Bijlage A – Programma van Eisen

Europese aanbesteding ‘Afvaldienstverlening’

~~17 september~~15 oktober 2026

Status: Definitief
Versie: 2.0 NOTA VAN INLICHTINGEN 1 ~~1.0~~

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1 Eisen aan de Opdracht 3
1.1 Algemene Eisen 3
1.2 Eisen inzake duurzaamheid en Social Return 4
1.3 Eisen inzake de dienstverlening 4
1.2.1 Algemeen 4
1.2.2 Logistieke eisen 5
1.2.3 Eisen Inzamelingsmiddelen 6
1.2.4 Eisen inzake vertrouwelijk papier 6
1.2.5 Eisen inzake de ontwikkeling van afvalverwerking, circulariteit en reductie van restafval 7
1.2.6 Eisen inzake help-/servicedesk ..... 8~~7~~
1.2.7 Eisen inzake managementinformatie 9
1.2.8 Eisen inzake communicatie & escalatie 10
2 Eisen aan Personeel 11
3. Eisen financieel 12
3.1 Eisen financieel 12
3.2 Eisen facturatie 13
4. Eisen inzake security 14
4.1 Eisen inzake privacy 14
4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging 14
5. Eisen inzake implementatie & exit 16
5.1 Implementatie 16
5.2 Exit 17

1 Eisen aan de Opdracht

1.1 Algemene Eisen

1.	De Opdrachtnemer verzorgt de afvaldienstverlening voor de locaties van Opdrachtgever, verspreid over Nederland, zoals opgenomen in het locatieoverzicht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst toe te voegen, te wijzigen of af te stoten.
2.	De Opdrachtnemer is in staat alle genoemde afvalstromen van de scope uit "Deel A – Beschrijvend Document" af te voeren en te verwerken conform geldende wet- en regelgeving en vergunningseisen.
3.	De Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van afvalinzameling, transport, arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu.
4.	De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst continu, volledig en conform de overeengekomen kwaliteit beschikbaar is. De Opdrachtnemer treft hiervoor alle noodzakelijke maatregelen en voorzieningen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, ook bij ziekte, capaciteitsproblemen, storingen en calamiteiten.
5.	De Opdrachtnemer voert de dienstverlening zodanig uit dat hinder voor medewerkers, bezoekers, kandidaten en primaire processen van Opdrachtgever tot een minimum wordt beperkt.
6.	De Opdrachtnemer treedt gedurende de looptijd van de overeenkomst op als kennispartner van Opdrachtgever en adviseert gevraagd en ongevraagd over optimalisatie van afvalstromen, afvalverwerking, circulariteit en kostenbeheersing.
7.	De Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenprocedure en is in staat om bij calamiteiten aanvullende afvaldienstverlening uit te voeren.
8.	Inschrijver verklaard naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Inschrijver verklaard in het bijzonder dat: a) de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
9.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief samen met de Opdrachtgever volgens de uitgangspunten van de CATS CM-methodiek en verleent medewerking aan de daarbij behorende contractmanagement-, overleg- en rapportageprocessen gericht op sturing, beheersing en continue verbetering van de dienstverlening.
10.	De Opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen en scenario's om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij verstoringen in personele bezetting, leveringen, storingen of calamiteiten.

11.	Door Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen, passen, sleutels, codes, apparatuur en overige bedrijfsmiddelen blijven eigendom van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldig beheer en gebruik hiervan en meldt verlies, diefstal, beschadiging of misbruik direct aan Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst of bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer worden verstrekte middelen onverwijld aan Opdrachtgever geretourneerd.
12.	Kosten voor parkeren, vervoer, voorrijkosten en overige reisbewegingen van Opdrachtnemer en het door Opdrachtnemer ingezette personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

1.2 Eisen inzake duurzaamheid en Social Return

13.	De Opdrachtnemer zet zich actief in om de CO_2-uitstoot van transportbewegingen te beperken door inzet van emissiearme of emissievrije voertuigen, efficiënte routeplanning en andere verduurzamingsmaatregelen.
14.	Op verzoek rapporteert de Opdrachtnemer over de CO_2-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht, minimaal voor het transport van goederen/leveringen tussen distributiecentrum en (af)leverlocaties. De rapportage bevat ten minste: • de CO_2-uitstoot van het afgelopen contractjaar, berekend volgens de well-to-wheel-methodiek of gelijkwaardig; • een analyse van de belangrijkste factoren die de uitstoot hebben beïnvloed; • een vergelijking met voorgaande contractjaren (vanaf het tweede contractjaar); • de CO_2-doelstellingen voor het komende contractjaar; • de voorgenomen maatregelen om deze doelstellingen te realiseren.
15.	De Opdrachtnemer verwerkt afval volgens de geldende wet- en regelgeving en hanteert daarbij een zo duurzaam mogelijke verwerkingsmethode, gericht op hergebruik van grondstoffen, recycling en reductie van CO_2-uitstoot.
16.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt minimaal 5% Social Return gerealiseerd over de loonsom van de opdracht. Binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst wordt een plan van aanpak aangeleverd waarin wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze verplichting. De invulling van Social Return mag niet leiden tot verdringing van regulier personeel. Zie hiervoor ook het Beschrijvend document paragraaf 1.10.
17.	De opdrachtnemer dient jaarlijks te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde

1.3 Eisen inzake de dienstverlening

1.3.1 Algemeen

18.	De Opdrachtnemer voert de lediging van de reguliere afvalstromen uit conform de tijdens de implementatie overeengekomen ledigingsplanning.
19.	De Opdrachtnemer stelt per locatie een afvalkalender op met daarin de geplande inzamel- en ledigingsmomenten. De afvalkalender wordt jaarlijks uiterlijk op 1 december voor het daaropvolgende kalenderjaar ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. Indien een geplande inzameldag samenvalt met een nationale feestdag of andere bijzondere omstandigheid, draagt de Opdrachtnemer zorg voor een passend alternatief inzamelmoment in afstemming met Opdrachtgever. Wijzigingen als gevolg van feestdagen en overige sluitingsdagen die bij het opstellen van de afvalkalender nog niet bekend zijn, dienen uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan de betreffende datum door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden doorgegeven, waarna Opdrachtnemer deze in de planning verwerkt.
20.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende inzet van inzamelmiddelen en ledigingsfrequenties, zodat structurele overbelasting van inzamelmiddelen wordt voorkomen. Indien de Opdrachtnemer constateert dat de beschikbare capaciteit of

	frequentie niet langer passend is, adviseert hij Opdrachtgever proactief over noodzakelijke aanpassingen.
21.	De Opdrachtnemer verzamelt, analyseert en monitort structureel gegevens over afvalstromen, afvalvolumes, containercapaciteit en ledigingsfrequenties middels een NMi-gecertificeerde weeginstallatie. Opdrachtnemer houdt de keuringsrapporten en onderhoudsregistraties van de weeginrichtingen beschikbaar en verstrekt deze op verzoek. Minimaal tweemaal per jaar voert de Opdrachtnemer per locatie een analyse uit van de gegevens voortkomend uit de vulgraadmeting en adviseert Opdrachtgever proactief over optimalisaties van inzamelmiddelen, containercapaciteit, ledigingsfrequenties en afvalstromen, gericht op efficiëntere inzameling, kostenbeheersing, verbetering van afvalscheiding en reductie van restafval.
22.	De Opdrachtnemer past de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst aan op wijzigingen in de organisatie van Opdrachtgever. Dit omvat onder andere het toevoegen, wijzigen of beëindigen van locaties, het op- en afschalen van inzamelmiddelen en afvalstromen, en het aanpassen van ledigingsfrequenties. De continuïteit van de dienstverlening blijft hierbij gewaarborgd.
23.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de reactie-, oplos- en gereedmeldingstijden zoals opgenomen in Bijlage K – Service Level Agreement (SLA) Afvaldienstverlening. Dit geldt ook voor extra ledigingen of aanvragen op afroep. Bij gemiste ledigingen en ad-hoc aanvragen vindt herstel/uitvoering op de eerstvolgende geplande route-dag plaats voor de betreffende locatie/afvalstroom, of uiterlijk binnen maximaal 3 wekdagen, met uitzondering van spoedgevallen of calamiteiten.
24.	De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de dienstverlening rekening met de primaire processen van Opdrachtgever, waaronder theorie- en praktijkexamens, zodat deze niet worden verstoord. De Opdrachtnemer voert de dienstverlening zodanig uit dat overlast voor medewerkers, bezoekers, examenkandidaten en andere gebruikers van de locaties tot een minimum wordt beperkt. De dienstverlening veroorzaakt geen onnodige hinder in de vorm van stank, zwerfafval, geluidsoverlast, vervuiling of ongedierte. Na lediging laat de Opdrachtnemer de opstelplaats van de inzamelmiddelen schoon en vrij van achtergebleven afval achter.
25.	Inzamelmiddelen hoeven niet nieuw te zijn, maar verkeren gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst wel in een representatieve, schone en verzorgde staat. Dit houdt in dat wanneer nodig, de inzamelingsmiddelen worden gereinigd.
26.	Tenzij anders overeengekomen blijven de door de Opdrachtnemer geleverde inzamelmiddelen eigendom van de Opdrachtnemer.

1.3.2 Logistieke eisen

27.	De Opdrachtnemer stemt de plaatsing, verplaatsing en verwijdering van inzamelmiddelen af met Opdrachtgever en houdt hierbij rekening met de afspraken zoals opgenomen in Bijlage I - Prijsmodel.
28.	Het in te zamelen afval wordt door Opdrachtgever aangeboden op de overeengekomen opstelplaats en in de daarvoor bestemde inzamelmiddelen. De opstelplaatsen van inzamelmiddelen zijn vastgelegd in Bijlage L – Inzamelingsmiddelen plattegronden. Indien afval op een andere wijze wordt aangeboden, meldt de Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever. Wijzigingen van opstelplaatsen binnen een locatie leiden niet tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever.
29.	Indien de Opdrachtnemer bijzonderheden constateert die van invloed kunnen zijn op de afvaldienstverlening, meldt hij deze aan Opdrachtgever.
30.	De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het ledigen van inzamelmiddelen die zich bevinden in een afgesloten opstelplaats. De wijze waarop toegang wordt verkregen, wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Indien toegangsmiddelen van Opdrachtgever worden verstrekt, worden hierover passende beheer- en veiligheidsafspraken gemaakt.
31.	Indien een inzamelmiddel defect raakt of tijdens de uitvoering van de dienstverlening als defect wordt geconstateerd, draagt de Opdrachtnemer zorg voor herstel binnen drie (3)

	werkdagen of, indien ~~herstel niet mogelijk is~~de container niet inzetbaar is, vervanging binnen één (1) werkdag, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Indien een inzamelmiddel door toedoen van de Opdrachtnemer beschadigd raakt, wordt dit kosteloos hersteld of vervangen. Indien de schade aantoonbaar is veroorzaakt door Opdrachtgever of derden, mogen de herstel- of vervangingskosten aan Opdrachtgever worden doorberekend.

1.3.3 Eisen Inzamelingsmiddelen

32.	Centrale inzamelmiddelen die door de Opdrachtnemer worden geleverd, worden bedrijfsklaar en operationeel geplaatst op de locaties en opstelplaatsen zoals opgenomen in Bijlage I – Prijsmodel en Bijlage L – Inzamelingsmiddelen plattegronden of zoals nader afgestemd met Opdrachtgever.
33.	De door de Opdrachtnemer geleverde inzamelmiddelen zijn geschikt voor de afvalstromen zoals opgenomen in de scope. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe afvalstromen of vormen van afvalscheiding worden geïntroduceerd, adviseert de Opdrachtnemer over de benodigde aanpassingen en zorgt hij voor passende inzamelmiddelen.
34.	De inzamelmiddelen hebben verschillende kleuren, stickers of deksels zodat het duidelijk is welke afvalstroom er in het inzamelmiddel moet.
35.	Inzamelmiddelen voor vertrouwelijk papier zijn standaard afsluitbaar. Indien Opdrachtgever dit wenst, levert de Opdrachtnemer ook voor andere afvalstromen afsluitbare inzamelmiddelen of inzamelmiddelen die zijn voorzien van een andere toegangsbeperkende voorziening.
36.	Verrijdbare inzamelmiddelen, groter dan 240 liter, dienen de mogelijkheid te hebben de wielen te blokkeren.

1.3.4 Eisen inzake vertrouwelijk papier

37.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een beveiligde inzameling, het transport, de opslag en de vernietiging van vertrouwelijk papier. De dienstverlening voldoet aantoonbaar aan de relevante eisen van DIN 66399-2, beveiligingsklasse 2 of hoger, en aan de eisen van de CA+-certificering voor beveiligde inzameling en vernietiging van vertrouwelijke documenten of een gelijkwaardige certificering.
38.	De Opdrachtnemer waarborgt gedurende het gehele proces een gesloten keten vanaf de inzameling tot en met de vernietiging van vertrouwelijk papier, waarbij onbevoegde toegang tot vertrouwelijke documenten wordt voorkomen.
39.	De Opdrachtnemer registreert de inzameling, het transport en de vernietiging van vertrouwelijk papier op een controleerbare en herleidbare wijze. Op verzoek van Opdrachtgever worden de geregistreerde gegevens beschikbaar gesteld.
40.	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer een certificaat van vernietiging waaruit blijkt dat het vertrouwelijke papier aantoonbaar en overeenkomstig de geldende certificering is vernietigd.
41.	Het vernietigde vertrouwelijke papier voldoet minimaal aan vernietigingsniveau P4 conform DIN 66399 of een gelijkwaardig beveiligingsniveau.
42.	Indien de Opdrachtnemer mogelijkheden ziet om de beveiliging van de inzameling of vernietiging van vertrouwelijk papier verder te verbeteren, brengt hij hierover een onderbouwd advies uit aan Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen in de dienstverlening worden uitsluitend doorgevoerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
43.	Voor de locaties die zijn opgenomen in Bijlage I - Prijsmodel en waarvoor aanvullende beveiligingseisen gelden, zijn de inzamelmiddelen voor vertrouwelijk papier afsluitbaar en voorzien van een passende beveiligingsvoorziening die onbevoegde toegang voorkomt. De

	inzamelmiddelen kunnen uitsluitend worden geopend door geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtnemer en voldoen aan het overeengekomen beveiligingsniveau.
44.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzameling van vertrouwelijk papier vanaf de overeengekomen opstelplaatsen, waarbij medewerkers van Opdrachtgever hiervoor geen handelingen hoeven te verrichten. Indien de locatie niet voor Inschrijver toegankelijk is, wordt datum en tijdstip afgestemd met Opdrachtgever. Gedurende de inzameling blijft de gesloten keten overeenkomstig de CA+-certificering of een gelijkwaardige certificering gewaarborgd.

1.3.5 Eisen inzake de ontwikkeling van afvalverwerking, circulariteit en reductie van restafval

45.	Binnen zes (6) maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst stelt de Opdrachtnemer, in samenwerking met Opdrachtgever, een roadmap op voor de verdere ontwikkeling van afvalverwerking, circulariteit en de reductie van restafval. De roadmap beschrijft op hoofdlijnen hoe gezamenlijk gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling geeft aan deze ontwikkelambitie, deze ontwikkelambitie zal worden ingezet als project met gezamenlijke effort.
46.	De roadmap bevat inzicht in het advies van de verwachte effecten op de dienstverlening, duurzaamheid, kosten en, indien van toepassing, de benodigde investeringen.
47.	De Opdrachtnemer ontwikkelt, in overleg met Opdrachtgever, een passend afvalconcept voor de verschillende locatietypen van Opdrachtgever. Hierbij houdt de Opdrachtnemer rekening met onder andere de functie van de locatie, de gebruikers, bezoekersaantallen, afvalstromen, gebruiksintensiteit en de ambities van Opdrachtgever ten aanzien van afvalscheiding, circulariteit en reductie van restafval.
48.	De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over passende inzamelmiddelen en afvalstations voor de afvalinzameling. Het advies omvat onder andere het type inzamelmiddel, de te scheiden afvalstromen, capaciteit, aantallen en positionering en houdt rekening met de verschillende locatietypen, het gebruik en de gewenste mate van afvalscheiding. De Opdrachtnemer adviseert daarbij over een zoveel mogelijk uniforme en toekomstbestendige inrichting. Aanschaf en implementatie vinden uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de geadviseerde inzamelmiddelen en afvalstations via Opdrachtnemer aan te schaffen.
49.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer geven gezamenlijk invulling aan de implementatie van de goedgekeurde verbetermaatregelen uit de roadmap. Partijen bepalen in overleg de aanpak, planning, verantwoordelijkheden en benodigde acties. De Opdrachtnemer brengt hierbij zijn expertise in en ondersteunt Opdrachtgever bij de uitvoering. De continuïteit van de primaire processen van Opdrachtgever blijft gedurende de implementatie gewaarborgd.
50.	De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever, bij het vergroten van de bewustwording rondom afvalscheiding, circulariteit en reductie van restafval. De Opdrachtnemer adviseert over passende communicatiemiddelen en bewustwordingsactiviteiten die bijdragen aan het behalen van de doelstellingen.
51.	De Opdrachtnemer rapport ieder kwartaal aan Opdrachtgever de voortgang van de roadmap en de gerealiseerde resultaten ten aanzien van afvalverwerking, circulariteit en reductie van restafval met als doel bij te sturen en de benodigde acties uit te zetten.
52.	De Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar de roadmap. Indien de evaluatie daartoe aanleiding geeft, adviseert de Opdrachtnemer over het actualiseren van de roadmap en aanvullende verbetermaatregelen. Wijzigingen worden uitsluitend doorgevoerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

1.3.6 Eisen inzake help-/servicedesk

53.	CBR maakt op dit moment gebruik van het FMIS-systeem Topdesk. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het meldproces in Topdesk en realiseert hiervoor een API-koppeling. De Opdrachtgever stelt de meldcategorieën en procesinrichting vast; de Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.
54.	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan een vooraf afgesproken contactkanaal voor reguliere meldingen (zoals bv. Een vast mailadres met het kenmerk van CBR).
55.	Opdrachtnemer dient een vast escalatiekanaal te hebben voor calamiteiten, bij voorkeur een telefoonnummer wat 24/7 bereikbaar dient te zijn. Calamiteiten zijn gedefinieerd in Bijlage K - Service Level Agreement (SLA) Afvaldienstverlening.
56.	De Opdrachtnemer is regulier bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 7:30 en 17:00 uur. Binnen deze tijdvakken dienen ook meldingen afgehandeld te worden.
57.	De Opdrachtnemer conformeert zicht aan de minimale serviceafspraken omtrent reactie- en oplostijden (SLA-tijden), zie hiervoor Bijlage K - Service Level Agreement (SLA) Afvaldienstverlening. Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de SLA-afspraken treedt onderstaande escalatiemodel in werking.
58.	Indien de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Overeenkomst structureel of herhaaldelijk tekortschiet in de overeengekomen dienstverlening, waaronder het niet behalen van overeengekomen KPI's, het structureel overschrijden van SLA's of het niet naleven van overige contractuele verplichtingen, kan Opdrachtgever het onderstaande escalatiemodel toepassen. Opdrachtgever beoordeelt, afhankelijk van de aard, ernst, impact, duur, frequentie en herstelbaarheid van de tekortkoming, welke stap van het escalatiemodel wordt toegepast. Opdrachtgever is niet verplicht de stappen opeenvolgend te doorlopen en kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, één of meerdere stappen overslaan. Stap 1 – Herstel van de tekortkoming De Opdrachtnemer neemt direct passende maatregelen om de tekortkoming te herstellen en herhaling te voorkomen. De Opdrachtnemer informeert de Service & Contractmanager van Opdrachtgever over de oorzaak van de tekortkoming, de getroffen maatregelen, eventuele tijdelijke beheersmaatregelen en de termijn waarbinnen volledig herstel plaatsvindt. Stap 2 – Verbeterplan Indien de tekortkoming niet binnen de afgesproken termijn is opgelost, zich herhaalt of structureel van aard is, stelt de Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste een oorzaakanalyse, concrete verbetermaatregelen, verantwoordelijken, een planning, mijlpalen en evaluatiemomenten. De uitvoering en voortgang van het verbeterplan worden periodiek geëvalueerd met de Service & Contractmanager van Opdrachtgever. Stap 3 – Aangescherpt toezicht Indien het verbeterplan onvoldoende resultaat oplevert of de prestaties structureel achterblijven, kan Opdrachtgever aangescherpt toezicht instellen. Dit kan onder meer bestaan uit een hogere rapportagefrequentie, aanvullende overleggen, extra audits, aanvullende kwaliteitscontroles en intensievere monitoring. Bij deze stap zijn de Service & Contractmanager en de Manager Facilitaire Regie betrokken. Stap 4 – Contractuele maatregelen Indien de Opdrachtnemer ondanks de voorgaande maatregelen tekort blijft schieten, kan Opdrachtgever aanvullende contractuele maatregelen treffen. Hieronder vallen onder meer het tijdelijk opschorten van de betaling van (een deel van) de factuur dat betrekking heeft op de niet of onvoldoende geleverde dienstverlening, het verzenden van een ingebrekestelling, het verhalen van aantoonbare schade, het laten uitvoeren van werkzaamheden door een derde voor rekening van de Opdrachtnemer, voor zover contractueel toegestaan, en/of beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig de contractuele bepalingen en het toepasselijke recht. Bij deze stap zijn naast de Service & Contractmanager tevens Inkoop en Juridische Zaken betrokken.
59.	Tussentijdse updates en terugkoppelingen op meldingen dienen SMART geformuleerd te worden en bevatten minimaal informatie over oorzaak, voortgang, uitgevoerde acties en

	verwachte oplostijd. Gereed meldingen dienen pas gedaan te worden op het moment dat de melding daadwerkelijk opgelost is.
60.	Indien een melding niet binnen de overeengekomen doorlooptijd kan worden afgehandeld, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief over de oorzaak, impact, verwachte doorlooptijd en eventuele tijdelijke beheersmaatregelen.
61.	De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de opvolging en afhandeling van meldingen, ook indien werkzaamheden door derden of onderaannemers worden uitgevoerd.
62.	Opdrachtnemer gebruikt altijd het Topdesk-meldingsnummer in alle communicatie omtrent een melding.
63.	Leveranciers dienen te allen tijde aangemeld te worden per mail bij de Servicedesk als zij naar aanleiding van een melding werkzaamheden op een locatie uit gaan voeren. Bij aankomst op een locatie dient de betreffende medewerker zich kunnen legitimeren.
64.	Afwijkingen in planning, bezetting of uitvoering moeten minimaal 3 uur vooraf aan de start van de dienst/uitvoering gemeld worden bij de Servicedesk. Op dit moment gebeurt dit via e-mail. Mogelijk wenst CBR hiervoor in de toekomst een ander kanaal, zoals bv. Via het FMIS-systeem.
65.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst, in overleg met de Opdrachtnemer, de SLA's en prioriteitsindelingen aan te passen indien de dienstverlening of bedrijfsvoering daarom vraagt.
66.	De Opdrachtnemer signaleert proactief verstoringen, afwijkingen en risico's in de dienstverlening, ook indien hiervoor nog geen melding is geregistreerd.

1.3.7 Eisen inzake managementinformatie

67.	De Opdrachtnemer biedt de mogelijk om managementinformatie in te zien middels een online rapportagetool. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig, correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan de Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties en de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen; deze rapportages worden zowel periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie- en doorlooptijden van klachten, aanvragen/wensen en storingen. Historische rapportages blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar in de online rapportagetool.
68.	De Opdrachtnemer levert maandelijks, uiterlijk binnen 10 Werkdagen na afloop van de betreffende maand, managementinformatie aan op locatie- en contractniveau. De managementinformatie bevat ten minste: • de prestaties op de overeengekomen KPI's en SLA's; • een overzicht van uitgevoerde ledigingen, mutaties en wijzigingen in de dienstverlening; • een overzicht van klachten, storingen, wensen en informatieverzoeken (KWIS), inclusief acceptatie-, reactie- en oplostijden; • een overzicht van uitgevoerde extra ledigingen en calamiteiten; • een overzicht van de ingezamelde afvalstromen, gewicht en -volumes per locatie en afvalstroom; • specifiek voor vertrouwelijk papier per container herleidbaar procesresultaten tot vernietiging; • een financiële rapportage conform de contractafspraken; • een analyse van trends, afwijkingen, risico's en verbetermogelijkheden; • de voortgang van duurzaamheidsdoelstellingen en ontwikkelafspraken uit de overeenkomst. De Opdrachtnemer levert daarnaast ten minste tweemaal per jaar een rapportage met concrete verbetervoorstellen, de planning voor de implementatie daarvan en de voortgang van reeds ingezette verbetermaatregelen
69.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties, de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen en de prestaties op overeengekomen KPI's en SLA's. Rapportages worden zowel

	periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie-, reactie- en doorlooptijden van klachten, bestellingen, meldingen en storingen.
70.	Historische rapportages en registraties blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar en raadpleegbaar in het dashboard of de online rapportagetool.
71.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de resultaten van de dienstverlening, waaronder gerelateerde kosten, specificaties, problemen en (mogelijke) risico's, structureel worden gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd aan Opdrachtgever en vertaalt deze analyses naar concrete aanbevelingen en verbetermaatregelen.
72.	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verbeter- en ontwikkelplan op gericht op kwaliteit, gastvrijheid, duurzaamheid, vitaliteit, assortiment, innovatie en gebruikersbeleving.

1.3.8 Eisen inzake communicatie & escalatie

73.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en professionele communicatie richting Opdrachtgever. E-mails, verzoeken en vragen van Opdrachtgever worden uiterlijk binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord of voorzien van een terugkoppeling met een verwachte reactietermijn.
74.	Alle contract gerelateerde communicatie, waaronder overleg, rapportages, documentatie, managementinformatie en overige schriftelijke en mondelinge communicatie met Opdrachtgever, vindt plaats in het Nederlands.
75.	De Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, alsmede één vervanger, die beiden verantwoordelijk zijn voor de afstemming en coördinatie van de dienstverlening op tactisch niveau.
76.	De communicatie- en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In onderstaande tabel zijn de overlegmomenten, deelnemers, frequentie en onderwerpen opgenomen. Tijdens de implementatiefase kunnen de overlegstructuur en invulling hiervan in onderling overleg worden aangescherpt en vastgesteld. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor inspraak te hebben bij de inzet en eventuele vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer, waaronder de accountmanager.

Niveau	**Frequentie (minimaal)**	**Deelnemer(s) Opdrachtnemer**	**Deelnemer(s) CBR**	**Onderwerpen**
Operationeel	Dagelijks (ad hoc)	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator	•Incidentenafhandeling • Opvallende observaties
Operationeel	Maandelijks	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator (optioneel service & contractmanager)	• Voortgang en kwaliteit operationele dienstverlening• Planning/projecten• Opvallende observaties
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Afgevaardigde van operationeel leidinggevende, Accountmanager	Service & contractmanager (optioneel Teammanager Facilitaire coördinatoren/ Manager Facilitaire Regie)	• Relevante ontwikkelingen• Evaluatie/beoordeling contract• Kritische succesfactoren en kritische prestatie-indicatoren (KPI's)• Evaluatie samenwerking• Facturering• Voortgang• Issues en incidenten• Verbetervoorstellen en klanttevredenheid
Strategisch	Eén keer per jaar	Accountmanager, Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Service & contractmanager, Manager Facilitaire Regie, Stafmanager I&FZ	• (Organisatie)ontwikkelingen• Samenwerking• Evaluatie/beoordeling contract• Visie en bijdrage op doelstellingen• Ontwikkelingen prestaties• Budget versus realisatie• Formele wijzigingen contractstatus• Goedkeuren jaarplanning

77.	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.
78.	Uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan een overleg deelt Opdrachtnemer de agenda van het betreffende overleg inclusief voorbereidende slides waarin de onderwerpen aan bod komen die op de agenda staan en een samenvatting van de belangrijkste resultaten en/of bevindingen uit de managementrapportages van de voorliggende maand(en).
79.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het digitaal aanleveren hiervan uiterlijk 5 werkdagen na het overleg.
80.	Bij het niet behalen van de afgesproken KPI's treedt het escalatiemodel (zie eis 58) in werking. De afgesproken KPI's zijn terug te vinden in Bijlage M – KPI-model.

2 Eisen aan Personeel

81.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een stabiele personele bezetting en zet medewerkers in die beschikken over voldoende kennis, ervaring en instructie om de dienstverlening veilig, zorgvuldig en overeenkomstig de gemaakte afspraken uit te voeren.
82.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers beschikken over de vereiste certificeringen en opleidingen voor het uitvoeren van de dienstverlening en maakt certificaten, opleidings- en trainingsgegevens op verzoek inzichtelijk voor de Opdrachtgever.
83.	De Opdrachtnemer zet medewerkers in die representatief zijn, beschikken over een verzorgd uiterlijk en professioneel handelen. Medewerkers communiceren op correcte wijze met medewerkers van Opdrachtgever en handelen zorgvuldig en verantwoordelijk tijdens de uitvoering van de dienstverlening.
84.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn zich bewust van hun rol binnen de facilitaire keten en signaleren afwijkingen (zoals onhygiënische of onveilige situaties) en maken hiervoor proactief melding bij de servicedesk.
85.	De Opdrachtnemer zorgt voor passende en representatieve bedrijfskleding, conform wet- en regelgeving; de uitstraling wordt vastgesteld in overleg met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging.
86.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over de vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen conform wet- en regelgeving en is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging hiervan.
87.	Medewerkers die niet beschikken over een toegangspas legitimeren zich bij het betreden van de locaties; de Opdrachtgever is gerechtigd toegang te weigeren indien hier niet aan wordt voldaan, zonder dat dit leidt tot extra kosten of verstoring van de dienstverlening.
88.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers zich houden aan de geldende huisregels van de Opdrachtgever; dit kan het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring omvatten.
89.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die structureel of zelfstandig werkzaamheden verrichten op locaties van Opdrachtgever beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), passend bij de aard van de werkzaamheden en de bijbehorende risicogebieden. De screening heeft minimaal betrekking op het algemene screeningsprofiel van Justis voor dienstverlening en - indien van toepassing – informatie, goederen en geld. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aantoonbaar aan dat aan deze verplichting wordt voldaan. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
90.	De Opdrachtnemer werkt samen met medewerkers van de Opdrachtgever die binnen de scope van de dienstverlening werkzaam zijn en draagt zorg voor dagelijkse aansturing en begeleiding; de Opdrachtgever blijft werkgever en is verantwoordelijk voor functionerings- en beoordelingsgesprekken.

91.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilige en gezonde uitvoering van de dienstverlening en handelt conform de geldende arbeidsomstandigheden- en veiligheidswetgeving.
92.	De Opdrachtnemer stelt een voor de dienstverlening relevante RI&E inclusief Plan van Aanpak op, houdt deze actueel en voert de daarin opgenomen maatregelen aantoonbaar uit. De RI&E wordt minimaal jaarlijks geactualiseerd en daarnaast bij relevante wijzigingen of incidenten.
93.	De Opdrachtnemer verstrekt de actuele RI&E en het Plan van Aanpak desgevraagd aan Opdrachtgever en borgt dat medewerkers, onderaannemers en ingehuurde derden adequaat zijn geïnstrueerd, bevoegd en gecertificeerd voor de uit te voeren werkzaamheden.
94.	Incidenten, arbeidsongevallen en bijna-ongevallen worden onverwijld gemeld aan Opdrachtgever, inclusief corrigerende en preventieve maatregelen. Opdrachtnemer werkt actief samen met Opdrachtgever en overige betrokken partijen om risico's voortvloeiend uit samenlopende werkzaamheden te beheersen en leeft de geldende huisregels, veiligheidsvoorschriften en calamiteitenprocedures van Opdrachtgever na.
95.	Opdrachtgever behoudt het recht audits, inspecties en controles uit te voeren op naleving van deze verplichtingen.
96.	De Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten op locaties van de Opdrachtgever, tenzij dit vooraf is afgestemd met en schriftelijk is goedgekeurd door de Opdrachtgever.
97.	De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening bij ziekte, verlof, personeelskrapte en andere vormen van uitval.

3. Eisen financieel

3.1 Eisen financieel

98.	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage I – Prijsmodel Afval.
99.	De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
100.	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen en overige variabelen van Opdrachtgever, zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde Aantallen en variabelen zijn geen afname garantie.
101.	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor het CBR vrij om de Dienstverlening verregaand aan te passen dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij het CBR. Wel zullen het CBR en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.
102.	Van op en/of afschalen binnen de scope van de Dienstverlening kan ook sprake zijn indien het CBR een nieuwe locatie betrekt of het aantal in gebruik zijnde ruimten op een locatie - al dan niet tijdelijk – uitbreidt of inperkt. Bij dit soort mutaties gelden de overeengekomen kengetallen en tarieven. De in het prijzenblad opgegeven prijzen en tarieven blijven van kracht. Bij op en/of afschalen is Opdrachtgever niet schadeplichtig jegens Opdrachtnemer. Wel informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover conform het bepaalde in eis 101 en de overeenkomst.
103.	Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte van op handen zijnde meer-minderwerkzaamheden. In het geval van openen van een nieuwe locatie of afstoten doet het CBR dit in de regel minimaal drie maanden van tevoren, bij andere naar oordeel van het CBR substantiële wijzigingen doet het CBR dit in de regel 6 weken van tevoren.

104.	Voor eenmalige en/of extra specialistische aanvullende werkzaamheden die binnen de reikwijdte van de Opdracht liggen heeft Opdrachtnemer altijd een goedgekeurde Offerte nodig als de kosten boven € 500,- exclusief BTW uitkomen. Aanvullende Dienstverlening tot en met een bedrag van € 500,- exclusief BTW wordt via het FMIS-systeem aangevraagd en door de facilitair coördinator goedgekeurd.
105.	Opdrachtnemer mag een maximale fee van 5% in rekening brengen op offertes van derden. Opdrachtnemer voegt de oorspronkelijke offerte van derde toe als bijlage.

3.2 Eisen facturatie

106.	De Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast aanspreekpunt aan voor alle vragen met betrekking tot facturatie en het facturatieproces.
107.	De Opdrachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijk geleverde en door Opdrachtgever geaccordeerde dienstverlening. De factuur is volledig controleerbaar en herleidbaar naar de overeengekomen dienstverlening, het prijzenblad en de eventueel verstrekte opdrachten.
108.	Opdrachtnemer factureert de dienstverlening conform de door Opdrachtgever gehanteerde A-, B- en C-methodiek. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: A-factuur: vaste dienstverlening De A-factuur betreft de maandelijkse facturatie van alle vaste werkzaamheden en dienstverlening waarvoor een vaste Contractjaarprijs en/of aanneemsom is overeengekomen. De Contractjaarprijs wordt in twaalf gelijke maandelijkse termijnen gefactureerd, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald en komt overeen met het maandelijks geüpdatet Prijzenblad. Onder de A-factuur vallen in ieder geval: • Huur containers B-factuur: variabele dienstverlening De B-factuur betreft één maandelijkse verzamelfactuur voor alle variabele kosten die betrekking hebben op de voorafgaande maand. Facturatie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening, aantallen en/of overeengekomen eenheidsprijzen. Onder de B-factuur vallen in ieder geval: • Ledigingskosten Opdrachtnemer voegt aan de B-factuur een specificatie toe zodanig dat Opdrachtgever de gefactureerde kosten kan herleiden naar de betreffende dienstverlening, de gerealiseerde aantallen, de overeengekomen eenheidsprijzen en de periode waarop de kosten betrekking hebben. De specificatie wordt voorafgaand aan de factuur ter goedkeuring aangeboden aan de Opdrachtgever. C-factuur: directe doorbelasting aan besteller De C-factuur betreft een separate factuur voor dienstverlening waarvan de kosten rechtstreeks worden doorbelast aan de betreffende besteller binnen de organisatie van Opdrachtgever. Deze facturatiemethodiek is van toepassing op: • Extra container en/of lediging voor specifiek afval op een specifieke locatie Opdrachtnemer factureert iedere bestelling separaat aan de betreffende besteller en vermeldt op de factuur ten minste de door Opdrachtgever voorgeschreven gegevens waarmee de bestelling, besteller, kostenplaats en/of het verstrekte inkoop- of opdrachtnummer eenduidig kunnen worden geïdentificeerd.
109.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. De factuur wordt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand aangeleverd, echter pas na goedkeuring op het Prijzenblad vast en variabel.
110.	De factuur dient aangeleverd te worden met de volgende specificaties: - Inkoopordernummer;

	- Type dienst; - De betreffende locaties; - De periode waarin de diensten zijn uitgevoerd; - Totaalprijs.
111.	Bij iedere factuur wordt een Excel-specificatie aangeleverd waarin alle gefactureerde kosten volledig zijn uitgesplitst. De specificatie is zodanig opgebouwd dat de factuur volledig controleerbaar en herleidbaar is naar de overeengekomen dienstverlening, locaties + codes, kostenplaatsen, tarieven en inkoopordernummers. De Opdrachtnemer past de inhoud en opmaak van de Excel-specificatie gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos aan, indien Opdrachtgever hierom verzoekt.
112.	De Opdrachtnemer verzendt facturen digitaal via PEPPOL. Bij iedere factuur wordt een XML-specificatie als bijlage meegeleverd, zodat de factuur geautomatiseerd kan worden verwerkt in de financiële systemen van Opdrachtgever.
113.	Te laat ingediende facturen zonder vooraf gemelde reden kunnen worden afgewezen of verrekend in de volgende periode.
114.	De betalingstermijn bedraagt dertig (30) dagen na ontvangst van een correcte factuur, tenzij anders is overeengekomen.
115.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief mee aan verdere digitalisering en automatisering van het facturatieproces, waaronder systeemkoppelingen en elektronische gegevensuitwisseling met de financiële systemen van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever hiervoor kiest.
116.	Facturen die niet voldoen aan de overeengekomen facturatie-eisen kunnen door Opdrachtgever worden geretourneerd. De betalingstermijn vangt aan nadat een correcte factuur is ontvangen.
117.	De Opdrachtnemer factureert geen andere tarieven dan de in de overeenkomst en het prijzenblad overeengekomen tarieven, tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
118.	Creditfacturen verwijzen altijd naar het oorspronkelijke factuurnummer en worden binnen vijf (5) werkdagen na constatering van de onjuistheid verstrekt.

4. Eisen inzake security

4.1 Eisen inzake privacy

119.	Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de AVG, en treft hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
120.	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient de Opdrachtnemer ook het CBR hierover direct te informeren.
121.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

122.	Op de IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht inzet, wordt minimaal eens per jaar een beveiligingsonderzoek of pentest uitgevoerd. De opdrachtgever kan op verzoek inzage verkrijgen in de managementsamenvatting van deze onderzoeken.
123.	Transport encryptie is verplicht en daarbij wordt minimaal gebruik gemaakt van Transport Layer Security (TLS) versie 1.2. Het heeft de voorkeur dat Transport Layer Security (TLS) versie 1.3 wordt toegepast.
124.	Voor de transportbeveiliging worden alleen ciphers ondersteund die het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) classificeert als GOED en/of VOLDOENDE. Hiervoor wordt het volgende brondocument van het NCSC gebruikt: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) 2025-05 (bron: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2025/juni/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2025-05/TLS-Richtlijnen-2025-05.pdf)

125.	De beschikbare API's zijn op de open standaard REST protocol gebaseerd.
126.	Toegang tot koppelingen (API's) moet geautoriseerd (en geauthentiseerd) zijn. Protocollen hiervoor zijn in volgorde van voorkeur: - OAuth 2.0 autorisatie token; - Certificaat authenticatie.
127.	Op alle 10 kwetsbaarheden van de OWASP top 10 zijn binnen de aangeboden oplossing aantoonbaar maatregelen geïmplementeerd. De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org. De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
128.	De leverancier stelt de Opdrachtgever op de hoogte wanneer er uit een beveiligingsonderzoek bevindingen zijn vastgesteld met een hoog of kritiek risico.
129.	De leverancier lost n.a.v. een beveiligingsonderzoek kritieke bevindingen onverwijld en bevindingen met een hoog risico binnen 1 maand op en past waar nodig compenserende maatregelen toe voor de periode dat de bevindingen nog niet zijn opgelost. Het beveiligingsonderzoek kan zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer zijn geïnitieerd.
130.	HTTPS en HSTS moeten worden toegepast op de communicatie tussen clients (zoals webbrowsers) en servers voor alle websites en webservices.
131.	Het CBR moet compliant kunnen zijn met de Europese AI Wet. Het moet voor het CBR inzichtelijk en gedocumenteerd zijn of de applicatie AI bevat, en zo ja, in welke component en met welke functie.
132.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een audit of beveiligingsonderzoek uit te voeren, wanneer Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Dit zal vooraf altijd met de opdrachtnemer worden afgestemd. De opdrachtnemer biedt deze mogelijkheid en werkt hieraan zoveel mogelijk mee.
133.	Jaarlijks geeft de opdrachtnemer een in control verklaring af, waarmee de opdrachtnemer aantoont blijvend te voldoen aan de door opdrachtgever gestelde en in het contract vastgelegde requirements.

5. Eisen inzake implementatie & exit

5.1 Implementatie

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

134.	De Opdrachtnemer stelt binnen vier (4) weken na definitieve gunning, in overleg en samenwerking met Opdrachtgever, een definitief implementatieplan. De uitvoering van de implementatie start pas na schriftelijke goedkeuring van dit plan door Opdrachtgever.
135.	Het implementatieplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, bevat in ieder geval aandacht voor: • de continuïteit van de risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de implementatie van de dienstverlening; • de inrichting van de dienstverlening per locatie; • uitvoering en afspraken rondom de nulmeting; • de overdracht en implementatie van inzamelmiddelen; • de inrichting van planningen, kwaliteitscontroles, registraties en rapportages; • de implementatie van systemen, dashboards en eventuele datagedreven oplossingen; • de communicatie en afstemming met Opdrachtgever, gebruikers en eventuele huidige leveranciers; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de implementatieperiode.
136.	De Opdrachtnemer wijst uiterlijk binnen twee weken na definitieve gunning een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor de implementatie van de dienstverlening. De implementatiemanager fungeert gedurende de implementatieperiode als vast aanspreekpunt voor opdrachtgever, de latende dienstverlener en overige betrokken partijen en beschikt over aantoonbare ervaring met vergelijkbare implementatietrajecten.
137.	De Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de dienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan het CBR blijft leveren.
138.	De Opdrachtnemer brengt geen separate kosten in rekening voor de implementatie van de dienstverlening.
139.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de implementatieperiode actief samen met Opdrachtgever en eventuele huidige leveranciers om een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening te waarborgen.
140.	Gedurende de implementatieperiode vindt periodiek voortgangsoverleg plaats tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en – indien van toepassing – de latende dienstverlener. De opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de implementatie, eventuele risico's, knelpunten en de getroffen beheersmaatregelen.
141.	De Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de start van de dienstverlening, in overleg met Opdrachtgever, een nulmeting uit van de locaties en legt de actuele situatie en eventuele bijzonderheden vast.

5.2 Exit

Het CBR streeft naar een duurzame samenwerking met de Opdrachtnemer. Mocht de samenwerking eindigen, bij afloop of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, dan zijn heldere afspraken essentieel. Daarom heeft het CBR-basiseisen opgesteld. De Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking voor een soepele overgang naar een nieuwe Overeenkomst of nieuwe Opdrachtnemer.

142.	De Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen een half jaar na aanvang van de overeenkomst een exitplan op en actualiseert dit minimaal eenmaal per jaar of bij relevante wijzigingen in de dienstverlening.
143.	Het exitplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de beëindiging en overdracht van de dienstverlening en bevat in ieder geval aandacht voor: • de overdracht, van inzamelingsmiddelen en eventuele overige voorzieningen; • de uitvoering van nulmetingen en het vastleggen van de actuele situatie en kwaliteit ten behoeve van een opvolgende opdrachtnemer; • de overdracht van planningen, registraties, dashboards, data, processen, documentatie en kennis; • de communicatie en samenwerking met Opdrachtgever, een opvolgende opdrachtnemer en eventuele leveranciers of onderaannemers; • de planning, fasering en doorlooptijden van de benodigde werkzaamheden; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de transitieperiode.
144.	De Opdrachtnemer werkt actief mee aan een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever en/of een opvolgende opdrachtnemer, zonder verstoring van de dienstverlening.
145.	De Opdrachtnemer waarborgt gedurende de implementatieperiode de continuïteit van de dienstverlening, zodat de dienstverlening zonder verstoring beschikbaar blijft voor gebruikers en primaire processen.
146.	De opdrachtnemer wijst uiterlijk twaalf maanden voor afloop van de overeenkomst of direct na bekendmaking van de contractbeëindiging een transitiemanager aan die verantwoordelijk is voor de voorbereiding en uitvoering van de exit- en overdrachtsactiviteiten en fungeert als vast aanspreekpunt voor opdrachtgever en een eventuele opvolgende opdrachtnemer.
147.	Bij einde Overeenkomst wordt ~~door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij~~in onderling overleg een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constateringen van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost. Opdrachtgever kan eenzijdig besluiten om de eindinspectie door een onafhankelijke partij te laten uitvoeren.
148.	De opdrachtnemer brengt geen aanvullende kosten in rekening voor reguliere werkzaamheden die voortvloeien uit de uitvoering van het exitplan en de overdracht van de dienstverlening.
149.	Gedurende de exitperiode vindt periodiek overleg plaats tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en – indien bekend – de opvolgende opdrachtnemer over de voortgang van de overdracht, risico's, knelpunten en benodigde maatregelen.
150.	Opdrachtnemer levert bij einde overeenkomst alle relevante data in een gangbaar digitaal formaat aan.
151.	Door opdrachtnemer wordt op locatieniveau een exit rapport beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken t.b.v. de uitgevoerde dienstverlening zichtbaar zijn.