Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Bijlage 1: Programma van Eisen (PvE)
Aanbesteding Digitale Toegankelijkheid, onderzoek en ondersteuning bij verbetering en borging

Versie 1.1

Datum	02-11-2026
Status	Definitief

Inhoud

Inhoud ***2***
Inleiding ***3***
Algemene eisen aan de dienstverlening ***4***
Eisen aan de dienstverlening ***9***
Financiële afspraken ***23***
Governance en organisatorische aspecten ***26***

Inleiding

Het Programma van Eisen (PvE) omvat een opsomming van de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de door Inschrijver te leveren diensten. Het PvE is gebaseerd op de gevraagde dienstverlening uit Beschrijvend Document en Dienstenbeschrijving, Bijlage 2.

Met het inleveren en ondertekenen van alle daartoe benodigde stukken voor deze Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle Eisen uit het PvE.

Het niet akkoord gaan met een of meerdere van de gestelde Eisen in dit PvE leidt automatisch tot een terzijdestelling van de Inschrijving (knock out).

Algemene Eisen aan de dienstverlening

In dit hoofdstuk worden overkoepelende inkoop en juridische Eisen beschreven waar Inschrijver aan dient te voldoen bij de beantwoording van deze Aanbesteding. Deze Eisen zijn herkenbaar door de letters 'ALG' gevolgd door een koppelteken en een nummer.

Nr	**Omschrijving**
ALG-01	Inschrijver dient alle documenten conform opgave Beschrijvend document aan te leveren.
ALG-02	De opgegeven dienstverlening, kwaliteit en kosten gelden voor de gehele dienstverlening.
ALG-03	Communicatie tussen Inschrijver en de Aanbestedende dienst dient plaats te vinden in het Nederlands, zowel in woord als in schrift.
ALG-04	Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is en blijft te allen tijde eigenaar van de resultaten van de Diensten.
Social return (SROI-verplichting)	
ALG-05	De Opdrachtnemer dient een plan van aanpak in binnen 3 maanden na de definitieve gunning van de Raamovereenkomst voor de invulling van Social return conform het Beschijtend Document en Bijlage 15.
ALG-06	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst besteedt de Opdrachtnemer 2,5% van de door hem gefactureerde en door de Opdrachtgever betaalde omzet aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit de social return doelgroepen.
ALG-07	De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever minimaal 1 keer per jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van de betreffende verantwoordingsperiode, de ondertekende verantwoordingsdocumenten ter onderbouwing van de nakoming van de SROI-verplichting.

Nr	Omschrijving
ALG-08	Komt te vervallen.
ALG-09	Komt te vervallen.
Aanbesteding/procedure	
ALG-10	De Inschrijving dient volledig digitaal te worden ingediend via het aanbestedingsplatform TenderNed. Kijk voor uitleg over de werkwijze van digitale indiening in de handleiding voor ondernemingen van TenderNed (www.tenderned.nl): https://www.tenderned.nl/cms/help of neem voor al uw technische vragen over TenderNed tijdens kantoortijden contact op met de servicedesk op 0800-8363376 of servicedesk@Tenderned.nl. De Inschrijving in digitale vorm moet aan de volgende Eisen voldoen: • Teksten opgemaakt in een door Microsoft Word ondersteund formaat, ODF of PDF formaat; • Spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteund formaat; • Overige documentatie mag als PDF-bestand worden aangeleverd. Indien Inschrijver gebruik wenst te maken van spreadsheets in ODF opmaak, dan deze documenten exporteren naar een door Microsoft Excel te lezen formaat. U dient rekening te houden dat Inschrijvingen ingediend anders dan digitaal via het aanbestedingsplatform TenderNed niet worden geaccepteerd. De Inschrijver draagt zelf het risico van vertraging tijdens: • Het stellen van de vragen; • Uploaden van documenten; • Het indienen van de Inschrijving via TenderNed. Indien op genoemde datum/tijdstip geen Inschrijving van u is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen Inschrijving wenst in te dienen.

Nr	Omschrijving
	Inschrijvingen kunnen na sluitingsdatum- en tijd niet meer worden ingediend omdat de elektronische kluis in TenderNed dan automatisch sluit. Het ingediende exemplaar van de Inschrijving wordt eigendom van het Ministerie. Het verdient aanbeveling om tijdig uw Inschrijving in te dienen en niet tot vlak voor sluitingstijd te wachten. Dit om te voorkomen dat eventuele onvoorziene (technische) omstandigheden resulteren in de situatie dat de kluis al gesloten is voordat uw Inschrijving ingediend is. Een mogelijk relevant gegeven hierbij voor Inschrijver is dat ingediende Inschrijvingen door het Ministerie niet eerder geopend kunnen worden dan de benoemde sluitingsdatum - en tijd. De vormvereiste voor de Aanbestedingsstukken, met de antwoorden op de beoordelingscriteria is: • de beschrijving bevat geen hyperlinks.
ALG-11	Inschrijver dient geen Inschrijving in waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of waarin voorbehouden zijn gemaakt. Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of voorbehouden zijn gemaakt wordt beschouwd als een voorwaardelijke Inschrijving en dus ongeldig verklaard.
ALG-12	De Inschrijving is tenminste geldig 60 dagen na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen in TenderNed. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. In geval tegen de gunningsbeslissing(en) bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van de Inschrijving geacht te zijn verlengd tot minimaal vier weken na de datum van het kort geding vonnis of tot vier weken na datum van intrekking van het kort geding.
ALG-13	Aan het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat worden geen kosten in rekening gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
ALG-14	De Inschrijver dient de bijlagen bij de Inschrijving als benoemd in Beschrijvend Document via TenderNed separaat te uploaden.

Nr	Omschrijving
ALG-15	Aan elkaar gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a BW en 2:24b BW, die separate Inschrijvingen indienen dienen een verklaring, bijlage 10, in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen. Indien dit voor u niet relevant is hoeft u niets te uploaden.
ALG-16	Inschrijver overlegt een volledig en naar waarheid ingevulde en bevoegdelijk ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 10), en verklaart dat hij eventuele bewijsstukken of verklaringen waarmee het document kan worden gestaafd, op eerste verzoek van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, in overeenstemming met het bepaalde in Beschrijvend Document, zal overleggen. In verband met het elektronisch indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volstaat een gescande ondertekende versie van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of een elektronisch ondertekende versie.
ALG-17	Inschrijver dient via TenderNed kwaliteitsdocument(en) in waarin de vragen behorend bij de gunningscriteria Kwaliteit volledig worden beantwoord. Hierbij geldt het volgende: • Het kwaliteitsdeel van de Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de ingediende kwaliteitsdocument(en), waarbij de in het Beschrijvend Document opgenomen gunningscriteria Kwaliteit, de bijbehorende puntenweging en de instructies in Bijlage 2 en Bijlage 6 als beoordelingskader worden gehanteerd. • Verwijzingen en hyperlinks worden niet bekeken en de inhoud ervan daarmee niet meegenomen in de beoordeling.
ALG-18	Inschrijver conformeert zich aan de concept Raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen door de Aanbestedende dienst.
ALG-19	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 AW2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming,

Nr	Omschrijving
	arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat | Rijksoverheid.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
ALG-20	Inschrijver werkt na Gunning samen met de Aanbestedende dienst de concept DFA en concept DAP verder uit

Eisen aan de dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de Eisen beschreven betreffende de dienstverlening waar Inschrijver aan dient te voldoen. Deze Eisen zijn herkenbaar door de letters 'DV' gevolgd door een koppelteken en een nummer.

Nr	Omschrijving
DV-01	De Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in staat te zijn alle in Bijlage 2 Dienstenbeschrijving opgenomen diensten te leveren. De daadwerkelijke afname, omvang en samenstelling van de dienstverlening worden per opdracht of Nadere Overeenkomst bepaald. Niet alle beschreven diensten of onderdelen daarvan worden standaard afgenomen. De Inschrijver stemt de uitvoering af op de aard, omvang, complexiteit en doelstelling van de betreffende opdracht en op de behoefte van het betreffende organisatieonderdeel.
DV-02	Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de verschillende onderzoeken zoals in Bijlage 2 (Dienstenbeschrijving) staat beschreven.
DV-03	De Inschrijver voert digitale toegankelijkheidsonderzoeken uit aan de hand van de op het moment van de opdracht wettelijk geldende versie van EN 301 549 en de daarin aangewezen versie van WCAG, tenzij de Aanbestedende dienst voor de betreffende opdracht schriftelijk een nieuwere versie voorschrijft. Volledige onderzoeken die dienen als onderbouwing voor een toegankelijkheidsverklaring worden uitgevoerd volgens de WCAG-EM-evaluatiemethodiek en voldoen aan de geldende criteria van Digitoegankelijk.nl. Voor quickscans, deelonderzoeken, maatwerkonderzoeken, documentonderzoeken en validaties wordt per opdracht de toepasselijke onderzoeksmethodiek, scope en rapportagevorm vastgesteld. De Inschrijver beschrijft daarbij duidelijk: • welke norm en methodiek zijn toegepast; • welke onderdelen zijn onderzocht; • welke onderdelen, pagina's, documenten of succescriteria buiten de scope van het onderzoek vallen; • welke beperkingen het onderzoek kent;

Nr	Omschrijving
	• en waarvoor de resultaten wel en niet gebruikt kunnen worden. Een volledig onderzoek naar een website of webapplicatie omvat alle toepasselijke succescriteria op niveau A en AA die binnen de afgesproken scope van toepassing zijn.
DV-03A	Inschrijver gaat ermee akkoord dat onderzoeken binnen deze overeenkomst betrekking kunnen hebben op verschillende typen digitale voorzieningen van de Aanbestedende dienst. Hieronder vallen onder andere: • publieke websites; • besloten omgevingen; • onderdelen achter een login; • webapplicaties; • mobiele applicaties; • formulieren en portalen; • interne digitale voorzieningen; • documenten zoals PDF-documenten; • en andere digitale toepassingen die onderdeel zijn van de digitale dienstverlening of informatievoorziening van de Aanbestedende dienst. De Inschrijver is in staat de in de Dienstenbeschrijving opgenomen typen onderzoek uit te voeren, waaronder volledige onderzoeken, contentonderzoeken, techniekonderzoeken, heronderzoeken, quickscans en maatwerkonderzoeken. De aard, omvang en onderzoeksaanpak worden afgestemd op de context en het doel van de betreffende digitale voorziening.
DV-03B	De Inschrijver is in staat bestaande toegankelijkheidsonderzoeken, conformiteitsverklaringen, conformiteitsrapportages en andere relevante onderbouwingen van leveranciers te beoordelen en te valideren. De beoordeling bevat ten minste:

Nr	Omschrijving
	• de actualiteit van de onderbouwing; • de toegepaste norm en onderzoeksmethodiek; • de scope en representativiteit van de steekproef; • de onafhankelijkheid en deskundigheid van de uitvoerende partij; • de volledigheid, herleidbaarheid en bruikbaarheid van de resultaten; • en de geschiktheid van de onderbouwing voor een toegankelijkheidsverklaring of voor verdere besluitvorming. Wanneer de bestaande onderbouwing onvoldoende, verouderd of niet passend bij de onderzoeksvraag is, adviseert de Inschrijver over de noodzaak en omvang van aanvullend onderzoek.
DV-04	De Inschrijver bevestigt een aanvraag binnen vijf (5) werkdagen en geeft daarbij inzicht in de voorgestelde aanpak, planning, benodigde informatie, inzet en verwachte doorlooptijd. De startdatum wordt per opdracht of Nadere Overeenkomst overeengekomen. Tenzij anders overeengekomen, start een regulier onderzoek uiterlijk binnen één maand na ontvangst van een volledige en door de Aanbestedende dienst goedgekeurde opdracht. Voor spoedopdrachten, complexe onderzoeken en maatwerkopdrachten kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt.
DV-05	Inschrijver gaat ermee akkoord: • Per type onderzoek wordt een afzonderlijk rapport opgeleverd, tenzij in de opdracht of Nadere Overeenkomst is afgesproken dat meerdere digitale voorzieningen of onderdelen in één samenhangend onderzoeksrapport worden opgenomen. • Dat de oplevering van onderzoeksrapporten binnen een vooraf afgesproken termijn worden opgeleverd. De planning en doorlooptijd worden vooraf afgestemd. Afwijkingen worden tijdig gemeld. • Dat de Inschrijver ieder onderzoeksrapport desgevraagd toelicht binnen de per opdracht afgesproken termijn. Per opdracht of Nadere Overeenkomst wordt bepaald of de toelichting schriftelijk, op locatie of via beeldcommunicatie plaatsvindt en welke doelgroepen daarbij worden betrokken.

Nr	Omschrijving
	• Dat onderzoeksrapporten toegankelijk, begrijpelijk en actiegericht zijn opgesteld en bruikbaar zijn voor zowel technische als niet-technische doelgroepen binnen de organisatie, zoals ontwikkelaars, contentbeheerders, projectteams, beleidsadviseurs, website-eigenaren en leveranciers. • Dat uit de onderzoeksrapporten duidelijk blijkt welke bevindingen en verbetermaatregelen betrekking hebben op bijvoorbeeld content, techniek of andere onderdelen van de digitale voorziening en voor welke betrokken doelgroep of partij actie nodig is.
DV-06	Inschrijver gaat ermee akkoord: • Dat voor ieder onderzoek in overleg met de Aanbestedende dienst beoordeeld wordt of een heronderzoek wenselijk en zinvol is; • Dat een heronderzoek in beginsel plaatsvindt na een herstelperiode van 90 dagen na oplevering van het onderzoeksrapport van het eerste onderzoek; • Dat het heronderzoek betrekking heeft op de succescriteria die in het eerste onderzoek niet of niet volledig voldeden; • Dat de Aanbestedende dienst kan besluiten af te zien van een heronderzoek wanneer blijkt dat verbetermaatregelen redelijkerwijs niet binnen deze periode kunnen worden uitgevoerd, bijvoorbeeld vanwege technische complexiteit, afhankelijkheid van leveranciers, planning, capaciteit of kosten; • Dat wanneer wordt afgezien van een heronderzoek, de Aanbestedende dienst en Inschrijver hierover afspraken maken en dit vastleggen in de planning of opdrachtadministratie.
DV-07	Inschrijver gaat ermee akkoord dat alle opleveringen binnen de dienstverlening digitaal toegankelijk worden aangeleverd. Hieronder vallen onder andere: • onderzoeksrapporten; • presentaties; • dashboards; • kennisdocumenten; • communicatiemiddelen;

Nr	Omschrijving
	• trainingsmateriaal; • en overige documenten die in het kader van de dienstverlening worden gedeeld met de Aanbestedende dienst. De opleveringen voldoen aan de geldende toegankelijkheidseisen en zijn bruikbaar voor verschillende gebruikers en hulpmiddelen.
DV-08	Inschrijver gaat ermee akkoord: • dat alle onderzoeksrapporten digitaal toegankelijk worden opgeleverd; • dat onderzoeksrapporten geschikt zijn voor gebruik in toegankelijkheidsverklaringen en voldoen aan de geldende eisen en richtlijnen van Digitoegankelijk.nl; • dat rapportages voldoen aan de eisen zoals beschreven op Digitoegankelijk.nl voor toegankelijkheidsonderzoeken en de controle van toegankelijkheidsverklaringen; • dat onderzoeksrapporten zodanig worden opgesteld dat deze bruikbaar zijn voor publicatie, monitoring, verdere verwerking en opvolging van verbetermaatregelen; • Onderzoeksrapporten worden beschikbaar gesteld in minimaal één volledig digitaal toegankelijk, gangbaar en duurzaam bruikbaar formaat. Voor rapportages die openbaar worden gemaakt of worden gebruikt bij een toegankelijkheidsverklaring worden, indien gevraagd, zowel een toegankelijke PDF-versie als een HTML-versie beschikbaar gesteld; • Voor verdere verwerking stelt de Inschrijver de onderliggende gegevens waar relevant beschikbaar in een gangbaar herbruikbaar formaat, zoals CSV, Excel, JSON of een gelijkwaardig open formaat. • dat de inhoud, structuur en onderbouwing van de onderzoeksrapporten voldoende zijn om opgenomen te kunnen worden in een toegankelijkheidsverklaring in het landelijke register van toegankelijkheidsverklaringen; • dat onderzoeksrapporten een duidelijke beschrijving bevatten van de scope, steekproef, onderzoeksaanpak, gebruikte normen en toegepaste methodiek, zodat het onderzoek herleidbaar, controleerbaar en reproduceerbaar is.
DV-09	Inschrijver gaat ermee akkoord dat een onderzoeksrapport, voor zover passend bij het type onderzoek en de afgesproken

Nr	Omschrijving
	onderzoeksrapportvorm per geconstateerde afwijking ten minste de volgende onderdelen bevat: • een beschrijving van de afwijking; • de oorzaak van de afwijking; • het gevolg en de impact voor gebruikers; • voor welke doelgroep(en) of gebruikerssituatie(s) de afwijking gevolgen heeft; • een eventueel beschikbaar alternatief voor gebruikers; • een concrete suggestie voor een verbetermaatregel; • een indicatie van de prioriteit en urgentie van de bevinding; • en een aanduiding van de meest logische oplossingsrichting, zoals techniek, content, proces, ontwerp, en waar mogelijk welke betrokken doelgroep of partij aan zet is om de bevinding op te lossen. Het onderzoeksrapport moet zodanig zijn opgesteld dat bevindingen niet alleen inzicht geven in de mate van toegankelijkheid, maar ook direct bruikbaar zijn voor het prioriteren, plannen en uitvoeren van verbetermaatregelen door verschillende doelgroepen binnen de organisatie, zoals ontwikkelaars, contentbeheerders, projectteams, leveranciers en website-eigenaren. Voor onderzoeksrapporten die worden gebruikt voor een toegankelijkheidsverklaring geldt daarnaast dat per geconstateerde afwijking een duidelijke toelichting wordt opgenomen over het gevolg voor gebruikers, een eventueel alternatief en een suggestie voor een maatregel, zodat deze informatie bruikbaar is voor opname in de Invulassistent van Logius.
DV-10	Inschrijver is in staat ondersteuning te bieden bij het verbeteren en borgen van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst. Deze ondersteuning kan onder andere bestaan uit: • het beantwoorden van inhoudelijke vragen over digitale toegankelijkheid; • het ondersteunen bij het interpreteren van onderzoeksresultaten; • het begeleiden bij het prioriteren en implementeren van verbetermaatregelen; • het verzorgen van voortgangs-, kennis- en expertsessies; • het signaleren van risico's, terugkerende knelpunten en verbetermogelijkheden; • het ondersteunen bij kennisopbouw en bewustwording binnen de organisatie; • het adviseren bij aanbestedingen, ontwerpkeuzes, ontwikkeling en doorontwikkeling van websites en applicaties;

Nr	Omschrijving
	• het ondersteunen bij afstemming met leveranciers en ontwikkelpartijen; • en het ondersteunen bij het inrichten en verbeteren van processen voor structurele borging van digitale toegankelijkheid. De ondersteuning moet toepasbaar zijn voor verschillende doelgroepen binnen de organisatie, waaronder website-eigenaren, ontwikkelaars, contentbeheerders, projectteams, beleidsadviseurs en leveranciers. De ondersteuning moet aansluiten bij de context, volwassenheid en behoefte van het betreffende organisatieonderdeel of team en gericht zijn op duurzame verbetering en borging van digitale toegankelijkheid. De Inschrijver signaleert binnen de afgesproken dienstverlening proactief relevante risico's, terugkerende knelpunten, afhankelijkheden en verbetermogelijkheden en bespreekt deze tijdig met de Aanbestedende dienst.
DV-11	De uitvoering van ondersteunings- en begeleidingsverzoeken wordt in overleg afgestemd met de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst bepaalt welke vorm van ondersteuning wordt ingezet, zoals: • ad-hoc advies; • begeleiding bij implementatie; • voortgangsgesprekken; • expertsessies; • kennisdeling; • ondersteuning bij leveranciersoverleg; • of begeleiding bij borging van digitale toegankelijkheid binnen processen en werkwijzen. Inschrijver stemt de ondersteuning af op de context, behoefte en volwassenheid van het betreffende organisatieonderdeel of team. Kosten voor ondersteuning en begeleiding worden maandelijks gespecificeerd gefactureerd en op basis van nacalculatie verrekend, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.
DV-12	Inschrijver draagt er zorg voor dat onderzoeken, onderzoeksrapporten en ondersteuning bijdragen aan het structureel verbeteren en borgen van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst. De dienstverlening moet gericht zijn op: • het ondersteunen van opvolging van bevindingen; • het stimuleren van implementatie van verbetermaatregelen;

Nr	Omschrijving
	• het versterken van eigenaarschap; • het ondersteunen van werkprocessen; • en het bevorderen van structurele borging van digitale toegankelijkheid binnen ontwikkeling, beheer en publicatieprocessen.
DV-13	Inschrijver legt onderzoeksresultaten zodanig vast dat terugkerende bevindingen, risico's, trends en ontwikkelingen over meerdere onderzoeken heen inzichtelijk kunnen worden gemaakt. De onderzoeksresultaten moeten bruikbaar zijn voor: • organisatiebrede analyse; • monitoring; • trendrapportages; • prioritering; • en strategische en operationele sturing op digitale toegankelijkheid.
DV-14	Inschrijver gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Indien sprake is van verwerking van persoonsgegevens handelt Inschrijver conform de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en worden niet gedeeld met derden zonder toestemming van de Aanbestedende dienst, tenzij hiervoor een wettelijke verplichting bestaat. Inschrijver neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.
DV-15	Indien Inschrijver gebruik maakt van dashboards, portals, auditorsystemen of andere digitale omgevingen voor de uitvoering van de dienstverlening, moeten deze passend beveiligd zijn overeenkomstig de geldende normen voor informatiebeveiliging. De Aanbestedende dienst verwacht daarbij minimaal:

Nr	Omschrijving
	• passende toegangsbeveiliging; • beveiligde gegevensuitwisseling; • logging en beheer van gebruikersrechten; • periodieke actualisatie van beveiligingsmaatregelen; • en beperking van toegang tot geautoriseerde gebruikers. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor aanvullende beveiligingseisen of toetsing te verlangen indien de aard van de dienstverlening of gegevensverwerking daar aanleiding toe geeft.
DV-16	Onderzoeksrapporten die openbaar beschikbaar worden gesteld, bijvoorbeeld via een auditoromgeving of toegankelijkheidsverklaring, mogen geen onnodige persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie bevatten. Inschrijver draagt er zorg voor dat openbare rapportages uitsluitend informatie bevatten die noodzakelijk is voor het doel van de publicatie en passend is binnen de context van transparantie over digitale toegankelijkheid. De Aanbestedende dienst bepaalt welke rapportages openbaar worden gemaakt. Dit geldt ook voor screenshots, voorbeelddata, URL's, metadata en toelichtingen in openbare rapportages.
DV-17	Indien digitale hulpmiddelen, dashboards, portalen, controlevoorzieningen of andere ondersteunende software onderdeel uitmaken van een opdracht of Nadere Overeenkomst, zorgt de Inschrijver voor een veilig en beheersbaar toegangsbeheer. Daarbij geldt ten minste dat: • gebruikersaccounts persoonlijk worden uitgegeven; • autorisaties worden ingericht op basis van rollen en noodzakelijke toegang; • de Aanbestedende dienst gebruikersrechten kan beheren of laten beheren; • accounts bij wijziging of beëindiging van de toegang tijdig worden aangepast of verwijderd; • en de digitale hulpmiddelen voldoet aan de eisen voor privacy en informatiebeveiliging uit dit Programma van Eisen.
DV-18	Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens de Aanbestedende dienst, werkt

Nr	Omschrijving
	de Inschrijver mee aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst conform het door de Aanbestedende dienst voorgeschreven model. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt op basis van schriftelijke instructies van de Aanbestedende dienst en overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving.
DV-19	Indien tooling, dashboards, portals, controlevoorzieningen of andere digitale hulpmiddelen voor besturing van een opdracht of Nadere Overeenkomst worden afgenomen, voldoet deze tooling ten minste aan de volgende voorwaarden: • De digitale hulpmiddelen voldoen aan de geldende toegankelijkheidseisen en zijn bruikbaar voor gebruikers die gebruikmaken van ondersteunende software of hulpmiddelen, zoals schermlezers, schermvergroting of spraakbesturing. • gebruikersrechten en rollen zijn beheersbaar door de Aanbestedende dienst; • gegevens, rapportages en instellingen kunnen in een gangbaar en herbruikbaar formaat worden geëxporteerd; • de Aanbestedende dienst behoudt toegang tot de eigen gegevens gedurende de overeengekomen bewaartermijn; • de licentievorm, gebruikersomvang, ondersteuning, beschikbaarheid en kosten zijn vooraf inzichtelijk; • de leverancier voorkomt onnodige afhankelijkheid van leverancierspecifieke formaten of systemen; • bij beëindiging van het gebruik ondersteunt de Inschrijver een beheerste overdracht of verwijdering van gegevens • en de digitale hulpmiddelen voldoen aan de eisen voor privacy en informatiebeveiliging uit dit PvE. De Inschrijver stelt voor afgenomen digitale hulpmiddelen een exit- en overdrachtsvoorziening beschikbaar. Deze bevat ten minste afspraken over export, overdracht, bewaartermijnen, verwijdering van gegevens, beëindiging van accounts en ondersteuning bij migratie.
DV-20	Indien de Inschrijver bij digitale hulpmiddelen en de dienstverlening gebruikmaakt van AI of andere geautomatiseerde besluitvormende of ondersteunende systemen, beschrijft de Inschrijver op welke wijze de kwaliteit, transparantie, menselijke controle, privacy en informatiebeveiliging zijn geborgd.

Nr	Omschrijving
	Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens worden niet ingevoerd in publieke AI-systemen tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verleend en de verwerking voldoet aan de AVG en de AI Act. De opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, juistheid en rechtmatigheid van alle opgeleverde resultaten. AI-gegenereerde output wordt altijd door een deskundige medewerker gecontroleerd voordat deze aan de opdrachtgever wordt geleverd. Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt de opdrachtnemer inzicht in de gebruikte AI-toepassingen en de getroffen beheersmaatregelen.
DV-21	Inschrijver levert per kwartaal per organisatieonderdeel analyses aan. Deze bevatten ten minste: • aantallen en typen onderzoeken; • ontwikkeling van onderzoeksresultaten in de tijd; • terugkerende bevindingen en structurele knelpunten; • risico's en afhankelijkheden; • voortgang van verbetermaatregelen; • mate waarin eerdere bevindingen zijn opgelost of opnieuw voorkomen; • relevante verschillen tussen organisatieonderdelen, platforms of typen digitale voorzieningen; • en concrete aanbevelingen en prioriteiten. De rapportages zijn bruikbaar voor zowel operationele, tactische als strategische sturing.
DV-22	De Inschrijver richt ondersteunings- en begeleidingsactiviteiten zodanig in dat kennis waar mogelijk wordt overgedragen aan medewerkers en teams van de Aanbestedende dienst. De Inschrijver legt relevante werkwijzen, adviezen en gemaakte keuzes begrijpelijk vast en draagt bij aan het zelfstandig herkennen, voorkomen en oplossen van toegankelijkheidsproblemen door de Aanbestedende dienst.
DV-23	De Inschrijver past gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een aantoonbaar kwaliteitsborgingsproces toe op onderzoeken, rapportages en ondersteunende dienstverlening.
DV-24	Iedere onderzoeksrapportage die wordt gebruikt als onderbouwing voor een toegankelijkheidsverklaring wordt vóór oplevering inhoudelijk beoordeeld door een andere deskundige dan degene die

Nr	Omschrijving
	het onderzoek primair heeft uitgevoerd. De beoordeling en eventuele correcties zijn intern traceerbaar.
DV-25	De Inschrijver zet medewerkers in die aantoonbaar beschikken over actuele en voor hun rol passende kennis en ervaring op het gebied van digitale toegankelijkheid, de toepasselijke normen, onderzoeksmethodieken en advisering. De Inschrijver onderhoudt deze deskundigheid gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Informatiebeveiliging

In dit hoofdstuk worden de Eisen beschreven betreffende informatiebeveiliging waar Inschrijver aan dient te voldoen. Deze Eisen zijn herkenbaar door de letters 'IB' gevolgd door een koppelteken en een nummer

Nr	Omschrijving
IB-01	Voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2.0. De inschrijver kan aantoonbaar voldoen aan de eisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2). https://www.bio-overheid.nl/bio2/bio-producten/baseline-informatiebeveiliging-overheid-2-bio2/ Dit kan de Inschrijver aantoonbaar maken door een geldig certificaat conform NEN-EN-ISO/IEC 27001 of een aantoonbaar gelijkwaardige certificering of norm aan te tonen.
IB-02	Vervallen
IB-03	De inschrijver staat ervoor in dat al het door hem ingeschakelde personeel en andere derden werken overeenkomstig dezelfde normen voor informatiebeveiliging als Opdrachtnemer.

IB-04	De inschrijver staat ervoor in dat informatie over de getroffen beveiligingsmaatregelen als vertrouwelijke informatie wordt beschouwd en als zodanig wordt behandeld.
IB-05	De inschrijver staat ervoor in dat in het kader van de dienstverlening de (meta)data van Opdrachtgever niet buiten de Europese Economische Ruimte (EER) wordt opgeslagen, beheerd, ingezien, verwerkt of bewerkt.
IB-06	De inschrijver staat ervoor in dat de omgeving(en) van Opdrachtgever strikt gescheiden is/zijn van andere omgevingen en dat de gegevens van Opdrachtgever enkel toegankelijk zijn voor de hiertoe geautoriseerde personen. Opdrachtnemer dient voor Opdrachtgever inzichtelijk te maken hoe dit gewaarborgd is als er sprake is van een gedeelde infrastructuur met andere klanten.
IB-07	Opdrachtnemer past op de communicatie van gegevens passende versleuteling toe en hierop vindt controle plaats. De oplossing moet voldoen aan de van toepassing zijnde (verplichte) open (beveiligings)standaarden voor digitale gegevensuitwisseling voor de Nederlandse overheid (https://www.forumstandaardisatie.nl).
IB-08	Opdrachtnemer dient de opslag van logbestanden te beschermen en de toegang hiertoe regelmatig te beoordelen. De opslag van logbestanden vindt onder dezelfde voorwaarden plaats als de overige data: binnen de EER.
IB-09	Er is een Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) beleid. Door een eigen CVD-beleid in te richten, maakt een organisatie als eigenaar duidelijk hoe zij omgaat met meldingen over kwetsbaarheden in ICT-systemen. Het Nationaal Cyber Security Center heeft informatie over het inrichten van een eigen CVD-beleid. Aan de slag met responsible disclosure-beleid | NCSC

AVG

In dit hoofdstuk worden de Eisen beschreven betreffende Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waar Inschrijver aan dient te voldoen. Deze Eisen zijn herkenbaar door de letters 'AVG' gevolgd door een koppelteken en een nummer

Nr	Omschrijving
AVG-01	De inschrijver voldoet aan de AVG. Indien persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescheming (AVG) worden verwerkt door een bewerker (derde) dient een Verwerkersovereenkomst te worden afgesloten. Onder Verwerking van Persoonsgegevens wordt verstaan: elke handeling of elk geheel van handelingen (o.a. verzamelen, bewaren en vernietigen) met betrekking tot Persoonsgegevens. Een persoonsgegeven is elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (bv. NAW-gegevens, foto's van personen, BSN-nummers. IP-nummers). De standaard verwerkersovereenkomst van het Rijk dient te worden gehanteerd.
AVG-02	Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever in de hoedanigheid van verwerker verwerkt, werkt Opdrachtnemer onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst volgens het ARVODI-model.
AVG-03	Melden datalek. De inschrijver doet een melding van security- en of privacyincidenten (datalek) binnen 24 uur na constatering en verstrekt alle details inclusief informatie over omvang, impact, betrokken data, en termijn van oplossen/verhelpen.

Kunstmatige intelligentie (AI)

In dit hoofdstuk worden de Eisen beschreven betreffende Kunstmatige Intelligentie (AI) waar Inschrijver aan dient te voldoen. Deze Eisen zijn herkenbaar door de letters 'AI gevolgd door een koppelteken en een nummer

Nr	Omschrijving
AI-01	Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens worden niet ingevoerd in publieke AI-systemen tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verleend en de verwerking voldoet aan de AVG en de AI Act.
AI-02	De inschrijver beschikt over de nodige kennis om AI professioneel en veilig toe te passen, met inachtneming van de technische beperkingen en juridische risico's.
AI-03	De inschrijver blijft volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, juistheid en rechtmatigheid van alle opgeleverde resultaten.
AI-04	AI-gegenereerde output wordt altijd door een deskundige medewerker gecontroleerd voordat deze aan de opdrachtgever wordt geleverd.
AI-05	Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt de opdrachtnemer inzicht in de gebruikte AI-toepassingen en de getroffen beheersmaatregelen.

Financiële afspraken

In dit hoofdstuk worden de Eisen beschreven betreffende Dienst Financiële Afspraken. Deze Eisen zijn herkenbaar door de letters 'DFA' gevolgd door een koppelteken en een nummer.

Nr	Omschrijving
DFA-01	Inschrijver gaat akkoord met de meegeleverde bijlage 7 Concept DFA als minimale voorwaarde.

DFA-02	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer van de DFA die is afgestemd met Aanbestedende dienst.
DFA-03	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.
DFA-04	De opgegeven prijzen en tarieven zijn realistisch en marktconform.
DFA-05	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in Beschrijvend Document, en Bijlages zijn voor rekening van Inschrijver.
DFA-06	De facturering van de diensten vindt, tenzij anders overeengekomen, één keer per maand plaats op basis van nacalculatie. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
DFA-07	Elke factuur waarop diensten zijn vermeld welke op basis van uren maal tarief worden afgerekend bevat een gespecificeerd overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Dit overzicht bevat minimaal: • de aard van de werkzaamheden; • de datum of periode van uitvoering; • het aantal bestede uren; • de betrokken dienstverlening of activiteit; • en, waar relevant, het betreffende organisatieonderdeel, project, website of applicatie. De specificatie moet voldoende inzicht geven in de uitgevoerde dienstverlening, zodat de Aanbestedende dienst de werkzaamheden kan beoordelen, monitoren en herleiden.
DFA-08	Inschrijver is akkoord met de indexering voor geoffreerde prijzen en tarieven conform de geoffreerde prijzen in bijlage 9. Indexatie is jaarlijks toegestaan per 1 februari. Eerste keer per 1 februari 2028. De wijze van indexering staat in bijlage 3 Conceptovereenkomst Raamovereenkomst.

DFA-09	Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. Voor meer informatie over elektronische facturering verwijs ik u naar de volgende websites E-factureren | Logius of Hoe kan ik e-factureren? | Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)
DFA-10	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
DFA-11	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Inschrijvers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Inschrijverszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
DFA-12	Inschrijver dient bijlage 9 prijsblad volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed. De ingevulde bedragen bepalen de score op het Gunningscriterium Prijs. Het is, op straffe van uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de inhoud, opmaak en formules van de spreadsheet te wijzigen.
DFA-13	Vermeld in de Inschrijving alle geldbedragen in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
DFA-14	Het Ministerie verstuurt een aanvraag voor een onderzoek, middels een nog nader af te stemmen procedure en format (DAP), met een specificatie van de uit te voeren Opdracht naar Opdrachtnemer. Een onderzoek dat is uitgevoerd, maar niet is afgestemd en goedgekeurd met het Ministerie wordt niet doorbelast aan Opdrachtgever.

Governance en organisatorische aspecten

In dit hoofdstuk worden de Eisen beschreven betreffende de governance en organisatorische aspecten waar Inschrijver aan dient te voldoen. Deze Eisen zijn herkenbaar door de letters 'GOV' gevolgd door een koppelteken en een nummer.

Nr	Omschrijving
GOV-01	Na gunning werken partijen de governance, rollen, verantwoordelijkheden, overlegstructuur, escalatie, rapportage en besluitvorming nader uit en leggen deze vast in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
GOV-02	Inschrijver dient gedurende de duur van de overeenkomst zoveel als mogelijk vaste contactpersonen in te zetten met een vaste vervanging op operationeel niveau.
GOV-03	Inschrijver dient de vastlegging te verzorgen van reguliere overleggen en het distribueren van deze vastlegging.
GOV-04	Op centraal niveau vindt ten minste eenmaal per kwartaal tactisch contract- en dienstverlenings-overleg plaats, tenzij partijen in het DAP een andere frequentie overeenkomen. Tijdens dit overleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: • de voortgang en planning van onderzoeken en heronderzoeken; • openstaande en terugkerende bevindingen; • risico's, knelpunten en ontwikkelingen; • capaciteit, prioritering en verwachte pieken in de dienstverlening; • de kwaliteit en bruikbaarheid van onderzoeksrapporten; • signalen en patronen over meerdere onderzoeken heen; • voortgang van verbetermaatregelen en implementatie; • kennisopbouw, bewustwording en ondersteuning binnen de organisatie; • en de wijze waarop digitale toegankelijkheid structureel wordt verbeterd en geborgd. Inschrijver verzorgt de voorbereiding, verslaglegging en opvolging van het overleg.
GOV-05	Op centraal niveau vindt ten minste eenmaal per jaar een strategisch overleg plaats, tenzij partijen in het DAP een andere frequentie overeenkomen. Dit overleg is gericht op de evaluatie en doorontwikkeling van de dienstverlening en de structurele borging

Nr	Omschrijving
	van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst. Tijdens dit overleg wordt in ieder geval aandacht besteed aan: • trends, ontwikkelingen en terugkerende risico's; • inzichten en patronen uit onderzoeken en ondersteuning; • de ontwikkeling van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie; • de effectiviteit van de samenwerking en dienstverlening; • de kwaliteit van onderzoeken, onderzoeksrapporten en ondersteuning; • kennisontwikkeling en volwassenheid binnen de organisatie; • ontwikkelingen in wet- en regelgeving, normen en richtlijnen; • en mogelijke verbeteringen in processen, governance en dienstverlening. Het strategisch overleg ondersteunt de Aanbestedende dienst bij het maken van keuzes en het verder verbeteren en borgen van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie.
GOV-06	Inschrijver richt stuurelementen (verbeteracties) in die kunnen worden toegepast in die gevallen dat niet wordt voldaan aan de overeengekomen dienstverlening.