



Belastingdienst

## BIJLAGE A1 – Specificatie van de opdracht Support GWT

Behorende bij : EA Support GWT

Versie : 0.9

Kenmerk : IUC18-003

Datum : 25 mei 2018

## INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1. Doel van dit document</b> .....	<b>3</b>
1.1. <i>Eisen</i> .....	3
<b>Hoofdstuk 2. Uitvoeringseisen</b> .....	<b>4</b>
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i> .....	4
2.2. <i>Sociale voorwaarden</i> .....	4
2.3. <i>Business Etiquette</i> .....	4
2.4. <i>Integriteit</i> .....	4
<b>Hoofdstuk 3. Juridische kaders</b> .....	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 4. Financiële afspraken</b> .....	<b>6</b>
4.1. <i>Prijsstelling</i> .....	6
4.1.1. <i>Tarieven en indexatie</i> .....	6
4.2. <i>Elektronisch factureren – e-factureren</i> .....	7
<b>Hoofdstuk 5. Kwaliteit</b> .....	<b>9</b>
5.1. <i>Support GWT</i> .....	9
5.1.1. <i>Marktconformiteit</i> .....	9
5.2. <i>Retransitie</i> .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.3. <i>Beveiliging kaders</i> .....	10
5.4. <i>Veilig informatie uitwisselen</i> .....	11
5.5. <i>Remote support kaders</i> .....	11
5.6. <i>Licenties</i> .....	12
<b>Hoofdstuk 6. Contractmanagement en Rapportage</b> .....	<b>13</b>
6.1. <i>Inleiding</i> .....	13
6.2. <i>Proces beschrijving</i> .....	13
6.3. <i>Rapportage</i> .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

## Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die Opdrachtgever stelt in het kader van Support GWT met kenmerk IUC18-003. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

### 1.1. Eisen

Voor het indienen van de inschrijving zal onderhavige Bijlage van het Beschrijvend Document integraal als word document ter beschikking worden gesteld zodat Inschrijvers op eenvoudige wijze de tabellen kunnen invullen waarin de eisen zijn opgenomen.

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die Opdrachtgever heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren Prestatie. Eisen en wensen worden als volgt weergegeven:

<b>EIS 1</b>	<b>Gunningseisen</b> Gunningseisen zijn eisen waar u ten tijde van de Inschrijving aan moet voldoen of waar u zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Het niet voldoen aan een gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
--------------	--

<b>UE 1.</b>	<b>Uitvoeringseisen</b> Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.  Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
--------------	--

## Hoofdstuk 2. Uitvoeringseisen

In dit hoofdstuk zijn specifieke uitvoeringseisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbesteedde opdracht, echter ook in andere hoofdstukken, waaronder **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** "Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.", komen uitvoeringseisen voor.

### 2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1. 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 2Aw2012.

Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- de Belastingdienst, [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)
- het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm)
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw).

### 2.2. Sociale voorwaarden

Op deze opdracht zijn de generieke sociale voorwaarden van toepassing.  
De ingevulde en ondertekende Bijlage 5 sociale voorwaarden maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

UE 2. Inschrijver zal de sociale voorwaarden Bijlage 5 op eerste verzoek van Opdrachtgever, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.

### 2.3. Business Etiquette

UE 3. Inschrijver conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4.

### 2.4. Integriteit

UE 4. Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in Bijlage 7.

### Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in Bijlage 6 van het Beschrijvend Document opgenomen conceptovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door Opdrachtgever worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.5.2. van het Beschrijvend Document (nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken) De wijzigingen en/of de aangepaste Overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

**UE 5.** Inschrijver gaat akkoord met de conceptovereenkomst met inbegrip van de eventuele per nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.

## Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

### 4.1. Prijsstelling

De eisen met betrekking tot het gunningscriterium Prijs zijn (zie ook Beschrijvend Document paragraaf 4.10.3):

EIS 1	Alle met de levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs, tenzij anders is vermeld door Opdrachtgever.
-------	--

De volgende eisen zijn van toepassing op het in te vullen Prijzenformulier:

EIS 2	Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven Prijzen;
-------	--

EIS 3	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 de Prestatie, conform de in het Beschrijvend Document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.
-------	--

EIS 4	Indien Opdrachtgever, in aansluiting op eis 3, kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, dan zijn deze voor rekening van Inschrijver.
-------	---

EIS 5	De facturering dient na uitvoering van de Dienst plaats te vinden. Met betrekking tot Support dient facturering per kwartaal vooraf plaats te vinden. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
-------	--

#### 4.1.1. Tarieven en indexatie

De Belastingdienst wenst een Inschrijver te contracteren welke Marktconforme tarieven offreert ten aanzien van Support GWT (zie paragraaf 5.1.2 van deze Bijlage) ten behoeve van het CC-platform van de Belastingdienst.

indexering kan jaarlijks plaatsvinden o.b.v. de dan beschikbare meeste recente jaarindex.

De geoffreerde tarieven in Bijlage 15 kunnen gedurende het contract worden geïndexeerd onder de volgende voorwaarden:

De Inschrijver dient steeds voor 1 september voorafgaande aan de genoemde momenten van tarief indexering een schriftelijk verzoek in, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen.

EIS 6	De door Inschrijver geoffreerde uurtarieven mogen jaarlijks per 1 oktober, maar niet eerder dan 1 oktober 2019, geïndexeerd worden. Voor de dienstverlening welke op uurbasis wordt verrekend is indexering toegestaan op basis van het CBS-indexcijfer "Dienstprijzen; commerciële dienstverlening, index 2010=100", tabel 62 computerprogrammering, advisering.
-------	---

De door Inschrijver geoffreerde overige tarieven mogen jaarlijks per 1 oktober, maar niet eerder dan 1 oktober 2019, geïndexeerd worden op basis van de CBS tabel "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; index cijfers (2010 = 100)", tabel M-N, Zakelijke dienstverlening.

EIS 7	Uitgangspunt voor de tariefstijgingen is de mutatie van deze index gedurende de periode van 1 april van jaar n-1 tot 1 april van jaar n voorafgaand aan de indexeringsdatum van 1 september van jaar n. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma
-------	--

Met opmerkingen [IEH1]: Review Gertjan

#### 4.2. Elektronisch factureren – e-factureren

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf ) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid
- Directe koppeling met DigiPoort
- E-factuur indienen vanuit uw (Boekhoud)softwarepakket via Simpler Invoicing
- E-factureren via een dienstverlener die een directe koppeling heeft met DigiPoort.

NB: Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- naam en adres van de Inschrijver
- het KvK-nummer van de Inschrijver
- het btw-nummer van de Inschrijver
- het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Inschrijver
- het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie [www.logius.nl](http://www.logius.nl) voor het actuele overzicht.
- het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd)
- het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers 45xxxxxxx )
- contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst)
- artikelcode (indien van toepassing)
- de omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten
- de bestelde/geleverde hoeveelheid
- de prijs per eenheid

EIS 8	Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
EIS 9	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door Opdrachtgevoorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
EIS 10	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Inschrijver regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail [servicecentrum@logius.nl](mailto:servicecentrum@logius.nl) of op [www.logius.nl](http://www.logius.nl). Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Bij keuze voor Simpler Invoicing of voor het inschakelen van een dienstverlener neemt de Inschrijver na gunning zelf contact op met de partij naar keuze.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden in de bijgevoegde brochure 'elektronisch factureren voor leveranciers' (Bijlage 3). Meer informatie is ook verkrijgbaar bij de Rijks-brede helpdesk e-factureren, via [helpdesk-efactureren.nl](http://helpdesk-efactureren.nl)

## Hoofdstuk 5. Kwaliteit

In dit hoofdstuk zijn de functionele eisen opgenomen voor Support GWT.

### 5.1. Support GWT

Support GWT is essentieel voor de waarborging van de Continuïteit van de CC-Omgeving. Inschrijver dient de Belastingdienst hierin te faciliteren.

EIS 11	Inschrijver biedt de supportprogramma's van fabrikant aan: - Ideal: GWT Custom Care Plus
--------	---

Opdrachtgever is voornemens de GWT binnen twee jaar te vervangen.

Naast Support wenst de Belastingdienst onder dit onderdeel zo nodig extra Licenties aan te kunnen schaffen verband houdende met een Uitbreiding op de huidige Installed base van GWT. Voor de Installed base Bijlage 2.

EIS 12	Inschrijver biedt de mogelijkheid om extra Licenties aan te kunnen schaffen van fabrikant Ideal zijnde Uitbreiding op de Installed base GWT.
--------	---

EIS 13	Indien bij vervanging van (onderdelen van) GWT de Support GWT (op die onderdelen (deels)) wordt stopgezet, wordt het supporttarief navenant aangepast in de eerstvolgende factuur.
--------	--

De Licenties zullen (n.a.v. een offerte aanvraag en na een akkoord van Opdrachtgever op de offerte) via (een) inkoopopdracht worden besteld. Hierbij geldt eveneens het gestelde inzake Marktconformiteit zoals beschreven in de [Overeenkomst art. 19.7](#) In dat kader behoudt de Belastingdienst zich het recht voor om de aanschaf van Licenties via een separate aanbestedingsprocedure te verwerven.

#### 5.1.1. GWT-Specialist

EIS 14	Inschrijver levert GWT-Specialist(en) z.s.m. na offerte-aanvraag van Opdrachtgever.  <i>Indien Inschrijver niet binnen 2 weken na aanvraag kan leveren, is de Opdrachtgever zelf gemachtigd om een GWT-Specialist te zoeken. Indien dit het geval is wordt deze GWT-Specialist niet onder deze aanbesteding afgenomen.</i>
--------	--

GWT-specialist wordt afhankelijk van de problematiek ingezet. Opdrachtgever geeft bij de offerte-aanvraag van GWT-specialist duidelijk aan welke Competenties noodzakelijk zijn. Hierop kan Opdrachtnemer Offerte indienen.

EIS 15	Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of de GWT-specialist on-site of remote te werk wordt gesteld.
--------	--

EIS 16	Inschrijver levert, bij aanvraag van Opdrachtgever, GWT-specialist met de Competenties passend bij de door Opdrachtgever gevraagde Competenties, werkzaamheden en/of project.
--------	---

#### 5.1.2. Marktconformiteit

Het is voor de Opdrachtgever van belang dat de prijs voor Opdrachtgever ten minste marktconform is. Onder marktconforme prijs wordt verstaan wat op een bepaald moment in de tijd voor de invulling van een specifieke behoefte de gangbare prijs is onder gelijke omstandigheden die in de markt wordt aangeboden. Marktconformiteit kan worden bepaald aan de hand van benchmarking, bijvoorbeeld het vergelijken van prijslijsten, of het opvragen van offertes.

De Opdrachtgever zal een check op Marktconformiteit van de Offerte doen. Voor het vaststellen van de Marktconformiteit van de aanbidding kan de Opdrachtgever een (externe) partij aanwijzen.

EIS 17 Inschrijver onderschrijft dat de aan de Opdrachtgever te leveren Licenties en diensten tegen tarieven plaats vinden die ten minste marktconform of lager zijn.

EIS 18 Inschrijver is verplicht om direct in overleg te treden met de Opdrachtgever indien toeleveranciers van de Inschrijver tarieven hanteren in offertes t.b.v. de Opdrachtgever welke niet ten minste marktconform zijn.

EIS 19 Inschrijver gaat akkoord met het op Marktconformiteit laten toetsen van offertes door een derde, door de Opdrachtgever aan te wijzen, partij.

## 5.2. Beveiliging kaders

De Opdrachtgever stelt een aantal eisen aan maatregelen met betrekking tot de vertrouwelijkheid en integriteit van informatie in uw aanbidding zoals verwoord in artikel 15 van de Overeenkomst.

In aanvulling daarop nog het volgende:

EIS 20 Inschrijver heeft de verplichting om de Opdrachtgever proactief te informeren aangaande mogelijke bedreigingen en/of beveiligingsissues, met betrekking tot Support inclusief eventuele risico's en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten.

De Belastingdienst verwerkt fiscale en financiële Gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze Gegevens vraagt van Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze Gegevens waarborgt. De Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst, onderdeel tactisch normenkader (TNK) uit 2012 bevat het normenkader voor informatiebeveiliging voor de rijksoverheid. Het Voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst – bijzondere informatie 2013 is van toepassing op de beveiliging van bijzondere informatie. Zie hiervoor Bijlage 8 BIR 2012 en 9 VIR-BI 2013.

Bij het betrekken van Diensten en Support uit de markt zal een deel van de verantwoordelijkheden ingevuld worden door de Opdrachtnemer. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de aangeboden Diensten en Support het beveiliging niveau, zoals beschreven in Bijlage 8 BIR 2012 en 9 VIR-BI 2013 van het Beschrijvend Document, niet aantast. De BIR 2012 sluit aan bij de wereld van de open en geaccepteerde standaarden, ISO 27001:2005 en ISO 27002:2007. De BIR is gebaseerd op deze versies van de ISO-documenten.

Indien de Opdrachtnemer zaken op orde heeft volgens ISO 27001:2005, of ISO 27001:2013, rekening houdend met de implementatiemaatregelen uit ISO 27002:2007, of ISO 27002:2013, dan hoeft de Opdrachtnemer slechts te controleren op de aanvullende bepalingen voor de rijksdienst. Die aanvullende bepalingen voor de Rijksdienst zijn in de BIR 2012 gemarkeerd met (R) zodat ze herkenbaar en apart toetsbaar zijn.

EIS 21 Inschrijver Inschrijver committeert zich aan de inhoud van Bijlage 8 BIR 2012 en 9 VIR-BI 2013 van het Beschrijvend Document – BIR 2012 en VIR-BI 2013 en draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst de Diensten en Support die worden aangeboden het basis beveiliging niveau, zoals beschreven in het BIR 2012 en de VIR-BI 2013, niet aantasten.

EIS 22

- Inschrijver zal informatie en/of data van Opdrachtgever op welk medium dan ook aan geen ander beschikbaar stellen of openbaar maken dan aan door Opdrachtgever aangewezen personen of organisaties;
- Inschrijver verbindt zich ten aanzien van de data van Opdrachtgever die onder hem berusten, waaronder ook begrepen transporten, het overeengekomen niveau van informatiebeveiliging in acht te nemen ter voorkoming van diefstal of onbevoegde wijziging en/of kennisneming daarvan;
- Inschrijver zal alle kennis omtrent toegangsregels en –codes welke in verband met de uitvoering van de opdracht worden gehanteerd, geheim houden en alle benodigde

voorzieningen treffen teneinde te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt;

- Inschrijver zegt toe dat indien geconstateerd wordt dan wel een vermoeden bestaat dat er sprake is van schending van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid, hiervan door Inschrijver onmiddellijk melding wordt gedaan bij Opdrachtgever en hierover tevens apart schriftelijk gerapporteerd zal worden aan Opdrachtgever;
- Opdrachtgever is gerechtigd een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de uitvoering van de opdracht door Inschrijver, op basis van de Overeenkomst, alsmede ten aanzien van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de door Inschrijver ter beschikking gestelde Diensten, door een onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren;
- De Inschrijver is bereid mee te werken aan een voorgenomen toetsing zoals hierboven beschreven. De Inschrijver is bereid door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbeteringen, voor zover redelijkerwijze mogelijk, uit te voeren.

Oprachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de Overeenkomst aan bovenstaande.

### 5.3. Veilig informatie uitwisselen

In Bijlage 8 BIR is een beschrijving opgenomen van de inrichting van veilige informatie-uitwisseling via e-mail met derde partijen, bijvoorbeeld leveranciers.

Om de aldus veilige omgeving te realiseren moet het e-mailverkeer standaard versleuteld worden.

EIS 23	Oprachtnemer draagt er middels zijn e-mail systeem zorg voor dat alle e-mails tussen de Opdrachtgever en Oprachtnemer standaard versleuteld worden uitgewisseld.
--------	--

### 5.4. Remote support kaders

Remote support biedt de mogelijkheid om op ad hoc basis aan een leverancier ondersteuning te vragen bij incidenten, problems of changes. Met deze voorziening heeft een IV-accent medewerker de mogelijkheid Inschrijver op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheerapplicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.

De IV-accent medewerker kan kiezen of Inschrijver alleen bij een bepaalde applicatie mee kan kijken of dat deze de complete Desktop kan zien. Bij het uit handen geven van de regie krijgt Inschrijver de mogelijkheid om de toetsenbord- en muisacties uit te voeren onder toezicht van de IV-accent medewerker. Natuurlijk kan de IV-accentmedewerker ten allen tijde de regie terugnemen.

Inschrijvers welke gebruik willen maken van de remote support functionaliteit, gaan vooraf akkoord met de huisregels in relatie tot het gebruik van de dienst.

Voorwaarden waaraan Inschrijvers moeten voldoen bij gebruik maken van remote support:

1. Door gebruik te maken van remote support gaat u akkoord met onderstaande voorwaarden:
2. Door het gebruik van de aan u verstrekte URL krijgt u toegang tot vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever. U mag hiervan uitsluitend zelf gebruik maken en alleen voor het doel waarvoor u uitgenodigd bent door de gastheer van de Opdrachtgever.
3. U mag verkregen informatie op geen enkele wijze overdragen, verveelvoudigen, bewerken of verspreiden dan uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
4. U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de informatie en/of remote support op te volgen.
5. Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
6. De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.
7. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van remote support.
8. Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van remote support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw remote support sessie.
9. Misbruik wordt bestraft.

10. Op het gebruik van remote support is Nederlands recht van toepassing.
11. Het initiatief voor het gebruik van RS functionaliteit door Inschrijver ligt altijd bij geautoriseerde IV-accent gebruikers.
12. Inschrijver krijgt via de RS voorziening nooit toegang tot kritische data van belastingplichtigen.
13. Alle gebruik van RS functionaliteit wordt door IV-accent gelogd.
14. Het RS wachtwoord voor de Inschrijver heeft gedurende het oplossen van een Incident of Probleem een tevoren vastgestelde korte levensduur.
15. Contract specifieke beveiligingsafspraken worden op detailniveau vastgelegd in SLA.
16. Inschrijver heeft informatieplicht. Concreet rapporteert Inschrijver structureel maandelijks aan IV-accent over uitnutting RS met een verwijzing naar Incidentnummer, Probleemnummer of Changenummer.
17. Inschrijver maakt altijd gebruik van uniek traceerbare accounts welke op uniforme wijze geregistreerd en gevalideerd zijn door IV-accent.
18. IV-accent is en allen tijde bevoegd zonder opgaaf van redenen de RS verbinding te disable.
19. IV-accent kan op elk moment Inschrijver toetsen op naleving van beveiligingsafspraken. Toetsing kan uitgevoerd worden door IV-accent zelf of door externe IT-auditor welke aangestuurd wordt door IV-accent functionaris.

EIS 24 Inschrijver stemt in met de in paragraaf 5.4 opgesomde Remote support kaders.

## 5.5. Licenties

De werking van de CC-Omgeving mag nooit belemmerd worden door aanwezigheid en werking van de licentieserver die mogelijk geplaatst wordt als onderdeel van de CC-Omgeving. Voor zover dat nodig is moeten bijvoorbeeld licentiefiles, als onderdeel van de licentieserver tijdig geleverd en actueel gehouden worden.

EIS 25 Inschrijver is verantwoordelijk voor een actueel en correct Licentiebeheer met betrekking tot uitgegeven Licenties.

EIS 26 Het is mogelijk om Licenties uit te wisselen tussen LE- en SME-omgeving en uit te wisselen tussen Klanten op de SME-omgeving.

EIS 27 Indien door reorganisatie, architectuurwijzigingen of andere omstandigheden het gebruik van het aantal Licenties afneemt of het aantal Licenties in Support afneemt, dan nemen eveneens de Supportkosten pro rato af.

EIS 28 Bij eventuele Uitbreiding van Licenties wordt de bijbehorende Support onder dezelfde prijscondities geleverd.

EIS 29 Om productieverstoringen gerelateerd aan Licenties te voorkomen dient Inschrijver tijdig geldige Licenties te verstrekken.

## Hoofdstuk 6. Contractmanagement en Rapportage

### 6.1. Inleiding

De Opdrachtgever is voornemens om contractmanagement in te richten inzake de beoogde Overeenkomst.

Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond een bepaalde overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden.

De Opdrachtgever heeft haar ambitie op het gebied van contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:

1. het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
2. het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten;
3. het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Inschrijver aan Opdrachtgever.
4. het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
5. het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor partijen wel belangrijke aspecten of nevendoelstellingen.

Contractmanagement kan pas tot goede resultaten leiden als betrokken partijen op een proactieve en transparante wijze invulling geven, respectievelijk bijdragen, aan deze activiteiten.

EIS 30	Inschrijver onderschrijft bovengenoemde contractmanagementactiviteiten en zal zich gedurende de contractperiode verbinden aan de samen vastgestelde uitkomsten van bovengenoemde activiteiten. Hij stelt zich daarbij meedenkend op.
--------	--

### 6.2. Proces beschrijving

Aspect	Omschrijving
Omschrijving	Binnen het contractmanagement wordt invulling gegeven aan contractmanagement als beschreven in paragraaf 6.1
Aanleiding	Uitvoering geven aan contractmanagement
Doel	Het op operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond deze Overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden
Deelnemers Opdrachtgever	Contractmanager
Deelnemers Inschrijver	Contractmanager
Input	Te bepalen in de Operationele overleggen
Output	Te bepalen in de Operationele overleggen