad) Minimaal twee (2) keer per jaar faciliteert Opdrachtnemer een overleg met de Gebruikersraad, bestaande uit afgevaardigden van de Deelnemende organisaties en de Centrale Product Owner (CPO). Tijdens dit overleg presenteert Opdrachtnemer de actuele status en de voortgang van de productroadmap. De vaste agenda-onderdelen van dit overleg zijn: • Beoordeling van de Productroadmap: Een kritische blik op de langetermijnvisie en de aansluiting daarvan op de behoeften van de gebruikers; • Prioritering van de Backlog: Het gezamenlijk bepalen van de volgorde waarin nieuwe functionaliteiten worden opgepakt; • Voortgang van wijzigingstrajecten (RFC's): Monitoring van de status en de doorlooptijd van ingediende wijzigingsverzoeken. • Bespreken van het gebruik (van alle onderdelen) van de applicatie, de ervaringen, verbeter- en/of aandachtspunten en het delen van best-practices van de applicatie. De Gebruikersraad heeft een adviserende stem in de prioritering van (standaard) functionaliteiten die binnen de bestaande licentievergoeding worden ontwikkeld.
127.	Strategisch overleg Minimaal één (1) keer per jaar vindt een formeel strategisch overleg plaats. Namens Opdrachtnemernemen de Contactpersoon en een directielid deel; namens Opdrachtgever zijn dit de Contactpersoon en de Categoriemanager. De Contactpersoon van Opdrachtgever initieert dit overleg. De agenda bevat in ieder geval de verzamelde items uit de kwartaal- en jaarrapportages. De agenda bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Contractevaluatie: Algehele tevredenheid en naleving van de gemaakte afspraken; • Langetermijnvisie: Afstemming tussen de organisatiestrategie van Opdrachtgever en de visie van Opdrachtnemer; • Budgettaire kaders: Financiële planning, licentiestructuren en eventuele toekomstige investeringen;

	Strategische Roadmap: De grote technologische en marktontwikkelingen die de koers van de applicatie bepalen.
128.	Verslaglegging overleggen Van alle formele overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag met een actie- en besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan de gesprekspartners van Opdrachtgever en Deelnemers te worden aangeboden.
129.	Proactieve informatievoorziening Opdrachtnemer informeert de Categorie Beveiliging en BHV, Opdrachtgever en de Contactperso(n)en van Deelnemers proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving en/of van toepassing zijnde normeringen.
130.	Advies over efficiëntie, kwaliteit en budget Opdrachtnemer adviseert Contactpersonen van Deelnemers minimaal eenmaal per jaar over te behalen voordelen op gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget.
131.	Signalering en advies over productontwikkelingen Opdrachtnemer signaleert en adviseert over nieuwe ontwikkelingen die de veiligheid, bruikbaarheid en toepasbaarheid van de Producten verbeteren. Ten minste eenmaal per jaar doet Opdrachtnemer een voorstel voor een mogelijke aanpassing van het assortiment op basis van deze ontwikkelingen.
132.	Kosten accountmanagement Alle kosten voor het accountmanagement, inclusief het opleveren van de rapportages, zijn verdisconteerd in de door u afgegeven prijzen in formulier D 'Prijzenblad BHV-app 2026'.

10 Eisen ten aanzien van contractmanagement

Eisnr	Omschrijving
133.	Klanttevredenheidsmeting (Customer Satisfaction Score (CSAT)) Gebruikers Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren en borgen van de klanttevredenheid onder de gebruikers van de Rijksbrede BHV-app. Hiertoe dient Opdrachtnemer jaarlijks in de maand september een Klanttevredenheidsmeting (CSAT) uit te voeren. De invulling van de vragenlijst wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld en periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast. De meting is volledig AVG-compliant, anoniem en voldoet aan BIO-beveiligingsnormen. Resultaten worden uiterlijk 6 weken na het uitsturen van de vragenlijst geaggregeerd gerapporteerd. Normstelling Om de kwaliteit en representativiteit van de resultaten te waarborgen, dient Opdrachtnemer aan de volgende twee minimumnormen te voldoen: • Kwaliteitsscore: Een gemiddelde CSAT-score van minimaal 75% (gebaseerd op de scores 'tevreden' of 'zeer tevreden'), wat gelijkstaat aan een rapportcijfer van minimaal 7,5. • Respons: Een minimale responsgraad van 10% van de actuele gebruikerspopulatie. Verbetermaatregelen Indien de behaalde score lager uitvalt dan 7,5 óf de responsgraad onder de 10% blijft, is Opdrachtnemer verplicht om: • Binnen 10 werkdagen een grondige oorzaakanalyse op te leveren; • Binnen 20 werkdagen een concreet verbeterplan (inclusief maatregelen en planning) ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever; • Periodiek te rapporteren over de voortgang van de geïmplementeerde verbetermaatregelen. Rapportage De resultaten van de CSAT-meting, inclusief responsgraad en verbeteracties, worden gerapporteerd aan de contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV, SSCDJI_IUC_Beveiliging_BHV@dji.minjus.nl.
134.	Klanttevredenheidsmeting (Customer Satisfaction Score (CSAT)) Gebruikersraad & CPO Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren en borgen van de klanttevredenheid bij de Gebruikersraad en de Centrale Product Owner (CPO) van de Rijksbrede BHV-app. Hiertoe voert Opdrachtnemer jaarlijks in de maand september een specifieke Klanttevredenheidsmeting (CSAT) uit onder de Gebruikersraad en de Centrale Product Owner (CPO). Inhoud en Scope • Focus: De meting richt zich specifiek op de strategische en tactische samenwerking, de kwaliteit van de regie, en de vertaling van functionele wensen naar de roadmap. • Vragenlijst: De inhoud wordt in nauw overleg met de CPO vastgesteld en periodiek geëvalueerd. • Compliance: De meting is volledig AVG-compliant, anoniem en voldoet aan de BIO-beveiligingsnormen. Normstelling (KPI's)

	Gezien de cruciale rol van de Gebruikersraad en de CPO voor de doorontwikkeling van de app, gelden voor deze groep de volgende minimumnormen: • Kwaliteitsscore: Een gemiddelde CSAT-score van minimaal 75% (gebaseerd op de scores 'tevreden' of 'zeer tevreden'), wat gelijkstaat aan een rapportcijfer van minimaal 7,5. • Respons: Een minimale responsgraad van 50% van de actuele gebruikerspopulatie. Verbetermaatregelen Indien de behaalde score lager uitvalt dan 7,5 óf de responsgraad onder de 50% blijft, is Opdrachtnemer verplicht om: • Binnen 10 werkdagen een grondige oorzaakanalyse op te leveren; • Binnen 20 werkdagen een concreet verbeterplan (inclusief maatregelen en planning) ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever; • Periodiek te rapporteren over de voortgang van de geïmplementeerde verbetermaatregelen. Rapportage De resultaten van de CSAT-meting, inclusief responsgraad en verbeteracties, worden gerapporteerd aan de contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV, SSCDJI_IUC_Beveiliging_BHV@dj.minjus.nl.
135.	Actualisatie van KPI's en Prestatiemeting Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen technologische ontwikkelingen, wijzigingen in de dienstverlening of veranderende Rijkskaders ertoe leiden dat de oorspronkelijk vastgestelde KPI's niet langer de gewenste kwaliteit of voortgang reflecteren. Om de sturing op de dienstverlening effectief te houden, geldt de volgende systematiek: • Periodieke toetsing: Tijdens de reguliere tactische overleggen (bijv. de kwartaalrapportage) wordt de relevantie van de vigerende KPI's getoetst. • Wederzijdse aanpassing: Partijen kunnen in gezamenlijk overleg besluiten een KPI te wijzigen, te verwijderen of een nieuwe KPI toe te voegen. De nieuwe of gewijzigde KPI dient naar aard, meetmethode en ambitieniveau in lijn te zijn met de oorspronkelijke kwaliteitsdoelstellingen van de aanbesteding. • Gelijkwaardigheid: Een aanpassing van KPI's heeft als doel de kwaliteit te borgen of te verhogen en mag nimmer leiden tot een eenzijdige verlaging van het overeengekomen serviceniveau of een wijziging van de commerciële condities.
136.	Key Performance Indicators (KPI's) Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 14 KPI blad. De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt. Normen ▪ Tijdigheid: De rapportages wordt opgeleverd binnen de gestelde termijn in het Programma van Eisen (zie eis 66); ▪ Kwaliteit: De rapportage bevat alle verplichte onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen. Meetmethode ▪ Tijdigheid: Controle op indieningsdatum via een logboek; ▪ Kwaliteit: Checklist op verplichte onderdelen per rapportage en registratie van het aantal gevraagde wijzigingen. Per rapportage mag maximaal één herkansing nodig zijn om deze volgens de kwalitatieve eisen aan te leveren. KPI-score ▪ Groen: Rapportages zijn op tijd en correct aangeleverd; ▪ Oranje: Rapportages zijn niet op tijd of zijn na de eerste herkansing nog niet correct; ▪ Rood: Rapportages zijn na de tweede herkansing nog niet correct. Indien gedurende twee opeenvolgende kwartalen de KPI-score 'Oranje' is, dient er door Opdrachtnemer binnen drie (3) weken na opleveren van de kwartaalrapportage een SMART-verbeterplan te worden ingediend. De scores op de KPI's worden door Opdrachtnemer in bijlage 14 'KPI blad' aangevuld en ingediend als bijlage bij de kwartaalrapportage. Bespreken resultaten en scores De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken: ▪ In het tactisch overleg worden de resultaten individueel besproken met de Contactpersoon(en) van Deelnemers. Er worden afspraken gemaakt over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de Dienstverlening;

	In het jaarlijks strategisch overleg, tussen Opdrachtgever en een directielid en de contactpersoon van Opdrachtnemer, wordt de totaalscore besproken en afspraken gemaakt voor de eventuele te nemen vervolgacties.
--	---

11 Financiële eisen

11.1 Prijs

Eisnr	Omschrijving
137.	Voor het doen van een prijsopgave wordt inschrijver geacht uitsluitend formulier D Prijzenblad BHV-App 2026 (in Excel) te gebruiken. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in formulier D, anders dan de groene velden. Wijzigingen die leiden tot aanpassing van de onderliggende berekening van de fictieve inschrijfprijs leiden automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Volg nauwlettend de invulinstructies zoals opgenomen in formulier D Prijzenblad BHV-App 2026.
138.	Duiding implementatie organisatie (zoals opgenomen in formulier D Prijzenblad BHV-App 2026) Onder implementatie van een organisatie wordt verstaan het eenmalig inrichten van een deelnemende organisatie in de BHV-app. Hieronder vallen in ieder geval: - het aanmaken van de organisatie; - de basisconfiguratie van de applicatie; - het inrichten van gebruikersrollen en autorisaties; - het configureren van algemene organisatie-instellingen; - het realiseren van overeengekomen standaardkoppelingen (indien van toepassing); - projectmanagement, inrichting, testen en oplevering. Werkzaamheden die uitsluitend betrekking hebben op de inrichting van afzonderlijke locaties maken geen onderdeel uit van de implementatie van een organisatie en dienen afzonderlijk te worden geprijsd. Indien de Opdrachtnemer van mening is dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn voor een succesvolle implementatie, worden deze geacht onderdeel uit te maken van het aangeboden implementatietarief, tenzij in de prijsbijlage expliciet een afzonderlijk tarief daarvoor is opgenomen.
139.	Duiding implementatie Locatie (zoals opgenomen in formulier D Prijzenblad BHV-App 2026) Onder implementatie van een Locatie wordt verstaan het inrichten van één fysieke locatie van een reeds ingerichte organisatie. Hieronder vallen in ieder geval: - het aanmaken van de Locatie; - het vastleggen van locatiegegevens; - het inrichten van gebouwen, bouwdelen en verdiepingen; - het uploaden en configureren van plattegronden; - het inrichten van BHV-zones, verzamelplaatsen en vluchtwegen; - het registreren van BHV-middelen, zoals AED's en blusmiddelen; - overige locatiegebonden configuratie die noodzakelijk is om de locatie operationeel te maken. Nieuwe locaties die gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden toegevoegd, worden tegen hetzelfde tarief per Locatie ingericht. Indien Opdrachtnemer van mening is dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn voor een succesvolle implementatie, worden deze geacht onderdeel uit te maken van het aangeboden implementatietarief, tenzij in de prijsbijlage expliciet een afzonderlijk tarief daarvoor is opgenomen.

11.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
140.	Facturatie vindt plaats per Deelnemer, zie voor meer informatie en uitleg bijlage 11 Informatie over Deelnemers. U dient zich in ieder te conformeren aan bijlage 8 'Bijsluiter e-factureren Rijksoverheid'.
141.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer de daadwerkelijke aantal geregistreerde BHV'ers per Deelnemer in rekening te brengen. Peildatum: elke laatste werkdag van de maand.
142.	Facturatie vindt per Deelnemer elke maand achteraf plaats.
143.	De facturen dienen op verzoek van de Deelnemer opgesplitst te kunnen worden in minimaal vijf (organisatie)niveaus.
144.	Elke Deelnemende organisatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer).
145.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
146.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.
147.	Indien Opdrachtgever kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten, dan zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

	Kosten die niet genoemd zijn en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten, conform de gestelde Eisen én de opgenomen beantwoording van de wensen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.												
148.	Om de volledige licentievergoeding binnen hetzelfde kalenderjaar af te wikkelen, met behoud van controle op de Q4-prestaties, wordt de volgende methodiek gehanteerd: Maandelijkse Facturatie (Januari t/m November): Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf uitsluitend de Vaste Basis (80%) van de overeengekomen Licentievergoeding. De overige 20% (de prestatie-afhankelijke componenten) wordt gedurende het jaar door Opdrachtgever gereserveerd en is niet opeisbaar gedurende deze periode. Vaststelling Prestaties (Oktober/November): In de maand oktober vindt een voorlopige vaststelling van de prestaties plaats op basis van: - De resultaten van de jaarlijkse CSAT-metingen (peildatum september); - De realisatiecijfers met betrekking tot beschikbaarheid en rapportagetijdigheid over de kwartalen Q1 t/m Q3. Definitieve Afwikkeling (December): Het cumulatieve prestatiecomponent (maximaal 20% over het volledige kalenderjaar) wordt in de maand december gefactureerd. Deze facturatie geschiedt onder de volgende opschortende en ontbindende voorwaarden: Verrekening op basis van Q4-prognose: De uitbetaling is gebaseerd op de vastgestelde prestaties t/m Q3 en de geprojecteerde prestatie in Q4. Correctiemechanisme Indien uit de definitieve rapportage over december blijkt dat de jaarnormen (zoals de gemiddelde jaar-beschikbaarheid) alsnog niet zijn behaald door tegenvallende prestaties in Q4, wordt het teveel gefactureerde bedrag onverwijld verrekend met de eerste factuur van het opvolgende kalenderjaar (januari). Bewijslast: Opdrachtnemer voegt bij de factuur van december een geconsolideerd overzicht toe waarin per component (CSAT, beschikbaarheid, rapportage) aangetoond in welke mate aan de gestelde jaarnormen is voldaan. Afwikkeling bij einde van de overeenkomst Bij het einde van de overeenkomst wordt het prestatieafhankelijke deel van de licentievergoeding op dezelfde wijze voorlopig afgerekend als in de overige contractjaren. De definitieve prestaties worden vastgesteld over de daadwerkelijk van toepassing zijnde contractperiode. Na vaststelling van de definitieve prestaties wordt het prestatieafhankelijke deel definitief afgerekend. Indien blijkt dat een te hoog bedrag is gefactureerd, wordt het verschil door Opdrachtnemer gecrediteerd en aan Opdrachtgever terugbetaald. Indien blijkt dat een aanvullend bedrag aan prestatieafhankelijke vergoeding verschuldigd is, kan dit aanvullend worden gefactureerd. Deze eindafrekening vindt plaats na afloop van de overeenkomst en vervangt, voor de periode waarop de eindafrekening betrekking heeft, de reguliere verrekening met een factuur van het opvolgende kalenderjaar.												
149.	De licentievergoeding kent een resultaatafhankelijke opbouw waarbij 20% van de jaarlijkse vergoeding afhankelijk is van aantoonbare prestaties op het gebied van kwaliteit, beschikbaarheid en samenwerking. De facturatie is als volgt opgebouwd: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Percent age</th><th>Conditie voor Facturatie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80%</td><td>Vaste basis: Maandelijks achteraf te factureren.</td></tr> <tr> <td>6%</td><td>Klanttevredenheid gebruikers: Factureerbaar indien uit het jaarlijkse functionele CSAT blijkt dat de eindgebruikers de werking en het gebruiksgemak van de app waarderen met een score van minimaal 7.5 (of 75%) en een minimale responsgraad van 10% over het totaal aantal actieve accounts.</td></tr> <tr> <td>6%</td><td>Klanttevredenheid Gebruikersraad & CPO: Factureerbaar indien uit het jaarlijkse strategische CSAT blijkt dat de leden van de Gebruikersraad en de CPO de samenwerking en de roadmap-regie waarderen met een score van minimaal 7.5 (of 75%) en een minimale responsgraad van 50% binnen deze doelgroep.</td></tr> <tr> <td>6%</td><td>Beschikbaarheid: Factureerbaar indien voldaan is aan de minimale beschikbaarheid conform SLA, gemeten over de afgelopen 12 maanden.</td></tr> <tr> <td>2%</td><td>Rapportage-tijdigheid (KPI): Factureerbaar indien managementrapportages binnen drie weken na afloop van de rapportageperiode zijn opgeleverd.</td></tr> </tbody> </table>	Percent age	Conditie voor Facturatie	80%	Vaste basis: Maandelijks achteraf te factureren.	6%	Klanttevredenheid gebruikers: Factureerbaar indien uit het jaarlijkse functionele CSAT blijkt dat de eindgebruikers de werking en het gebruiksgemak van de app waarderen met een score van minimaal 7.5 (of 75%) en een minimale responsgraad van 10% over het totaal aantal actieve accounts.	6%	Klanttevredenheid Gebruikersraad & CPO: Factureerbaar indien uit het jaarlijkse strategische CSAT blijkt dat de leden van de Gebruikersraad en de CPO de samenwerking en de roadmap-regie waarderen met een score van minimaal 7.5 (of 75%) en een minimale responsgraad van 50% binnen deze doelgroep.	6%	Beschikbaarheid: Factureerbaar indien voldaan is aan de minimale beschikbaarheid conform SLA, gemeten over de afgelopen 12 maanden.	2%	Rapportage-tijdigheid (KPI): Factureerbaar indien managementrapportages binnen drie weken na afloop van de rapportageperiode zijn opgeleverd.
Percent age	Conditie voor Facturatie												
80%	Vaste basis: Maandelijks achteraf te factureren.												
6%	Klanttevredenheid gebruikers: Factureerbaar indien uit het jaarlijkse functionele CSAT blijkt dat de eindgebruikers de werking en het gebruiksgemak van de app waarderen met een score van minimaal 7.5 (of 75%) en een minimale responsgraad van 10% over het totaal aantal actieve accounts.												
6%	Klanttevredenheid Gebruikersraad & CPO: Factureerbaar indien uit het jaarlijkse strategische CSAT blijkt dat de leden van de Gebruikersraad en de CPO de samenwerking en de roadmap-regie waarderen met een score van minimaal 7.5 (of 75%) en een minimale responsgraad van 50% binnen deze doelgroep.												
6%	Beschikbaarheid: Factureerbaar indien voldaan is aan de minimale beschikbaarheid conform SLA, gemeten over de afgelopen 12 maanden.												
2%	Rapportage-tijdigheid (KPI): Factureerbaar indien managementrapportages binnen drie weken na afloop van de rapportageperiode zijn opgeleverd.												
150.	Het tarief voor de licenties omvat alle kosten die verband houden met de levering, instandhouding en het gebruik van de SaaS-dienst, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend: - het recht op gebruik van de software (licentie en/of abonnement); - hosting, infrastructuur, storage en bijbehorende IT-dienstverlening; - onderhoud, updates, patches en nieuwe versies binnen de overeengekomen functionaliteit;												

	• standaard ondersteuning en servicedeskfunctionaliteiten; • accountmanagement en klantrelatiebeheer aan de zijde van inschrijver; • reguliere operationele en administratieve werkzaamheden ten behoeve van de dienstverlening; • standaard (periodieke en ad-hoc) rapportages en managementinformatie zoals benodigd voor gebruik en sturing van de dienst; • beveiliging, monitoring en continuïteit van de dienst; • alle overige kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor het leveren en in stand houden van de SaaS-dienst conform de overeengekomen functionaliteit en serviceniveaus. Voor aanvullende of afwijkende dienstverlening (zoals maatwerk, projectmatige implementaties of expliciet overeengekomen extra services buiten de standaard dienstverlening) mogen uitsluitend kosten in rekening worden gebracht indien deze vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.
151.	Het uurtarief voor doorontwikkeling op verzoek van Opdrachtgever is een all-in tarief en omvat alle kostencomponenten van inschrijver, waaronder maar niet beperkt tot inzet van verschillende functionele rollen, projectmanagement, overhead, tooling en reis- en verblijfskosten, tenzij expliciet anders overeengekomen.

11.3 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
152.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. Dien het indexeringsverzoek uiterlijk in november in Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in november een transparant en onderbouwd indexeringsverzoek (per e-mail naar SSCDDI_IUC_Beveiliging_BHV@dji.minjus.nl) in te dienen bij de Categorie Beveiliging en BHV voor het daaropvolgende contractjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in november 2027 worden ingediend. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst 3 maanden na goedkeuring door Opdrachtgever kunnen ingaan. De Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV kan ook een indexering initiëren. De tarieven staan vast tot en met 31 december 2027 De tarieven kunnen voor het eerst (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) per 1 januari 2028 worden bijgesteld, daarna telkens op 1 januari van de daaropvolgende jaren. Berekening Opdrachtnemer hanteert onderstaande methode voor het berekenen van het indexatiepercentage. Opdrachtnemer voert prijsverhogingen pas door na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Voor de in formulier D 'Prijzenblad BHV-App 2026' en invulinstructie opgenomen uurtarieven geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van: Op basis van het CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2020=100) Onderwerp: Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen Cao-sectoren: Totaal cao-sectoren Bedrijfstak: M-N zakelijke dienstverlening Zie: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=CF3BE Volgens de berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober. Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2028. Opdrachtnemer overlegt de berekening en onderbouwing als onderdeel van het indexeringsverzoek. Indien een bovengenoemd CBS-cijfer niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.

12 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen

12.1 Social Return on Investment 2.0

Eisnr	Omschrijving
153.	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de Opdracht een norm van 5% social return op de loonsom. Opdrachtnemer dient binnen twee (2) maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: ☐ totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); ☐ periode van inzet SR medewerkers; ☐ indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); ☐ wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); ☐ over het contract te halen waarde van de loonsom. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen: I. Mensen die onder de Participatiewet vallen, van wie het UWV vaststelt dat zij niet zelfstandig 100% van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. II. Mensen met een WSW-indicatie (voormalige Wet Sociale Werkvoorziening). III. Mensen met oude Wajong of Wajong 2010 die kunnen werken. IV. Mensen met een WIW-baan (voormalige Wet inschakeling werkzoekenden). V. Mensen met een ID-baan (voormalig Besluit in- en doorstroombanen). VI. Mensen die via de Praktijkroute in het doelgroep register instromen. VII. Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan voor hun 18e verjaardag die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). VIII. Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan tijdens hun studie die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). IX. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. X. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). XI. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. XII. Statushouders De invulling van de social return verplichting kan zowel binnen als buiten de aard van de Opdracht worden gerealiseerd: a. Binnen de Opdracht: voor de uitvoering van de Opdracht neemt u nieuwe medewerkers aan die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. U bent bijvoorbeeld een contract aangegaan met Opdrachtgever of Deelnemer voor de plaatsing en verzorging van kantoorbeplanting. Voor het wekelijks onderhoud neemt u een nieuwe medewerker in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. b. Buiten de opdracht: voor de uitvoering van de Opdracht kunt u geen nieuw personeel aantrekken, omdat dit zou leiden tot verdringing van het huidige personeel. Echter, elders in het bedrijf ontstaan nieuwe werkzaamheden of werkplekken (logistiek, verpakking, transport etc.) waarvoor u wel iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt kunt aannemen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht het resultaat te meten en periodiek te rapporteren aan Opdrachtgever in het percentage inzet ten opzichte van de loonsom van de Opdracht per jaar. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst Opdrachtgever gebruik gaat maken van een systeem voor digitale ondersteuning voor het rapporteren van de SROI-gegevens en Opdrachtnemer als gevolg hiervan onvoorziene kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de aansluiting op dit systeem, maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken over de implementatie van het systeem.
154.	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk jaar een geheel ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier Social Return (formulier F) toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier Social Return dient u uiterlijk 21 kalenderdagen na afloop van deze periode te overleggen. Het verantwoordingsformulier wordt met Opdrachtnemer gedeeld rondom het opstellen en uitwerken van de SROI verplichting.
155.	Indien uit het periodieke verantwoordingsformulier social return tweemaal achtereen blijkt dat het overeengekomen verplichte percentage inzet SROI niet is behaald, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer direct met elkaar in overleg. Op basis van dit overleg: a. wordt de oorza(a)k(en) vastgesteld voor het niet behalen van het overeengekomen percentage; b. worden de maatregelen vastgesteld voor het alsnog nakomen van de verplichting tot social return.

13 Wijzigingen tijdens looptijd Overeenkomst

Eisnr	Omschrijving
156.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever wijzigingen door. <i>Aanleiding wijzigingsverzoeken vanuit Opdrachtgever</i> Wijzigingsverzoeken kunnen onder andere voortkomen uit de volgende punten: ▪ wijzigingsverzoeken op basis van verzoeken en/of ontwikkelingen. <i>Aanpak bij wijzigingsverzoeken vanuit Opdrachtgever</i> ▪ Wijzigingsverzoeken worden via de Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV voorgelegd aan Opdrachtnemer. ▪ Op basis van de wijzigingsverzoeken voorziet Opdrachtnemer de Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV uiterlijk binnen 5 werkdagen van een marktconforme offerte. Opdrachtnemer zal uiterlijk binnen 3 werkdagen de Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV informeren/op de hoogte houden van het wijzigingsverzoek. Ook de start van de wijziging wordt voorgelegd en afgestemd. ▪ Nadat Opdrachtgever de offerte van Opdrachtnemer heeft ontvangen wordt deze intern voorgelegd ter goedkeuring. De uitkomst wordt zo spoedig mogelijk door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gemeld. ▪ Na akkoord van Opdrachtgever, verwerkt Opdrachtgever de wijziging als apart addendum bij deze Overeenkomst. ▪ Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV brengt de contractmanager van de Deelnemende organisaties op de hoogte van de wijziging. Alle wijzigingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht.