



Ministerie van Economische Zaken  
en Klimaat

# **Programma van Eisen Resultaatverplichte ICT/IV-Opdrachten (RVICTO) Perceel 1**

**t.b.v.**

**ten behoeve van de ministeries van**

**VWS, SZW, AZ, BZK, DEF, FIN, I&W (RWS), J&V (CJIB) en OCW, alsook de Sociale Verzekeringsbank (SVB).**

TenderNed-kenmerk: 332318

In de navolgende hoofdstukken zijn de eisen opgenomen, onderverdeeld in de volgende rubrieken:

## Inhoudsopgave

Algemeen.....	3
Vertrouwelijkheid en integriteit .....	3
Identificatieplicht.....	3
Taal .....	3
Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders .....	3
Aanvraagproces .....	6
Agile-opdrachten.....	8
Principes .....	8
Organisatie.....	9
Systemen, technieken en continue verbetering .....	10
Processen, werkwijzen, omgeving en tooling.....	11
Acceptatie van Prestaties, uitgangspunten Definition of Done.....	12
Dienstenniveaus Agile .....	13
Beheer.....	15
Dienstenniveaus beheer .....	15
Call management .....	17
Incident, Problem, Change en Release Management .....	18
Configuration Management .....	18
Project management.....	19
Beveiligingsinfrastructuur .....	19
Licentiemanagement.....	20
KPI's.....	21
KPI-1: Kwaliteit van de dienstverlening .....	21
KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid .....	22
KPI-3: Rapportages .....	23
MVO .....	24
Specifieke voorschriften met betrekking tot social return .....	24
Specifieke voorschriften met betrekking tot innovatie.....	25
Organisatie en beheer.....	26
Contractmanagement.....	26
Klantoverleg .....	27
Rapportage.....	28
Tarieven, aanneemsommen en facturering .....	29

# Algemeen

<b>Vertrouwelijkheid en integriteit</b>	
A.1	<p>Opdrachtnemer heeft zich vooraf de uitvoering van een nadere overeenkomst zich ervan vergewist en garandeert dat door hem in te zetten Personeel en/of hulppersonen geen integriteitsrisico's met zich meebrengen. Opdrachtgever kan in dit verband van door Opdrachtnemer ingezet Personeel een verklaring omtrent gedrag (VOG NP) verlangen of (doen) aanvragen of een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst voor personeel met buitenlandse nationaliteit.</p> <p>Indien met betrekking tot de uitvoering van de Nadere Overeenkomst sprake is van (toegang tot) vertrouwelijke informatie, dan wel de Deelnemer het om andere redenen nodig vindt om een veiligheidsonderzoek uit te laten voeren, kan van het in te zetten Personeel een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) worden verlangd. In voorkomend geval wordt dit in de Aanvraag aangegeven.</p>
A.2	<p>Opdrachtnemer brengt het op Nadere Overeenkomsten in te zetten Personeel voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte van de Gedragscode Integriteit Rijk (<a href="https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2017-71100.html">https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2017-71100.html</a>) en - als de in te zetten professional gebruik zal maken van digitale faciliteiten van het Rijk - de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving (<a href="http://www.earonline.nl/index.php/Gedragsregeling_voor_de_digitale_werkomgeving">http://www.earonline.nl/index.php/Gedragsregeling_voor_de_digitale_werkomgeving</a>).</p> <p>Het op Nadere Overeenkomsten in te zetten Personeel dient deze Gedragscode Integriteit Rijk en indien van toepassing ook de Gedragsregeling digitale werkomgeving in acht te nemen. Deelnemer kan verlangen dat het in te zetten Personeel voorafgaand aan of bij aanvang van de werkzaamheden een geheimhoudings-/integriteitsverklaring voor externen ondertekent. Deelnemer geeft dit in de Aanvraag aan. In het geval de Deelnemer geen eigen model verklaring hanteert met normen die strikter zijn dan de Gedragscode Integriteit Rijk, wordt het model gebruikt dat bij het aanbestedingsdocument is gevoegd.</p>
<b>Identificatieplicht</b>	
A.3	<p>Opdrachtnemer stelt voor het Personeel die hij voornemens is bij de uitvoering van een Nadere Overeenkomst te betrekken voorafgaand aan het aanbieden van een Offerte aan Deelnemer, de identiteit vast – ook op het aspect van de persoonsverwisseling – aan de hand van een geldig authentiek identiteitsbewijs. Indien van toepassing stelt Opdrachtnemer ook vast dat betrokken Personeel over een geldige verblijfs- of tewerkstellingsvergunning beschikt. De bij de Deelnemer ingezette professional(s) moet(en) zichzelf op verzoek van de Deelnemer kunnen identificeren (bij werkzaamheden op locatie van de Deelnemer).</p>
<b>Taal</b>	
A.4	<p>Documenten worden opgeleverd in de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag of op voorhand een opdracht of schriftelijke toestemming door de Deelnemer is verstrekt.</p>
A.5	<p>Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel beheerst de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag. Indien het in te zetten Personeel onvoldoende de Nederlandse taal beheerst, mag Deelnemer de inzet van dit Personeel en uitvoering van de Nadere Overeenkomst door Opdrachtnemer weigeren als hij hiermee risico's of knelpunten in de uitvoering van de Nadere Overeenkomst of bruikbaarheid van de Prestatie voorziet. Opdrachtnemer verzekert zich hier zo nodig van voorafgaande aan het uitbrengen van zijn offerte.</p>
<b>Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders</b>	
A.6	<p>Deelnemers hanteren een aantal ICT-/IV-kaders, waaraan de Opdrachtnemers zich bij Nadere Overeenkomsten dienen te conformeren. Opdrachtnemer is bereid om voor uitvoering van opdrachten af te stemmen over de (referentie)architecturen, technologie standaarden, principes en bouwstenen binnen het ICT-/IV-domein van de Deelnemer(s), alsmede over mogelijke wijzigingen daarin, om de informatiebehoefte van de klant voor de betreffende Nadere Overeenkomst(en) goed in te kunnen passen binnen de ICT-/IV-kaders. Waar relevant zal Deelnemer dit al in de Aanvraag specificeren. De belangrijkste (bronnen van en hun opvolgers) standaarden (niet limitatief) worden hieronder opgesomd:</p> <p>a. NORA (<a href="http://www.noraonline.nl">www.noraonline.nl</a> en <a href="http://www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/nora">www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/nora</a>);</p>

	<p>b. Enterprise Architectuur Rijksdienst / EAR (<a href="http://www.earonline.nl">www.earonline.nl</a>);</p> <p>c. In voorkomende gevallen conformeert Deelnemer zich aan de Open Standaarden zoals vermeld op de website van Forum Standaardisatie (<a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijsten-met-open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijsten-met-open-standaarden</a>). Deelnemer kan in de specificatie van de Nadere Overeenkomst expliciet verwijzen naar de relevante Open Standaarden die op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan en hier nadere eisen aan stellen;</p> <p>d. De digitoegankelijkheidseisen voor applicaties van de Rijksoverheid (<a href="https://www.digitoegankelijk.nl/">https://www.digitoegankelijk.nl/</a> en <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21</a>)</p> <p>e. Informatiebeveiliging: Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst (BVR) 2013, het Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst (VIR) 2007, het Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksoverheid – bijzondere informatie (VIR BI) 2013, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)</p> <p>f. De ICT beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, uitgegeven door het NCSC (<a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties</a>)</p> <p>g. Basisregistraties en stelselafspraken, oftewel het gebruik van authentieke gegevensbronnen: <a href="https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/basisregistraties-en-stelselafspraken/stelsel-van-basisregistraties/stelselplaat/">https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/basisregistraties-en-stelselafspraken/stelsel-van-basisregistraties/stelselplaat/</a></p> <p>h. NEN/NPR 5326 voor risicobeheersing bij ontwikkeling en onderhoud van maatwerksoftware: <a href="https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NPR-53262019-nl.htm">https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NPR-53262019-nl.htm</a>.</p> <p>i. Gebruik van best-practices: Het IV-procesontwerp is opgebouwd met maximaal gebruik van het COBIT5 framework en een aantal best-practices (BiSL, MoP, TOGAF, MSP, Prince2, DMBOK, ITILv3, ASL, BABOK). Dit geeft dit het IV-procesontwerp robuustheid omdat voor (bijna) alles teruggerepen kan worden naar een standaard werkwijze in de IV-wereld</p> <p>Als Opdrachtnemer in het kader van een Nadere Overeenkomst Programmatuur ontwikkelt, wordt deze Programmatuur geïntegreerd op een platform van Deelnemer of een door Deelnemer goedgekeurd platform. De specificaties van het platform van Deelnemer kunnen wijzigen.</p>
A.7	In het geval van een vermoedelijk of geconstateerd incident, waarin bij de uitvoering van een Nadere Overeenkomst niet voldaan wordt aan de daarvoor geldende ICT/IV-kaders of wetgeving, dient Opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan de Deelnemer.
A.8	Opdrachtnemer dient mee te werken aan onafhankelijke onderzoeken/audits waarin wordt beoordeeld of Opdrachtnemer bij de uitvoering van (een) Nadere Overeenkomst(en) voor Deelnemer heeft voldaan aan ICT/IV-kaders die hierop van toepassing zijn.
A.9	Opdrachtnemer zorgt voor actuele kennis van ontwikkelingen in het vakgebied en opkomende technieken (emerging technologies) die relevant zijn binnen het domein van Nadere Overeenkomst(en) die Opdrachtnemer uitvoert voor de Deelnemer(s). Deze kennis is aanwezig binnen de organisatie van Opdrachtnemer en wordt actief overgedragen aan het Personeel van Partijen en andere betrokkenen die als zodanig worden aangewezen door de Deelnemer. In de Nadere Overeenkomst kunnen hieraan verdere eisen gesteld worden.
A.10	Alle voor de Prestatie(s) van de Nadere Overeenkomsten benodigde data die door of namens Deelnemer wordt verwerkt buiten de omgevingen van Deelnemer(s), dient binnen het grondgebied waarop de Europese regelgeving van toepassing is, opgeslagen te worden.
A.11	Opdrachtnemer zal als onderdeel van de Prestatie die activiteiten verrichten die beschreven zijn in de Overeenkomst (dus inclusief de bijlagen, waaronder aanbestedingsdocumenten, Nota' van Inlichtingen, Prijsopgaven et cetera), alsmede de activiteiten en voorzieningen die daaruit volgen of noodzakelijk zijn om de Prestatie conform de Overeenkomst te verrichten, ook als die activiteiten of voorzieningen niet expliciet zijn beschreven.
A.12	Opdrachtnemer maakt binnen 1 maand na aanvang van de opdracht afspraken met Deelnemer omtrent benodigde maatregelen voor kennisoverdracht en borging van de continuïteit van de dienstverlening na beëindiging van de opdracht. Bij opdrachten met een looptijd van een jaar of langer, stemt Opdrachtnemer ten minste jaarlijks met Deelnemer hierover af en werkt

<p>Opdrachtnemer proactief aan tussentijdse kennisoverdracht aan Deelnemer, tenzij Deelnemer expliciet aangeeft hiervan van af te willen zien. Voor het eindigen van de Nadere Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) draagt Opdrachtnemer alle relevante informatie die is verzameld en/of ontwikkeld tijdens diens inzet over aan de Deelnemer. Opdrachtnemer stimuleert en streeft naar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. frequente afstemming met een inhoudelijk betrokken en ter zake deskundige opdrachtgever van Deelnemer op operationeel/tactisch niveau, en</li><li>b. samenwerking met rijksambtenaren op de opdracht, bijvoorbeeld door opzet van gemixte teams of buddies, en/of samenwerking met externe(n) op de opdracht, met de intentie van Deelnemer om deze na afronding van de opdracht te verambtelijken en/of</li><li>c. kennisborging in voor Deelnemer toegankelijke documenten, scripts, bibliotheken/libraries of frequent georganiseerde kennisdeling via reviews, gezamenlijke sessies etc.</li></ul>
--

## Aanvraagproces

AP.1	<p>Een Aanvraag voor een Nadere Overeenkomst op basis van resultaatverplichting bevat ten minste:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aanvraagnummer</li> <li>2. Aanvraagsoort: (regulier, vrijblijvend)</li> <li>3. Deelnemer</li> <li>4. Organisatieonderdeel</li> <li>5. Contactgegevens aanvrager</li> <li>6. Opdrachtoomschrijving, inclusief op te leveren (deel)resultaten en/of kwaliteitseisen en/of (acceptatie)criteria daaraan (inclusief afstemming dag en tijdstip interview/POC)</li> <li>7. Eisen t.a.v. de Offerte en/of uitvoering van de Nadere Overeenkomst</li> <li>8. Resultaatsgebied(en) conform de indeling van de kwaliteitenprofielen in het Kwaliteitsraamwerk IV (indicatief)</li> <li>9. Datum Informatiesessie (optioneel) / intakegesprek</li> <li>10. Startdatum (mijlpalen deel- oplevering)</li> <li>11. Einddatum (uiterste opleverdatum)</li> <li>12. Prijscomponent (bijv. fixed price (aanneemsom), sprintprijs, prestatiebeloning of nacalculatie)</li> <li>13. Optionele extra dienstverlening</li> <li>14. Optioneel: maximum aanneemsom of toepassing maximum uurtarieven (standaard=ja, optie=nee)</li> <li>15. Optioneel: gewenste inzet m.b.t. social return</li> <li>16. Optioneel: duurzaamheidsaspecten</li> <li>17. Optioneel: of voor de in te zetten professional(s) een geheimhoudings-/integriteitsverklaring, VOG en eventueel nog een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) overgelegd moet worden. <b>Optioneel alleen voor Defensie:</b> De Nederlandse nationaliteit is vereist indien er sprake is van een vertrouwensfunctie.</li> <li>18. Beoordelingsmethodiek inclusief gunningscriteria.</li> <li>19. (optioneel:) de locatie van uitvoering van de dienstverlening (intern of extern)</li> </ol>
AP.1a	<p>Deelnemer geeft in een informatiesessie ten behoeve van alle raamcontractanten een toelichting op de geplaatste offerteaanvraag, en geeft zoveel mogelijk antwoord op gestelde vragen. Resterende vragen kunnen binnen een periode van vijf werkdagen na de informatiesessie nog schriftelijk beantwoord worden, met een bericht van Deelnemer aan alle raamcontractanten.</p>
AP.2	<p>Deelnemer is gerechtigd een Aanvraag in te trekken (met een motivatie) zonder tot gunning over te gaan. Deelnemer hoeft Opdrachtnemers hiervoor niet schadeloos -in welke vorm dan ook- te stellen. Dit met uitzondering van overeengekomen inspanningen voor een Proof of Concept, Prototype of anderszins inspanningen die niet tot een reguliere acquisitie behoren en waarover tevoren afspraken zijn gemaakt over de gevraagde inspanning en daar tegenover staande kosten, als benoemd in de Aanvraag.</p>
AP.3	<p>Deelnemer zet gelijktijdig bij alle Opdrachtnemers een digitale Aanvraag uit, tenzij er sprake is van mogelijke belangenverstrengeling (waarbij uitsluitend deze partij(en) met conflicterende belangen worden uitgesloten), een Opdrachtnemer als gevolg van een eerdere toerekenbare tekortkoming of een aan Opdrachtnemer opgelegde sanctie uitgesloten is van deelname aan de minicompetitie, of een minicompetitie niet wordt toegepast vanwege andere redenen in de Aanvraag vermeld.</p>
AP.4	<p>Gunning van een Nadere overeenkomst vindt altijd plaats op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding op onderstaande sub-criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GELD (totale prijs, eenheidsprijzen/tarieven, en/of begroting en onderbouwing daarvan)</li> </ul> <p>Kwaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TIJD (planning, deadlines, benodigde tijd, of een combinatie daarvan)</li> <li>- ORGANISATIE (samenwerking, werkmethode, aanpak)</li> <li>- RESULTAAT (eigenschappen/meerwaarde op te leveren resultaat, duurzaamheid,</li> <li>- PERSONEEL (deskundigheid, samenstelling/skills van teams)</li> <li>- RISICO'S/KANSEN (waaronder ook kwaliteitsborging)</li> </ul>

	<p>De mate waarin bovenstaande sub-criteria aan de orde zijn in een beoordeling, alsmede de onderlinge rangorde, gewichtsverdeling en onderlinge (rekenkundige) relaties worden in de betreffende Aanvraag omschreven en nader toegespitst op de Aanvraag. Het is mogelijk de uitwerking van sub-criteria te laten verifiëren of deels te laten beoordelen tijdens een presentatie of interview.</p> <p>Deelnemer kan ervoor kiezen om een Proof of Concept (PoC) uit te laten voeren, waarmee de haalbaarheid van (een deel van) de geboden oplossing aangetoond kan worden. Een PoC wordt in beginsel alleen door de (beoogde) winnaar van de minicompetitie uitgevoerd. Een positieve PoC leidt dan tot de situatie dat de Nadere Overeenkomst definitief aan beoogde winnaar gegund wordt. De Deelnemer kan er echter ook voor kiezen om een PoC op te nemen als gunningscriterium voor alle Opdrachtnemers.</p> <p>De PoC procedure zal worden beschreven in de Aanvraag met de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beoordelingsaspecten c.q. de rol van de PoC in de beoordeling;</li> <li>2. Acceptatiecriteria;</li> <li>3. Acceptatieprocedure;</li> <li>4. Planning van PoC;</li> <li>5. Vergoedingen PoC bij zowel succes als afwijzing;</li> <li>6. Vervolg van de minicompetitie bij zowel succes als afwijzing.</li> </ol>
AP.5	<p>Offertes worden binnen de volgende termijnen elektronisch aangeleverd, tenzij de Deelnemer in de Aanvraag naar haar oordeel een andere (kortere of langere) termijn voorschrijft.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 werkdagen voor opdrachten met een waarde tot en met € 33.000 excl. btw.;</li> <li>• 15 werkdagen voor opdrachten met een waarde vanaf € 33.001 tot en met € 200.000 excl. btw.;</li> <li>• 20 werkdagen voor opdrachten met een waarde hoger dan € 200.000 excl. btw.</li> </ul>
AP.6	<p>Deelnemer heeft de mogelijkheid tot het uitvragen van een "vrijblijvende Aanvraag", waarbij Opdrachtnemers niet de plicht hebben om een Offerte in te dienen. Deze vrijblijvende aanvragen hebben geen invloed op KPI 2 (Aanbiedingsbetrouwbaarheid), doch een eventueel aanbod is wel juridisch bindend. Het gaat dan veelal om relatief kleinere opdrachten in tijd en/of geld, aanvragen naar relatief schaarse of bijzondere expertise of nadere uitvragen waarbij de criteria/voorwaarden aan het op te leveren resultaat relatief bijzonder zijn. Een concrete afbakening kan hier niet gegeven worden. Bij deze "vrijblijvende Aanvraag" mogen Opdrachtnemers zelf afwegen of zij het relatief beperkte terugverdienpotentieel vinden opwegen tegen de kosten voor het indienen van een Offerte. Of er sprake is van een "vrijblijvende Aanvraag" is uitsluitend aan de Deelnemer en, wordt in de nadere uitvraag expliciet aangegeven en is niet voor discussie vatbaar en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.</p>
AP.7	<p>In geval van (mogelijke/vermoedelijke) belangenverstremming:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzoekt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Aanvraag aan de betreffende Deelnemer en om deze reden gemotiveerd dispensatie van deelname aan de betreffende minicompetitie, in welk geval Deelnemer dit verzoek zal honoreren, ofwel te beslissen dat deelname aan deze minicompetitie door Opdrachtnemer niet bezwaarlijk wordt bevonden, dan wel het verzoek zodanig is, dat Deelnemer het verzoek niet honoreert en een no bid in dit geval meetelt voor de KPI 2 Aanbiedingsbetrouwbaarheid..</li> <li>• kan een Deelnemer besluiten om een Opdrachtnemer niet voor een minicompetitie uit te nodigen, waarvan hij de betreffende Opdrachtnemer(s) daarvan vooraf verzending van de Aanvraag gemotiveerd bericht zal geven.</li> </ul>
AP.8	<p>De ontvangen Offertes worden gecontroleerd aan de hand van de in de Aanvraag en in de Raamovereenkomst gestelde eisen. Offertes die niet aan deze eisen voldoen worden niet beoordeeld en uitgesloten. Een dergelijke uitsluiting is van invloed op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid. Opdrachtgever kan in geval van twijfel of onduidelijkheid over de gestelde eisen een Offerte (gemotiveerd) toch beoordelen en de Offerte niet uitsluiten.</p>
AP.9	<p>Hetgeen in het aanbestedingsdocument is gesteld rond voorwaardelijke inschrijving is onverkort ook van toepassing op Offertes en op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid.</p>

AP.10	Opdrachtnemer is verplicht de Offerte met betrekking tot de voorwaarden, prijzen en beschikbaarheid van capaciteit gestand te doen, tenzij na een periode van 4 weken (vanaf het uiterste moment van sluiting van de inschrijftermijn) geen gunningsbeslissing is genomen. Deze termijn kan verlengd worden indien na de voorlopige gunning een PoC opgeleverd dient te worden. Deelnemer kan bij aanvragen een afwijkende gestanddoeningstermijn verlangen. Indien Opdrachtnemer gedurende de gestanddoeningstermijn en voor startdatum van de Nadere Overeenkomst zijn Offerte niet meer gestand wil doen en dat bij Deelnemer meldt, worden de Offerte geacht niet te zijn gedaan en krijgt deze daarmee dezelfde status als een niet gedane aanbieding, wat van invloed is op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid.
AP.11	Als tijdens de Proof of Concept door de Deelnemer wordt geconstateerd dat de Offerte feitelijke en zwaarwegende onjuistheden bevat, dan wel de geboden oplossing binnen een gestelde periode niet voldoet aan bepaalde eisen, dan volgt uitsluiting van de Opdrachtnemer en wordt de Offerte alsnog geclassificeerd als 'niet-geschikt'. Een dergelijke situatie is van invloed op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid.
AP.12	Alleen voor Defensie: Op basis van de Algemene Beveiligingseisen Defensieopdrachten (ABDO) gelden voor opdrachten waarbij sprake is van inzet van (een) professional(s) op een vertrouwensfunctie (zoals bedoeld in de Ambtenarenwet 1929 en in de Wet veiligheidsonderzoeken) zwaardere eisen ten aanzien van het veiligheidsonderzoek (zie ABDO, <a href="https://www.defensie.nl/downloads/beleidsnota-s/2020/02/04/abdo-2019">https://www.defensie.nl/downloads/beleidsnota-s/2020/02/04/abdo-2019</a> ). Inzet van (een) professional(s) op een vertrouwensfunctie is alleen mogelijk na een verkregen Verklaring van Geen Bezwaar. Om voor een Verklaring van Geen Bezwaar in aanmerking te komen geldt dat de persoon in kwestie de Nederlandse nationaliteit heeft. Te denken valt aan langdurige opdrachten die op locatie van Defensie worden uitgevoerd en toegang tot de Defensie ICT-omgeving vereisen. De opdracht kan in dergelijke gevallen gekwalificeerd zijn met een C- of B-veiligheidsmachtigingsniveau en zeer incidenteel op A-niveau.
AP.13	De Offerte omvat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de (totaal)prijs van de opdracht, eventuele uurtarieven, met inachtneming van eventuele maximumtarieven voor deze opdracht;</li> <li>• een voorstel Plan van Aanpak (PvA) met <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ een omschrijving van de uit te voeren diensten;</li> <li>◦ een onderbouwing van de benodigde inzet (aantal uren/dagen);</li> <li>◦ een planning</li> </ul> </li> <li>• (bij pentesten: ) als bijlage een globaal testplan, inclusief risico's per test;</li> <li>• te gebruiken methodiek(en)</li> <li>• de namen van medewerkers die de opdracht zullen uitvoeren, inclusief opgave van hun relevante kennis, ervaring en vaardigheden (middels CV's).</li> </ul> <p>Kosten voor aanpassing van uitvoering van de opdracht vanwege aanpassing planning maken integraal onderdeel uit van de aangeboden prijsstelling.</p>

## Agile-opdrachten

AO.1	Als een Agile Nadere Overeenkomst wordt verstrekt, dan zijn op deze Nadere Overeenkomst de onderstaande eisen (AO.x) van toepassing. Begrippen met een hoofdletter zijn nader uitgelegd in contractdocumentatie, in het bijzonder bijlage x van de (model) Nadere Overeenkomst Agile. Als geen Agile Nadere Overeenkomst wordt verstrekt, zijn onderstaande eisen (AO.x) niet van toepassing
<b>Principes</b>	
AO.2	De Product Owner is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het bepalen van prioriteiten op de Backlog. Gegeven deze prioritering, is het voor het Agile-team het belangrijkste dat het snel en voortdurend bruikbare/werkende Programmatuur oplevert.
AO.3	Het Agile-team blijft inspelen op veranderingen, ongeacht het stadium van ontwikkeling met ingerichte processen die veranderingen om voordeel c.q. meerwaarde te creëren voor Opdrachtgever optimaal benutten.
AO.4	Het Agile-team levert steeds werkende Programmatuur in korte cycli van één of meer weken. De duur van een cyclus (sprintduur) wordt per Nadere Overeenkomst nader overeengekomen.

AO.5	Er is in de Nadere Overeenkomst Agile dagelijks contact en samenwerking tussen het Agile-team en de gebruikersorganisatie van Deelnemer en (indien wenselijk) in het kader van het project gestelde belanghebbenden.
AO.6	Opdrachtnemer richt een Agile-team in van gemotiveerde en gekwalificeerde individuen, onderhoudt deze door ze een omgeving en ondersteuning te geven die ze nodig hebben en het vertrouwen geeft dat ze de klus gaan klaren. Benodigheden die in dit kader bij Opdrachtgever vandaan moeten komen zal Opdrachtnemer expliciet duiden in de specifieke aanbieding op een Aanvraag.
AO.7	Het Agile-team dient voor zichzelf de meest efficiënte en effectieve methode voor het overbrengen van informatie vanuit, naar en binnen het team te organiseren, maar hanteert als uitgangspunt dat directe (face-to-face) interactie de voorkeur geniet boven andere vormen van informatie-uitwisseling. Deelnemer kan de standplaats (werklocatie) van een Agile-team voorschrijven. Als Deelnemer geen standplaats faciliteert of voorschrijft, komen partijen met elkaar een oplossing overeen. De partij die de standplaats faciliteert of voorschrijft, zorgt hierbij voor een adequate en veilige werkomgeving, benodigde en toegankelijke werkplekken en faciliteiten voor het op de opdracht in te zetten personeel van Deelnemer en Opdrachtnemer.
AO.8	Opdrachtnemer waarborgt de werking van bestaande functionaliteit van de Programmatuur, voor zover deze functionaliteit op zichzelf geen onderwerp op de Backlog is. Het opleveren van nieuwe, werkende Programmatuur is de belangrijkste maat voor voortgang.
AO.9	De ingerichte werkprocessen bevorderen duurzame ontwikkeling, waarbij met een kortcyclische aanpak ook rekening wordt gehouden met langetermijndoelen en -behoefes. De Deelnemer, ontwikkelaars en gebruikers moeten onbeperkt in staat worden gesteld om een constant of stijgend tempo aan te houden, dat past bij de volwassenheid van het Agile-team.
AO.10	De wendbaarheid van het project en de ontwikkelde Programmatuur worden bevorderd door de continu aandacht voor technische excellence en goede duurzame ontwerp(en/-keuzes).
AO.11	In het project worden zaken niet ingewikkelder gemaakt dan strikt noodzakelijk, teneinde onnodig werk zo veel als mogelijk te voorkomen.
AO.12	Het Agile-team is in beginsel een zelf organiserend en zelfsturend team. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, in het Agile-team kan ingrijpen en kan sturen voor zover nodig om de kwaliteit te bewaken van zowel de samenwerking, ontwerp, uitvoering of anderszins in het belang van het voortbrengingsproces.
AO.13	Het Agile-team organiseert op regelmatige tijdstippen, in beginsel bij iedere afronding van een sprint, een moment voor reflectie op de eigen effectiviteit en stemt vervolgens het gedrag af op maximalisatie van de effectiviteit.

### **Organisatie**

AO.14	<p>De organisatie van een Agile Nadere Overeenkomst kent tenminste:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Product Owner (geleverd door of namens Deelnemer),</li> <li>2. Scrummaster of vergelijkbare rol,</li> <li>3. het ontwikkelteam, eventueel inclusief beheerrollen</li> </ol> <p>De product owner, scrummaster en het ontwikkelteam hebben binnen het team de rollen zoals beschreven in het Scaled Agile Framework (SAFe) en vormen samen het Agile-team.</p> <p>De rol van product owner wordt in beginsel vervuld door of namens de Deelnemer. De product owner is dan onder meer verantwoordelijk voor: vertegenwoordiging van de behoeften van in- en externe stakeholders, voor de inhoudelijke afstemming met het ontwikkelteam, en het namens Opdrachtgever accepteren van opgeleverde resultaten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De rol van scrummaster wordt in beginsel niet vervuld door Deelnemer, tenzij in de Aanvraag anders vermeld. De scrummaster is onder meer verantwoordelijk voor: agile coaching van het team, coördinatie met de organisatie en eventuele andere teams van Deelnemer, het weghalen van hindernissen (impediments) en het verbeteren van het team-functioneren.</li> <li>- De rollen in het ontwikkelteam worden (naar keuze Opdrachtgever) [1. Volledig ingevuld door Opdrachtnemer OF 2. Hoofdzakelijk ingevuld door Opdrachtnemer, waarbij in het kader van</li> </ul>
-------	---

	kennisborging een enkele rol door Deelnemer wordt ingevuld OF 3. Verdeeld over Opdrachtnemer en Deelnemer waarbij het zwaartepunt op de technische rollen bij Opdrachtnemer ligt en de rollen die direct aansluiten op de business voornamelijk door Deelnemer worden ingevuld.]
AO.15	<p>Als sprake is van een Voorfase, dan wel een projectorganisatie om de specifieke Agile Nadere Overeenkomst heen, organiseert deze zich (bijvoorbeeld) in:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stuurgroep, met daarin tenminste Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</li> <li>2. Projectteam, met daarin Projectleiders van beide partijen.</li> <li>3. Architecture Board, met daarin tenminste een Enterprise Architect en een of meer ter zake Solution Architects.</li> </ol> <p>Deelnemer heeft het recht hiervan af te wijken. Deelnemer en Opdrachtnemer kunnen per Nadere Overeenkomst de relevante projectomgeving en contactpersonen vastleggen in het Dossier Afspraken en Procedures bij de Nadere Overeenkomst.</p>
AO.16	<p>Bij inzet van een Agile-team wordt de initiële samenstelling van de rollen op het gebied van competenties, senioriteit en specifieke expertise en de verdeling ervan tussen Partijen in de Nadere Overeenkomst vastgelegd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan iedere rol binnen het Agile team wordt een dominant kwaliteitenprofiel uit het Kwaliteitsraamwerk IV gekoppeld, eventueel aangevuld met een of meerdere aanvullende kwaliteitenprofielen en specifieke vereisten.</li> <li>- Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht voor inzet van de overeengekomen capaciteit binnen een Agile-team. Indien de geleverde capaciteit/inzet van het Agile-team (in hoeveelheid gewerkte dagen) per Sprint minder is of dreigt te zijn dan 80% van de overeengekomen inzet, stemmen partijen af over de noodzaak tot een eventuele herziening van de samenstelling van het Agile team, herziening van afspraken over de vergoeding, de te leveren prestaties dan wel in een uiterst geval beëindiging van de Nadere Overeenkomst.</li> <li>- Naast wijzigingen van rollen binnen een Agile-team en vervanging van ingezet Personeel, kan er sprake zijn van het toevoegen, uitbreiden of afbouwen van een Agile team, binnen de kaders van de Nadere overeenkomst.</li> <li>- Bij inzet van Personeel van Deelnemer in het ontwikkelteam is diens aansturing door Opdrachtnemer en houdt Opdrachtnemer daarbij rekening met de arbeidsvoorwaarden, verlof en werktijden van Deelnemer. Bijzonder regelingen te dien aanzien worden expliciet en vooraf schriftelijk gemaakt met Opdrachtnemer, Deelnemer en het betrokken Personeel zelf.</li> <li>- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kennisopbouw, -borging en -deling binnen het Agile-team, waaronder opleiding/training van het Personeel van of namens Opdrachtnemer in het Agile-team.</li> </ul>
AO.17	Opdrachtnemer zal vervanging van het door hem in het kader van de Nadere Overeenkomst ingezette Personeel trachten te beperken en streven naar een zo hoog mogelijke continuïteit. Op jaarbasis wordt maximaal 25% wisseling van de hoeveelheid posities van het Agile-team als acceptabel beschouwd. Per Nadere Overeenkomst kan Deelnemer hier aanvullende of verzwarende eisen aan stellen. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om de nadelige effecten van vervanging voor de teamprestaties en voor Deelnemer te voorkomen.
<b>Systemen, technieken en continue verbetering</b>	
AO.18	Opdrachtgever wenst ook bij Agile opdrachten zo dicht als mogelijk te blijven bij de kwaliteitsnormen ISO/IEC 25010:2011, ISO/IEC 25021:2012 en ISO/IEC 25023:2016. Een Offerte die een Agile werkmethode voorstelt toe te passen (ongeacht in de Back Office van de Opdrachtnemer of als samenwerking met Deelnemer) omschrijft daarom altijd in hoeverre Opdrachtnemer zoveel als mogelijk kan voldoen aan de kwaliteitsnormen ISO/IEC 25010:2011, ISO/IEC 25021:2012 en ISO/IEC 25023:2016, dan wel hoe hij dit in hoeverre zijn Agile werkprocessen heeft kunnen integreren, hoe dit in de uitvoering voor Deelnemer toetsbaar is en hoe dit zich laat zien in de opgeleverde software en/of het ter zake acceptatieproces.
AO.19	Continu verbeteren is integraal onderdeel van c.q. streven bij de uitvoering van de Prestatie(s) in de Nadere Overeenkomsten. Deelnemer en Opdrachtnemer nemen zelf de verantwoordelijkheid voor het doorvoeren van procesverbeteringen voor processen die zich onder eigen zeggenschap of invloed bevinden. Tegelijkertijd doet Opdrachtnemer proactief verbeteringsuggesties voor zaken die onder de

	zeggenschap of invloed van Deelnemer vallen (zoals de voortbrenging, instandhouding en het lifecyclemanagement van de applicaties) en de uitvoering van de Nadere Overeenkomst(en) van Deelnemer raken. Partijen stemmen beoogde verbeteringen onderling af en komen deze in werkafspraken of eventueel in de Nadere Overeenkomst overeen.
<b>Processen, werkwijzen, omgeving en tooling</b>	
AO.20	Indien een Deelnemer een Way of Work hanteert voor Agile projecten en/of andere werkwijzen/standaarden, tooling of voorzieningen voorschrijft die hieraan gerelateerd is, zal Opdrachtnemer zich daaraan conformeren en zijn Offerte daarop laten aansluiten. Eventuele aanpassingen moeten vooraf het indienen van de Offerte in de minicompetitie met Deelnemer worden afgestemd, zodat alle Opdrachtnemers deze gelijkelijk meekrijgen. Aanpassingen zijn bij uitsluiting aan de betreffende Deelnemer. Een offerte die niet conform de Way of Work is, of conform afgestemde aanpassingen, wordt gezien als een voorwaardelijke inschrijving.
AO.21	Opdrachtnemer sluit aan op de SAFe-werkwijze van Deelnemer. De SAFe-werkwijze van Deelnemer is gebaseerd op versie [4.6/5.0] van het Scaled Agile Framework (openbaar te raadplegen: <a href="http://www.scaledagileframework.com">www.scaledagileframework.com</a> ). Specifieke eisen of afwijkingen hieromtrent worden opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
AO.22	Een Agile project gericht op de (door)ontwikkeling van Programmatuur vangt aan met de ontwikkeling of aanwezigheid van de documenten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Product Visie</li> <li>2. Project Start-Architectuur</li> <li>3. Back Log</li> <li>4. Master Testplan</li> <li>5. Migratieplan</li> </ol>
AO.23	Indien in de Agile Nadere Overeenkomst mede beheersactiviteiten zijn overeengekomen (DevOps), dan specificeert de Nadere Overeenkomst expliciet de afspraken ten aanzien van: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Migratie (volgens Migratieplan)</li> <li>2. Data-migratie</li> <li>3. Implementatie intern</li> <li>4. Implementatie Extern (klant/gebruikersorganisatie)</li> <li>5. Functioneel Beheer</li> <li>6. (Technisch) Applicatiebeheer</li> </ol>
AO.24	Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van Nadere Overeenkomsten in beginsel gebruik van de door Deelnemer(s) voorgeschreven en ter beschikking gestelde tooling, test- en ontwikkelomgevingen. In de Nadere overeenkomst kunnen specifieke afspraken gemaakt worden over de tooling, test- en ontwikkelomgevingen.  Voor uitzonderingsgevallen waarbij Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de tooling, test- en ontwikkelomgeving van Deelnemer, is op voorhand een opdracht of schriftelijke toestemming van Deelnemer vereist. Deelnemers zijn ook gerechtigd om tooling, test- en ontwikkelomgevingen bij Opdrachtnemer uit te vragen. Door Opdrachtnemer ingezette tooling is bij voorkeur open source, licenties zijn overdraagbaar aan Deelnemer of Deelnemer krijgt gebruiksrechten voor een periode die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Nadere Overeenkomst.  Na beëindiging van de Nadere overeenkomst, de-installeert Opdrachtnemer de deelnemer-specifieke tooling. De data uit de tooling (inhoud en configuratie) wordt bij beëindiging gestructureerd veiliggesteld en aan de Deelnemer overgedragen op een wijze dat deze zo eenvoudig mogelijk kan worden hergebruikt.
AO.25	Als in een Nadere Overeenkomst wordt overeengekomen dat Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de tooling, test- en ontwikkelomgeving van Deelnemer dan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) werkt Opdrachtnemer het dossier gericht op de ontmanteling c.q. retransitie bij elke iteratie bij;</li> <li>b) stelt Opdrachtnemer na iedere oplevering van delen van de Programmatuur, daaronder begrepen de broncode (inclusief de technische documentatie die noodzakelijk is om de broncode van de Programmatuur te (doen) onderhouden, wijzigen en/of te corrigeren), aan Deelnemer ter beschikking;</li> </ol>

	c) maken Partijen nadere (werk)afspraken over het gewenste gebruik van de tooling, test- en ontwikkelomgeving door Deelnemer.
AO.26	<p>Waar Opdrachtnemer gebruik maakt van aanvullende componenten (hardware, appliances, besturingssystemen, software / middleware / ...) bovenop of indien door Deelnemer akkoord bevonden naast het platform van Deelnemer, houdt Wederpartij deze componenten tijdig binnen de Prestatie up te date met een door de ontwikkelaar ondersteunde versie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer werkt in zijn serviceorganisatie conform/vanuit best practice beheermethodieken, waaronder ITIL, BiSL en ASL of soortgelijk. Deze serviceorganisatie dient te voldoen aan alle taken en kwaliteitsniveaus die in de Nadere Overeenkomst worden gesteld.</li> <li>- Opdrachtnemer richt zijn Prestatie zodanig in dat onderhoud en wijzigingen zonder impact kunnen plaatsvinden tenzij anders overeengekomen.</li> <li>- Opdrachtnemer richt zijn Prestatie zodanig in dat integratie met door Derde(n) geleverde componenten/producten/diensten zonder impact kan plaatsvinden.</li> <li>- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het lifecycle management van gebruikte functionaliteiten en andere middelen welke niet automatisch worden geüpdatet. Opdrachtnemer adviseert de Deelnemer proactief over nieuw uitgebrachte versies en of deze van belang zijn om, al dan niet op termijn, uit te voeren.</li> </ul>
<b>Acceptatie van Prestaties, uitgangspunten Definition of Done</b>	
AO.27	Afspraken over Acceptatie van geleverde Prestatie(s), worden bij Nadere Overeenkomst vastgelegd.
AO.28	<p>Generieke (acceptatie)criteria voor te leveren Prestatie(s) van het Agile-team staan in de Definition of Done. Als Deelnemer een Definition of Done heeft, zal het Agile-team deze tenminste moeten volgen. Als de Deelnemer nog geen volledig bruikbare Definition of Done heeft, zal het Agile-team deze tijdig opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan Deelnemer. De Definition of Done wordt initieel vastgelegd bij de Nadere Overeenkomst. De Definition of Done kan wijzigen in opdracht van Deelnemer, of op voorstel van Opdrachtnemer, mits Deelnemer vooraf toestemming geeft.</p>
AO.29	<p>In de Definition of Done kunnen (doch niet uitsluitend) de volgende aspecten opgenomen zijn over het op te leveren product:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Source code voldoet aan de kwaliteitseisen;</li> <li>• Wordt opgeleverd met SonarCloud rapportage -&gt; issues mogen niet zijn toegenomen t.o.v. de SonarCloud rapportage bij de vorige sprint;</li> <li>• Collegiale code review is uitgevoerd;</li> <li>• Unit test code coverage van tenminste 80% met werkende unit testen;</li> <li>• Voldoet aan de gestelde architectuur eisen;</li> <li>• Voldoet aan gestelde eisen voor Security / informatiebeveiliging;</li> <li>• Er is ontwikkeld en getest tegen die versies van generieke services zoals die in de productie-omgeving aanwezig zijn op het moment dat de user story als onderdeel van een release gedeployed wordt in die productie omgeving;</li> <li>• Er zijn systeemtesten uitgevoerd (LET OP: dit is niet per se een complete regressietest!);</li> <li>• Er is een FAT uitgevoerd (door Functioneel Beheerder / Product Owner / key-user);</li> <li>• Testware (testscripts, testrapport e.d.) is bijgewerkt en gereviewd;</li> <li>• Er is een bijgewerkte en gereviewde SAD;</li> <li>• Er is een bijgewerkte en gereviewd configuratie document;</li> <li>• Er is een bijgewerkte en gereviewde installatiehandleiding;</li> <li>• Het increment kan zelfstandig worden geïnstalleerd;</li> <li>• De functionele beschrijvingen (procesbeschrijving, functionele beschrijving, mockups) zijn bijgewerkt;</li> <li>• Releasenotes zijn aangemaakt of uitgebreid;</li> <li>• Te deployen deliverables zijn geplaatst op een share die benaderbaar is door de betreffende hosting partij;</li> <li>• Alle opgestelde en bijgewerkte documentatie is opgeslagen op een door Deelnemer aangewezen (digitale) locatie.</li> </ul>
AO.30	<p>Naast generieke criteria kunnen er ook specifieke acceptatiecriteria aan te leveren werk, per item op de Backlog, worden gesteld onder verantwoordelijkheid van de product owner. Het ontwikkelteam van Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het geleverde werk voldoet aan de criteria en de kwaliteitscontrole daarop.</p>

AO.31	Partijen kunnen audits laten uitvoeren op het voldoen van het geleverde werk aan de generieke en specifieke acceptatiecriteria.
<b>Dienstenniveaus Agile</b>	
AO.32	In de offerteaanvragen en Nadere Overeenkomsten kunnen Dienstenniveaus, inclusief bijbehorende normen en de wijze van meten, worden uitgevraagd dan wel voorgeschreven. Dienstenniveaus geven Deelnemer en Opdrachtnemer inzicht in het functioneren van de Prestatie(s). Dienstenniveaus kunnen geclassificeerd worden als Nadere Overeenkomst (NOK) specifieke Prestatie Indicatoren (PI's). Opdrachtnemer rapporteert hierover aan Deelnemer. Aanvullende afspraken hierover kunnen in de Nadere Overeenkomst worden opgenomen. Partijen gaan op basis van de Dienstenniveaus met elkaar in gesprek over het verbeteren van de Prestatie. Prestatie(s) die wel of niet voldoen aan normen voor de NOK-specifieke PI's kunnen leiden tot sancties of beloningen in relatie tot die Nadere Overeenkomst, indien dat als zodanig in de Nadere Overeenkomst is benoemd.
AO.33	<p>Als een (Agile) Nadere Overeenkomst bestaat uit de inzet van een of meerdere Agile-teams, dan kunnen de Dienstenniveaus betrekking hebben op bijvoorbeeld de onderstaande categorieën (niet-limitatieve opsomming):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tevredenheid of business waarde: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tevredenheid van betrokken functionarissen van of namens Deelnemer, zoals product owners, scrummasters of andere belanghebbenden (zoals gebruikers), over de geleverde Prestatie(s);</li> <li>o Realiteitsgehalte van de inschatting van het aantal storypoints</li> </ul> </li> <li>- Team stabiliteit en inzet: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Maximum aantal wisselingen van teamleden van Opdrachtnemer;</li> <li>o De gemiddelde duur dat een teamlid is ingezet, afgezet tegen de duur van de Prestatie.</li> <li>o Minimaal te leveren capaciteit per periode;</li> <li>o Gerealiseerde versus gecommitteerde capaciteit per periode;</li> <li>o De mate waarin teamleden voldoen aan de verlangde competenties;</li> <li>o De snelheid van op- en afschalen c.q. in- en uitfaseren van capaciteit.</li> </ul> </li> <li>- Team samenwerking / volwassenheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tevredenheid over het functioneren van het Agile-team (zelfbeoordeling);</li> <li>o Houding en gedrag, al dan niet conform het teammanifest;</li> <li>o Conformiteit aan werkwijze / way of working bij Deelnemer;</li> <li>o Kennisdeling en -borging, zowel binnen het Agile-team als met betrokkenen daarbuiten;</li> <li>o Mate waarin verbeteringen worden geïnitieerd, afgesproken en gerealiseerd;</li> <li>o Ontwikkeling/trend in velocity;</li> </ul> </li> <li>- Kwaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mate waaraan is voldaan aan de Definition of Done;</li> <li>o Mate waarin is voldaan aan specifieke acceptatiecriteria;</li> <li>o Aantal bevindingen uit de code review;</li> <li>o Gemiddelde oplostijd per bevinding;</li> <li>o Dekkingsgraad van de testen;</li> <li>o Mate van code duplicatie;</li> <li>o Onderhoudbaarheid van de code / aantal SIG/Tuvit-sterren;</li> <li>o Aantal (productie)verstoringen;</li> <li>o Aantal incidenten na een release;</li> <li>o Compliancy aan beveiligingsvereisten;</li> <li>o Omvang van de technische schuld (technical debt);</li> </ul> </li> <li>- Voorspelbaarheid / beheer: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Oplevering en acceptatie van gecommitteerde features en enablers, c.q. mate waarin de sprintdoelstellingen zijn behaald binnen de sprint;</li> <li>o Gerealiseerde versus gecommitteerde velocity;</li> <li>o Mate van beschikbaarheid en continuïteit;</li> <li>o Aantal gebreken, storingen, incidenten, problemen</li> <li>o Respons-/herstel-/doorlooptijden;</li> <li>o Oplostijden van incidenten en problemen;</li> <li>o Mate waarin binnen het budget wordt geacteerd;</li> <li>o Mate waarin afgesproken retrospectieve verbeteringen zijn gerealiseerd.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>Het staat Deelnemer vrij de Dienstenniveaus per Nadere Overeenkomst voor te schrijven op basis van eigen inzicht. Ook kan de Deelnemer aan Opdrachtnemer(s) vragen een voorstel te doen voor passende Dienstenniveaus, meetwijzen etc., dat na acceptatie onderdeel van de Nadere Overeenkomst(en) wordt.</p>
--	--

## Beheer

B.1	Als een (Agile) Nadere Overeenkomst wordt verstrekt waarin de Prestatie(s) bestaan uit het beheer van producten of diensten, dan zijn op deze Nadere Overeenkomst de onderstaande eisen (B.x) van toepassing. Dat geldt ook bij opdrachten waarbij de Prestatie bestaat uit een combinatie van ontwikkeling (Dev) en beheer (Ops). Begrippen met een hoofdletter zijn nader uitgelegd in contractdocumentatie, in het bijzonder in de bijlage 1 van de (model) Nadere Overeenkomst (Agile). Als geen (Agile) Nadere Overeenkomst met beheercomponent wordt verstrekt, zijn onderstaande eisen (B.x) niet van toepassing.
B.2	Opdrachtnemer dient de inrichting van de beheerorganisatie en de beheerprocessen vast te leggen, inclusief een eventuele transitie vanuit de bestaande situatie bij Deelnemer. Documentatie hiervan deelt hij met Deelnemer en bestaat ten minste uit de beschrijving van taken, verantwoordelijkheden, processen en procedures.
B.3	De inwerkperiode komt voor rekening en risico van Opdrachtnemer, tenzij een Deelnemer en Opdrachtnemer bij een Nadere Overeenkomst expliciet anders overeenkomen. Opdrachtnemer is in staat met minimale inwerkperiode kennis over het voor de Nadere Overeenkomst relevante applicatie- en infrastructuurlandschap van Deelnemer en/of de keten op te bouwen.
B.4	De Opdrachtnemer kan preventief, correctief, perfectief en adaptief alsmede predictief en additief onderhoud op het betrokken deel van de infrastructuur of applicatie(s) van Deelnemer. De (deel)componenten waarop Opdrachtnemer onderhoud op pleegt, zijn verbijzonderd, overeengekomen en opgenomen in de Nadere Overeenkomst.
<b>Dienstenniveaus beheer</b>	
B.5	In de offerteaanvragen en Nadere Overeenkomsten kunnen Dienstenniveaus, inclusief bijbehorende normen en de wijze van meten, worden uitgevraagd dan wel voorgeschreven. Dienstenniveaus geven Deelnemer en Opdrachtnemer inzicht in het functioneren van de Prestatie(s). Dienstenniveaus kunnen geclassificeerd worden als Nadere Overeenkomst (NOK) specifieke Prestatie Indicatoren (PI's) of Service Level Afspraken (SLA). Opdrachtnemer rapporteert hierover aan Deelnemer. Aanvullende afspraken hierover kunnen in de Nadere Overeenkomst worden opgenomen. Partijen gaan op basis van de Dienstenniveaus met elkaar in gesprek over het verbeteren van de Prestatie. Prestatie(s) die wel of niet voldoen aan normen voor de NOK-specifieke PI's / SLA's kunnen leiden tot sancties of beloningen in relatie tot die Nadere Overeenkomst, indien dat als zodanig in de Nadere Overeenkomst is benoemd.
B.6	Als een Nadere Overeenkomst bestaat uit het beheer van producten of diensten, dan kunnen de Dienstenniveaus betrekking hebben op bijvoorbeeld de onderstaande categorieën (niet-limitatieve opsomming): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tevredenheid of business waarde: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tevredenheid van betrokken functionarissen van of namens Deelnemer, zoals product owners, scrummasters of andere belanghebbenden (zoals gebruikers), over de geleverde Prestatie(s);</li> </ul> </li> <li>- Beschikbaarheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Beschikbaarheidsvenster (tijdsvenster waarbinnen beschikbaarheid wordt onderhouden)</li> <li>o Beschikbaarheidspercentage;</li> <li>o Periodiek onderhoud;</li> <li>o Servicemanagement uitvoering (inrichten en proactief inzicht geven in o.a. incident management, change management en problem management).</li> </ul> </li> <li>- Continuïteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Disaster recovery indicatoren;</li> <li>o Herstelpunten / Recovery point objective;</li> <li>o Hersteltijden / Recovery time objective;</li> <li>o Disaster Recovery en Business Continuïteit testen.</li> </ul> </li> <li>- Tijdigheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hersteltijden per type verstoring;</li> <li>o Beantwoordings- of reactietijd per type verstoring;</li> <li>o Dispatchtijd per type verstoring;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Update verplichting naar afnemers en/of melder van de verstoring;</li> <li>○ Oplosratio bij eerste poging;</li> <li>○ Mean time between failure.</li> </ul>																				
B.7	Opdrachtnemer dient bij het inrichten van de beheerorganisatie en het uitvoeren van de beheerprocessen in het kader van een Nadere Overeenkomst, die bestaat uit het beheer van producten of diensten, rekening te houden met het feit dat alle gebruikte documentatie, data, applicaties, methoden en technieken eigendom zijn van Opdrachtgever danwel bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst zonder kosten kunnen worden overgedragen aan (een derde partij aan te wijzen door) Opdrachtgever.																				
B.8	CI's welke niet (bewust of onbewust) in onderhoud zijn opgenomen, worden indien geval van een storing direct door de Opdrachtnemer behandeld volgens het 'best effort' principe. Eventuele kosten die daarbij gemaakt worden, zullen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden voldaan. Opdrachtnemer zal in dit geval (achteraf) een offerte voor Opdrachtgever maken en laten goedkeuren. De insteek hierbij is dat de Opdrachtnemer eerst het probleem verhelpt, en daarna de offerte opstelt. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een inkoopordernummer verstrekken waarop gefactureerd kan worden.																				
B.9	<p>Opdrachtnemer kan voldoen aan de opgegeven service levels voor de genoemde systeemklassen, met de onderstaande Service Windows. De voor een Opdracht geldende systeemklasse wordt door de Opdrachtgever beschreven in de Aanvraag.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• systeemklasse 1: onderhoud op kritische omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist;</li> <li>• systeemklasse 2: onderhoud op omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist gedurende werkdagen;.</li> <li>• systeemklasse 3: onderhoud op omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist gedurende kantoor tijden; .</li> <li>• systeemklasse 4: na melding wordt defecte onderdeel/apparatuur vervangen, danwel wordt een storing in software opgelost. Deze categorie betreft niet kritische componenten die bijvoorbeeld dubbel zijn uitgevoerd of waarvan onderdelen/ exemplaren bij de aanbestedende dienst op voorraad liggen en zelf ingezet kunnen worden bij een storing. De vervanging/repairatie van de defecte apparatuur dan wel beheer van de software is primair de verantwoordelijkheid van Deelnemer.</li> </ul> <p>Onderstaande aspecten worden per aanvraag vastgelegd, want het is variabel per beheerregime en daarbinnen per prioriteit.</p> <table border="1" data-bbox="245 1469 1453 1827"> <thead> <tr> <th>System-klasse</th> <th></th> <th>Onderhouds-periode</th> <th>Opmerking</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td>24 uur/dag 7 dagen/week</td> <td>24/7</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td>7:00 – 23:00 5 dagen/week</td> <td>Werkdagen/kantooruren+</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td>Werkdagen 8:00-18:00</td> <td>Kantooruren</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Parts exchange</td> <td>Aangepast</td> <td>Reparatie/vervanging: Verantwoordelijkheid van Deelnemer</td> </tr> </tbody> </table>	System-klasse		Onderhouds-periode	Opmerking	1		24 uur/dag 7 dagen/week	24/7	2		7:00 – 23:00 5 dagen/week	Werkdagen/kantooruren+	3		Werkdagen 8:00-18:00	Kantooruren	4	Parts exchange	Aangepast	Reparatie/vervanging: Verantwoordelijkheid van Deelnemer
System-klasse		Onderhouds-periode	Opmerking																		
1		24 uur/dag 7 dagen/week	24/7																		
2		7:00 – 23:00 5 dagen/week	Werkdagen/kantooruren+																		
3		Werkdagen 8:00-18:00	Kantooruren																		
4	Parts exchange	Aangepast	Reparatie/vervanging: Verantwoordelijkheid van Deelnemer																		
B.10	<p>Per Aanvraag zal de Opdrachtgever aangeven wat de gewenste tijden voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtbevestiging: Indien een melding wordt gedaan, dan dient de Opdrachtnemer te kunnen zorgdragen dat hiervan een bevestiging richting Deelnemer gedaan wordt binnen deze tijd na binnenkomst. In deze ontvangstbevestiging staat tevens het unieke service/call nummer vermeld van de betreffende storing dan wel het verzoek.</li> </ul>																				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsetijd: de tijd gelegen tussen de melding van een gebrek/storing en de aanvang van de oplossing op afstand of op locatie.</li> <li>• Oplostijd: de tijd gelegen tussen de aanvang van de werkzaamheden en het tijdstip waarop een gebrek/storing is verholpen.</li> </ul>
B.11	<p>De verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid en continuïteit van Opdrachtnemers omgeving, alsook de prestaties daarvan, zijn geborgd binnen het kwaliteitssysteem van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van gangbare methodieken voor ICT beheer als ITIL, BiSL en ASL, zoals aangegeven in de Aanvraag.</p> <p>De Opdrachtnemer dient de navolgende processen te kunnen leveren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incident Management;</li> <li>• Problem Management;</li> <li>• Change Management;</li> <li>• Release Management;</li> <li>• Configuration Management;</li> <li>• Service Level Management.</li> </ul>

### **Call management**

Toelichting: Als een (Agile) Nadere Overeenkomst wordt verstrekt waarin de Prestatie(s) bestaan uit het beheer van producten of diensten, dan zijn op deze Nadere Overeenkomst de onderstaande eisen (MA.x) van toepassing. Als een (Agile) Nadere Overeenkomst zonder beheercomponent wordt verstrekt, zijn onderstaande eisen (MA.x) niet van toepassing.

MA.1	U biedt de Deelnemer desgewenst de mogelijkheid rechtstreeks contact te onderhouden met de helpdesk/supportafdeling van de producent van de belangrijkste en/of meest voorkomende apparatuur en/of gebruikte standaardprogrammatuur. Deze dienst mag geen prijsconsequenties hebben voor de Deelnemer.
MA.2	U stemt er mee in dat storingen gedurende het in de Aanvraag bepaalde Service Window in de Nederlandse taal worden aangemeld en opgelost. Uitzondering hierbij is als er contact moet worden gelegd met de betreffende fabrikant. De fabrikant dient in staat te zijn om te communiceren in de Engelse taal. Andere talen worden nadrukkelijk uitgesloten.
MA.3	Opdrachtnemer levert ten behoeve van Deelnemer één centraal aanmeldpunt voor verstoringen, offerteaanvragen, onderhoudsvragen en wijzigingsverzoeken. De Servicedesk van de Opdrachtnemer draagt zorg voor de processturing op het gebied van incident management, Problem management en Change management. Alle calls worden zorgvuldig geregistreerd en aangestuurd gedurende hun levensduur. Met behulp van tooling en een standaard procesinrichting is de kwaliteit van hetgeen overeengekomen is in een SLA geborgd. Deelnemer heeft de volgende mogelijkheden om incidenten en andere ondersteuningsverzoeken bij de servicedesk van Opdrachtnemer te melden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch;</li> <li>• Via een web portal;</li> <li>• Per mail.</li> </ul> Zowel digitaal als telefonisch dient de responstijd hetzelfde te bedragen conform de afgesproken servicelevels.
MA.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat gecontracteerde support leverancier, ongeacht de wijze van aanmelden van incidenten een snelle en adequate fout analyse en diagnose levert. Enerzijds om te beoordelen of het incident op afstand opgelost kan worden of anderzijds door het versturen van een onderdeel indien Deelnemer dit zelf kan en wil vervangen of eventueel door het inzetten en aansturen van onsite ondersteuning binnen de daarvoor overeengekomen SLA's en reparatie tijden.
MA.5	De callregistratie (of, indien gebruik wordt gemaakt van registratie van Opdrachtgever, de toegang hiertoe) moet aantoonbaar goed beveiligd zijn zodat alléén direct belanghebbende bij de informatie toegang hebben.

MA.6	Na gunning zal er met de Opdrachtnemer verder afspraken gemaakt worden over hoe de communicatie m.b.t. gevoelige informatie onderling ingericht gaat worden.
<b>Incident, Problem, Change en Release Management</b>	
MA.7	De Service Desk van de Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om incidenten te ontvangen van een vastgestelde groep aanmelders. Aan de hand van een standaard werkwijze en overeengekomen additionele afspraken gaat de Service Desk vervolgens het incident registreren. Toekenning van een prioriteit aan een geconstateerd en geregistreerd normaliter incident vindt plaats op basis van impact maal urgentie. Ieder systeem behoort tot een systeemklasse en aan iedere systeemklasse is één oplostijd gekoppeld, ongeacht de prioriteit van het incident.
MA.8	Op basis van vastgestelde systeemklasse, de overeengekomen prioritering en de instructies zal Opdrachtnemer het incident afhandelen binnen de gestelde oplostijden of doorzetten naar een onderling vastgestelde oplosgroep bij een derde partij. Oplostijden gaan in na het moment dat de Opdrachtnemer het incident.
MA.9	De Opdrachtnemer heeft de volgende taken binnen het proces "Problem Management": Het (onder)zoeken naar de onderliggende oorzaak van vaker dan eenmaal voorkomende incidenten, binnen het beheerdomein van de Opdrachtnemer; Als één van de beheerpartijen voor Deelnemer, kan Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problems aanmelden bij Deelnemer, welke binnen het Problem management proces bij Deelnemer dienen te worden beheerd (en dus vanuit een breder kader dienen te worden aangestuurd dan bij Opdrachtnemer in beheer zijnde deel);</li> <li>• Problems gedelegeerd krijgen van Deelnemer, welke binnen het kader van het Problem management proces bij Opdrachtnemer dienen te worden onderzocht en opgelost (en welke zich dus volledig beperken tot het bij Opdrachtnemer in beheer zijnde deel);</li> <li>• Nadere Overeenkomst krijgen van Deelnemer om als één van de beheerpartijen gezamenlijk te zoeken naar een onderliggende oorzaak van een Problem, aangestuurd door Deelnemer (Bij een Problem dat vanuit een breed perspectief dient te worden onderzocht, omdat nog niet direct vast te stellen is in welk domein de oorzaak zich bevindt).nt heeft geregistreerd in de Service Management applicatie van de Opdrachtnemer.</li> </ul>
MA.10	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het bij Deelnemer geldende change management proces.
MA.11	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het door Deelnemer opgestelde N-versiebeleid.
<b>Configuration Management</b>	
MA.12	Deelnemer hanteert een Configuratie Management DataBase (CMDB). Opdrachtnemer kan gevraagd worden deze CMDB up-to-date te houden (maximaal 5 werkdagen vertraging) conform nader te maken afspraken. Deze CMDB bevat de hardware configuratie- en licentie gegevens van al de bij Deelnemer geïmplementeerde en bij Opdrachtnemer in onderhoud zijnde systemen. In de CMDB dienen ten minste de volgende configuratie gegevens te worden vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Softwaregegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringniveau om de systemen adequaat te kunnen supporten en over te kunnen rapporteren;</li> <li>• Hardware gegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringniveau om de systemen adequaat te kunnen supporten en over te kunnen rapporteren.</li> </ul>
MA.13	De CMDB dient een correctheid te hebben van minimaal 99% binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Dit wordt met metrieken etc. verder in de DAP vastgelegd met eventuele gevolgen.
MA.14	De Opdrachtnemer dient op verzoek, en binnen 5 werkdagen, een plan te overleggen waaruit blijkt op welke wijze de volledigheid en integriteit van de CMDB geborgd is.
MA.15	De Opdrachtnemer dient (op verzoek) maandelijks een rapportage van de CMDB-gegevens aan de Opdrachtgever op te leveren binnen 5 werkdagen na afloop van de maand.
MA.16	De CMDB dient de volledige historie inclusief mutaties gedurende de contractperiode bij te houden.

MA.17	De CMDB bevat de CI's van de door Deelnemer aangeleverde en bij Opdrachtnemer in onderhoud zijnde systemen en geldt als basis voor de maandelijkse facturatie. Desgewenst kan dit per Aanvraag nog worden gewijzigd.
MA.18	Indien er CI's aanwezig zijn waarvan geen support meer mogelijk is, zogenaamde "out of support" wordt Deelnemer daarvan op de hoogte gebracht. Dit is een aparte rapportage naast een gewijzigd veld in het geleverde CMDB overzicht. Een EOS melding van een fabrikant moet direct na het bekendmaking aan Deelnemer gemeld worden.
MA.19	De informatie uit de CMDB is opvraagbaar door Deelnemer en kan gedownload worden als PDF en Excel bestand.
MA.20	Opdrachtnemer zal minimaal onderstaande set aan attributen per Configuratie-item in haar CMDB opnemen. De exacte aanpak zal inde DAP worden omschreven en vastgelegd. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID-nummer van Deelnemer;</li> <li>• Serienummer;</li> <li>• Productnummer;</li> <li>• Productomschrijving;</li> <li>• Productgroep;</li> <li>• Locatie van het CI;</li> <li>• Bijbehorende Systeemklasse (1 t/m4);</li> <li>• Rol van het CI binnen het productieproces (OTAP(U) – Ontwikkel, Test, Acceptatie of Productie (Uitwijk) item);</li> <li>• Datum einde contractuele looptijd CI;</li> <li>• Of een CI nog onder Fabrieksgarantie valt;</li> <li>• Of een CI "Out of support" is bij de fabrikant;</li> <li>• De maand waarin het CI in service is genomen;</li> <li>• Het jaar waarin het CI in service is genomen.</li> </ul> Deze lijst is niet uitputtend en kan op verzoek van Deelnemer worden uitgebreid.
<b>Project management</b>	
MA.21	Opdrachtnemer voert projectmatig wijzigingen door, aangevraagd door Deelnemer via de servicedesk van de Opdrachtnemer en aangestuurd vanuit het gezamenlijk ingerichte change proces. Het gaat hier voornamelijk over het aanpassingen van applicaties en/of onderliggende infrastructuur die in beheer is bij Opdrachtnemer
<b>Beveiligingsinfrastructuur</b>	
MA.22	Deelnemer heeft haar beveiligingsinfrastructuur met diverse technologieën gerealiseerd (installed base). Van Opdrachtnemer wordt gedegen specialistische kennis verwacht over de door Deelnemer toegepaste technologieën. Opdrachtnemer dient hiervoor de ervaring met de toegepaste technologieën en het certificatie niveau van het bedrijf voor alle producten te vermelden. T.b.v. de continuïteit, beschikbaarheid te kunnen garanderen dient u (of uw onderaannemer) over voldoende gecertificeerde medewerkers beschikken die aan Deelnemer toegewezen kunnen worden.
MA.23	De dienstverlening moet minimaal de volgende vergelijkbare services kunnen bevatten (afhankelijk van de betreffende Aanvraag): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliancy Management;</li> <li>• 7x24 uur Support;</li> <li>• Emergency Response;</li> <li>• Vulnerability Assessment;</li> <li>• Release Management;</li> <li>• Security Notifications.</li> </ul>
MA.24	Opdrachtnemer is in staat om naar wens van Deelnemer maatwerkdiensten te leveren op het niveau van Systeem Integrator (SI).
MA.25	Opdrachtnemer is in staat om een bijdrage te leveren bij het onderzoeken en oplossen van technische storingen, beveiligingsincidenten en bij forensische analyse(s).

MA.26	Opdrachtnemer is in staat om bij ernstige verstoringen een consultant binnen 3 uur op locatie van Deelnemer te leveren en daar deze dienstverlening tot het oplossen van het incident te continueren. Zie ook B9.
MA.27	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om het beheer op afstand uit te voeren waarbij de beveiligingsvoorschriften van Deelnemer in acht genomen moeten worden. Hiervoor wordt een speciale toegang ingeregeld.
<b>Licentiemanagement</b>	
MA.28	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat eventuele licenties (ook embedded) inzichtelijk zijn en blijven. Daarnaast zal Opdrachtnemer Deelnemer Licentiemanagement inlichten over de noodzaak van licentie aanschaffingen/uitbreidingen.
MA.29	Opdrachtnemer zal zorg dragen dat Deelnemer "compliant" is en blijft.
MA.30	Deelnemer blijft ten allen tijde juridisch eigenaar van de (embedded) software en licentiecodes.

## KPI's

K.1	De score per Opdrachtnemer aangaande KPI's wordt geaggregeerd op het niveau van de Raamovereenkomst (deelnemer overstijgend) vastgesteld.
K.2	Bij het niet behalen van KPI's (normen) worden gele kaarten/sancties toegewezen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zoals aangegeven in de onderstaande eisen. Toewijzing van een gele kaart blijft achterwege indien toewijzing als disproportioneel moet worden beschouwd, of indien de oorzaak van het behalen van een gele kaart/sanctie buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en/of de ingezette professionals heeft gelegen, dan wel niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer dient te komen.
K.3	De toewijzing van gele kaarten/sancties heeft geaggregeerd betrekking op alle Deelnemers en binnen de Raamovereenkomst.
K.4	Als de prestaties van Opdrachtnemer in een meetperiode niet voldoen aan de voor KPI-1 en KPI-2 geldende normwaarden, krijgt de Opdrachtnemer voor iedere tekortkoming een gele kaart. Deze gele kaart houdt in dat Opdrachtnemer een formele schriftelijke aanwijzing ontvangt om binnen de lopende meetperiode de geconstateerde tekortkoming(en) te herstellen tot de overeengekomen normwaarden. Wordt aan het einde van de meetperiode wederom niet voldaan aan de voor één of meer van de voor KPI 1 en 2 geldende normwaarden, dan ontvangt Opdrachtnemer een tweede gele kaart en is Opdrachtnemer in verzuim. Opdrachtgever is vervolgens gerechtigd om de Raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Los van de hiervoor omschreven procedure draagt Opdrachtnemer zorg voor het opstellen van een herstelplan conform bijlage 16B Template Herstelplan.
K.5	In afwijking van eis K4: Als Opdrachtnemer over een laatste rapportageperiode niet rapporteert of op onjuiste wijze rapporteert, waarbij de kwaliteit naar het oordeel van CCM zeer slecht is, en Opdrachtnemer ook binnen een week na rappel/verzoek van CCM het verzuim niet herstelt, kan CCM de sanctie aan Opdrachtnemer opleggen, dat Opdrachtnemer geen Offertes mag aanbieden voor nieuwe aanvragen, tot het moment dat Opdrachtnemer (naar het oordeel van CCM) een juiste rapportage heeft ingediend over de betreffende meetperiode. Bij uitblijven van de rapportage is Opdrachtnemer in verzuim en kan een ingebrekestellingsprocedure worden opgestart.
K.6	De KPI meetmomenten zijn gelijk aan de laatste dag van de meetperiode. De meetperiode is gelijk aan de rapportageperiode. De meetperiode is voor alle KPI's gesteld op 12 maanden. Bijvoorbeeld: als de Raamovereenkomst op 1 maart 2022 start, loopt, conform eis R.2, de 1e rapportageperiode van 1 maart 2022 t/m 31 december 2023. De volgende meetperiodes lopen dan van 1-1 tot en met 31-12.
<b>KPI-1: Kwaliteit van de dienstverlening</b>	
K.7	Deze KPI wordt door Opdrachtgever per Opdrachtnemer vastgesteld door het rekenkundig gemiddelde over de door Opdrachtnemer in de meetperiode voor Deelnemers afgeronde/beëindigde opdrachten binnen de Raamovereenkomst vast te stellen.
K.8	De vaststelling van deze KPI kan voor het eerst plaats vinden op het eerste KPI-meetmoment dat minimaal 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst valt en kan eenmaal per 6 maanden worden herhaald. De meetperiode betreft de voorgaande periode van 12 maanden.
K.9	De beoordeling van elke afgeronde/beëindigde of nog lopende Nadere Overeenkomst die meer dan 6 maanden voor peildatum is gestart wordt vastgesteld d.m.v. toekenning van een cijfer tussen 3 en 9 door de Opdrachtgever/budgethouder bij de Deelnemer. De Nadere Overeenkomst zal dan mijlpalen, deliverables en/of andere meetbare elementen moeten bevatten die getoetst kunnen worden door Opdrachtgever. De Opdrachtgevers krijgen daartoe een voor alle Opdrachtnemers en alle afgeronde opdrachten gelijklopende instructie (zie Bijlage 16a).
K.10	De tevredenheidsmeting over een lopende Nadere Overeenkomst die meer dan 6 maanden voor peildatum is gestart, kan een afwijkende peildatum hebben (niet per definitie peildatum einde meetperiode). De tevredenheid over een Nadere Overeenkomst kan wel op meerdere peilmomenten

	gemeten zijn, maar een individuele meting kan slechts éénmaal in de berekening van de KPI-score betrokken worden.
K.11	De norm voor het gemiddelde tevredenheidscijfer afgeronde/beëindigde opdrachten (NGTON) dat van Opdrachtnemer verwacht wordt, is door Opdrachtgever/Deelnemer op een schaal van 3 tot en met 9 gefixeerd op het rapportcijfer 7,0 (exact zeven). Het niet behalen van deze norm is bepalend of een sanctie, verbonden aan deze KPI, wordt opgelegd. Een referentiekader voor deze tevredenheid is - ter informatie - opgenomen in Bijlage 16a.
K.12	Onder de volgende aan deze KPI verbonden voorwaarden wordt een sanctie van kracht: <ul style="list-style-type: none"> <li>• #beoordeelde opdrachten &gt; 2</li> <li>• Én: #verschillende beoordelaars &gt; 2</li> <li>• Én: [gemiddelde tevredenheid afgeronde opdrachten]ON &lt; rapportcijfer 7,0</li> </ul> Hierbij geldt dat de gemiddelde tevredenheid wordt berekend door de som van de toegekende rapportcijfers te delen door het aantal toegekende rapportcijfers.
K.13	Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever bij Deelnemer de beoordeling per afgeronde/beëindigde of nog lopende Nadere Overeenkomst die meer dan 6 maanden voor peildatum is opgestart uit te voeren door bijlage 16a in te vullen. Opdrachtnemer deelt de uitkomsten van de individuele metingen en/of draagt ervoor zorg dat de Opdrachtgevers bij Deelnemer deze uitkomsten zelf aan CCM kenbaar maken. Opdrachtnemer levert zodanige informatie dat CCM de uitkomsten van de individuele metingen kan verifiëren bij de Deelnemer. Indien een beoordeling van een afgeronde of lopende opdrachten 2 maanden na het verstrijken van de meetperiode nog niet bij CCM kenbaar is, heeft CCM het recht om deze beoordeling mee te laten wegen in de volgende meetperiode.
<b>KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid</b>	
K.13	Het aanbiedingsbetrouwbaarheidspercentage Opdrachtnemer (AB%ON) wordt gedefinieerd als:  $AB\%ON = 100 * \frac{\text{[aantal keer binnen gestelde termijn aanbieden van een Offerte die voldoet aan de gestelde minimumeisen in de Aanvraag]}}{\text{[totaal aantal aanvragen aan Opdrachtnemer]}}$ (voor zover een Aanvraag ruimte biedt voor het aanbieden van varianten ziet deze KPI op het aanbieden van één variant die voldoet aan de minimumeisen)  Onder minimumeisen wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de per Aanvraag als zodanig vastgelegde minimumeisen zoals bedoeld in AP.1.</li> <li>• de beschikbaarheid van voldoende geschikte professionals voor uitvoering in de gevraagde periode, voor zover Deelnemer daar eisen aan stelt in eis AP.1. Een terugtrekking van Offerte door Opdrachtnemer voor het moment van start van de Nadere Overeenkomst c.q. het op verzoek van Opdrachtnemer moeten uitstellen van de start van de Nadere Overeenkomst als gevolg van het niet beschikbaar zijn van professionals namens Opdrachtnemer, wordt in het kader van deze KPI gezien alsof de Opdrachtnemer</li> <li>• binnen de gestelde termijn geen Offerte heeft uitgebracht die voldoet aan de eisen in de Aanvraag</li> <li>• Opdrachtnemers Offerte mag geen afwijkingen of voorwaarden bevatten ten opzichte van alle onderdelen van de Aanvraag zoals benoemd in eis AP.1.</li> </ul>
K.14	De vaststelling van deze KPI vindt op het eerste KPI-metmoment plaats dat minimaal 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst valt en wordt één maal per 12 maanden herhaald. De meetperiode betreft de voorgaande periode van 12 maanden.
K.15	In de volgende gevallen worden de aanvragen niet meegerekend ter vaststelling van deze KPI: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aanvragen die Opdrachtnemer niet ontvangt in verband met uitsluiting als gevolg van een sanctie</li> <li>• aanvragen waarbij er sprake is van belangenverstremgeling</li> <li>• ongewijzigde herhalingsaanvragen</li> <li>• aanvragen die door de Deelnemer zijn ingetrokken</li> <li>• vrijblijvende aanvragen</li> </ul>
K.16	De norm voor AB%ON is voor deze Aanbesteding door aanbestedende dienst gefixeerd op 60%.

K.17	<p>Bij toekenning van een gele kaart voor deze KPI, wordt de in eis K.4. benoemde procedure door CCM toegepast. CCM heeft het recht deze procedure buiten toepassing te laten, als Opdrachtnemer over de dan afgelopen meetperiode een bovengemiddeld gunningspercentage heeft gerealiseerd, en het gemeten aanbiedingspercentage nog steeds boven de 40% blijft.</p> <p>Het gunningspercentage = <math>100\% * [\text{aantal aan Opdrachtnemer gegunde Nadere Overeenkomsten}] / [\text{totaal aantal aanvragen aan Opdrachtnemer}]</math></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerelateerd aan aantal Opdrachtnemers, en</li> <li>• Geschoond voor aanvragen die buiten aanbiedingspercentage blijven.</li> </ul>
K.18	<p>Aanbiedingen van Opdrachtnemers die minder dan 40% van de te behalen kwaliteitspunten krijgen toegekend bij de beoordeling door Opdrachtgever, worden geacht te niet zijn gedaan en krijgen daarmee dezelfde status als een niet gedane aanbidding.</p>
<b>KPI-3: Rapportages</b>	
K.19	<p>Door middel van de KPI-3 wordt vastgesteld of Opdrachtnemer voldoet aan diens rapportageverplichtingen, zoals vermeld in eisen R.1 tot en met R.9. Het niet volledig nakomen van deze rapportageverplichtingen voor een bepaalde meetperiode wordt gezien als het niet voldoen aan de norm voor deze KPI.</p>
K.20	<p>Onder "op onjuiste wijze rapporteren" wordt verstaan dat de rapportage zodanig niet voldoet aan de gestelde eisen, dat Opdrachtgever/Deelnemer geen of geen juiste conclusie kan trekken over aan KPI's verbonden sancties, of dat de rapportage omissies bevat die naar het oordeel van Opdrachtgever of Deelnemer onacceptabel zijn.</p>
K.21	<p>Beperkte omissies die Opdrachtnemer op eerste aangeven van CCM of DCM binnen 2 werkdagen corrigeert of omissies die het gevolg zijn van onvolledige informatieverstrekking door de Deelnemer(en) geven geen aanleiding tot een kwalificatie als onjuiste rapportage.</p>
K.22	<p>Overtreding van de norm wordt gesanctioneerd conform eis K.5. Voor deze overtreding worden geen gele kaarten opgelegd.</p>

## MVO

M.1	Opdrachtnemer besteedt bij het preselecteren van medewerkers voor uitvoering van de opdracht aandacht aan de reisafstand, en stimuleert hen om gebruik te maken van een vervoersmiddel met een zo laag mogelijke belasting voor het milieu.
M.2	Opdrachtnemer neemt bij de processen verbonden aan de uitvoering van de raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten maatregelen die het papiergebruik beperken en gebruikt waar mogelijk duurzaam papier (d.w.z. papier voorzien van één van de volgende keurmerken: Milieukeur, Europees Ecolabel, Nordic Swan, Blaue Engel of gelijkwaardig).
<b>Specifieke voorschriften met betrekking tot social return</b>	
M.3	Opdrachtnemer stemt ermee in om na gunning van de raamovereenkomsten, als opdrachtgever daartoe verzoekt, binnen 30 dagen na dit verzoek een voorstel (plan van aanpak) in te dienen voor inrichting en uitvoering van een social return proeftuin. Een social return proeftuin is erop gericht om sociale impact te realiseren door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk en inkomen te helpen of het perspectief van deze mensen op werk en inkomen te verbeteren. Opdrachtnemer heeft ruimte om eigen ambities/ideeën voor het leveren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor een proeftuin, die aansluit bij de mogelijkheden en wensen van de Deelnemers en die opdrachtgever de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. De doelstelling voor de met deze proeftuin te realiseren (additionele) sociale impact is concreet, ambitieus, doch haalbaar en realistisch. Uw voorstel voor een social return proeftuin wordt na afstemming met en acceptatie door opdrachtgever en Deelnemer onderdeel van de raamovereenkomst. U gaat vervolgens de social return proeftuin uitvoeren op basis van een inspanningsverplichting.
M.4	Uitgangspunt is dat de doelstelling van een social return proeftuin binnen twaalf (12) maanden na start van de gegunde raamovereenkomst kan worden bereikt. Afhankelijk van het succes van de proeftuin, kan deze in dezelfde of enigszins aangepaste vorm en met een nader overeen te komen ambitieniveau voor additionele sociale impact gedurende de resterende looptijd van de raamovereenkomst worden gecontinueerd. Partijen komen eventuele aanpassingen van de proeftuin schriftelijk overeen.
M.5	Er mag bij de social return proeftuin géén sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.
M.6	De proeftuin van de opdrachtgever sluit in algemene zin aan bij het kabinets-/rijksbeleid en bij voorkeur ook bij de beleidsdoelstellingen van de Deelnemers.
M.7	Opdrachtnemer legt in beginsel elk kwartaal verantwoording af aan Centraal Contractmanagement (CCM) van de categorie ICT-Professionals over de voortgang van de social return proeftuin en de hiermee (voorlopig) gerealiseerde sociale impact. Een lagere verantwoordingsfrequentie is mogelijk na toestemming van CCM. Opdrachtnemer is in beginsel bereid om op verzoek van opdrachtgever zijn ervaringen met de proeftuin binnen het Rijk te delen.
M.8	<p>Deelnemer heeft het recht om een persoon/medewerker die is ingezet ten behoeve van een social return proeftuin, in dienst te nemen.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert zonder enig voorbehoud dat hij geen relatie- of concurrentiebedingen of bepalingen anderszins met vergelijkbare strekking met social return medewerker overeenkomt of overeengekomen is, dan wel dat hij daarvan in voorkomend geval volledige afstand doet zowel jegens Opdrachtgever/Deelnemer, als jegens de betreffende medewerker, als dat beding of die bepaling op enigerlei wijze een overeenkomst belemmert voor de inzet van de betreffende medewerker bij Opdrachtgever/Deelnemer, ongeacht op welke wijze of via welke contractuele partijen de medewerker aan Opdrachtgever/Deelnemer ter beschikking gesteld wil worden. Dit geldt eveneens in situaties waarin de medewerker zelf besluit om in dienst te treden bij Deelnemer.</p> <p>De overgang van de medewerker uit de proeftuin naar indiensttreding bij Deelnemer passeert zonder dat Opdrachtnemer aanspraak kan maken op een geldelijke vergoeding.</p>

**Specifieke voorschriften met betrekking tot innovatie**

M.9	<p>Opdrachtnemer is bereid om na gunning van de raamovereenkomsten, als Opdrachtgever daartoe verzoekt, binnen 30 dagen na dit verzoek een voorstel in te dienen voor inrichting en uitvoering van een innovatie proeftuin. Bij het verzoek hiertoe dient een Deelnemer (of meerdere Deelnemers) een specifiek en gericht vraagstuk of knelpunt te formuleren. Opdrachtnemers mogen hierbij oplossingsrichtingen voorstellen voor innovatieve (ICT-/IV-)technologieën, die kunnen helpen om dit vraagstuk of knelpunt op te lossen. Afhankelijk van het verzoek van Deelnemer, moet een innovatie proeftuin door toepassing van een nieuwe/andere technologie of nieuwe toepassing van een al bestaande technologie ('de innovatieve oplossing') leiden tot het efficiënter uitvoeren van processen bij de</p> <p>Deelnemer of tot een betere dienstverlening van de Deelnemer aan zijn eindgebruikers. Opdrachtnemer heeft ruimte om eigen ambities/ideeën te vertalen naar een concreet voorstel voor een innovatieve oplossing, die aansluit bij het vraagstuk van de Deelnemer(s) en die opdrachtnemer de mogelijkheid biedt om de innovatie nader te onderzoeken en/of de kans op breder gebruik van de innovatie te vergroten. Uw voorstel voor een innovatieve oplossing kan na acceptatie door Deelnemer onderdeel worden van een 'Nadere Overeenkomst Proeftuin Innovatie'. Deze Nadere Overeenkomst ziet op de inzet van (een of meerdere) ICT-Professionals die voor Deelnemer de innovatie proeftuin uitvoeren. Opdrachtnemer onderzoekt onder welke voorwaarden de innovatieve oplossing bij de Deelnemer toepasbaar is en daadwerkelijk een oplossing is voor het door de Deelnemer geformuleerde vraagstuk. Deelnemer heeft de mogelijkheid om via acceptatie van een (positieve) Business Case en Plan Aanpak te beslissen of de innovatie oplossing (of delen hiervan) ook daadwerkelijk getest worden bij Deelnemer.</p>
M.10	<p>Uitgangspunt is dat de innovatie proeftuin, c.q. de uitvoering van de Onderzoeks- en ontwikkelingsfase en de eventueel hierop volgende Testfase (zie Aanbestedingsdocument paragraaf 2.5 en Model Nadere Overeenkomst Innovatie proeftuin) binnen een beperkte tijdspanne van twaalf (12) maanden na start kan worden afgerond. De uiteindelijke duur mag ook korter zijn, als de doelstelling bereikt is of redelijkerwijs niet meer haalbaar.</p>
M.11	<p>De innovatie proeftuin vindt in een beheerste omgeving van de Deelnemer/klant plaats, waarbij de Deelnemer bepaalt of, en onder welke randvoorwaarden, de werkzaamheden van Opdrachtnemer in het kader van de innovatie proeftuin alsmede de te onderzoeken innovatieve oplossing effect mogen hebben op de werkprocessen, de activiteiten hierbinnen, of technologische (OTAP-)omgeving van Deelnemer. De voor de innovatie proeftuin ingezette medewerker(s) voert/voeren onder leiding en toezicht van Opdrachtnemer zijn/ hun werkzaamheden uit. Opdrachtnemer brengt de kennis in die voor nader onderzoek en het mogelijk testen van de innovatieve oplossing bij Deelnemer nodig is. Opdrachtnemer stelt een Business Case, Plan van Aanpak en, bij deelname aan de Testfase, en Testrapport op, op basis waarvan Deelnemer zelfstandig kan en mag beslissen of hij de innovatie proeftuin (c.q. de Nadere Overeenkomst die hierin voorziet) eindigt. Daadwerkelijke afname van de innovatieve oplossing valt buiten scope van de innovatie proeftuin.</p>
M.12	<p>Opdrachtnemer legt in beginsel elk kwartaal verantwoording af aan 'Centraal Contractmanagement' (CCM) van de categorie 'ICT-Professionals Rijk' over de voortgang van de innovatie proeftuin en de hiermee (voorlopig) gerealiseerde impact voor Deelnemer(s) en de bredere toepassing van de innovatie. Een lagere verantwoordingsfrequentie is mogelijk na toestemming daartoe van CCM. Opdrachtnemer is in beginsel bereid om op verzoek van Opdrachtgever zijn ervaringen met de proeftuin binnen het Rijk te delen.</p>

## Organisatie en beheer

<b>Contractmanagement</b>	
O.1	Na gunning van de raamovereenkomst wordt door invulling van het model (bijlage 12 van aanbestedingsdocument) een DAP vastgesteld per Deelnemer (DCM) en opdrachtnemer. In elke DAP tussen Deelnemer en opdrachtnemer worden ook de werkafspraken tussen CCM en opdrachtnemer opgenomen.
O.2	De afspraken in een DAP dienen te voldoen aan het gestelde in dit programma van eisen en mogen niet afwijken van de raamovereenkomst.
O.3	Goedkeuring van een DAP vindt plaats door wederzijdse bevestiging per e-mail. Zolang het DAP niet strijdig is met eis O.2 kan opdrachtnemer zijn toestemming hieraan niet onthouden.
O.4	Opdrachtnemer stelt één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar die voor CCM het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de raamovereenkomst door opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van opdrachtnemer. Deze persoon dient telefonisch en per e-mail goed bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer zorgt voor gemandateerde en minstens gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van de vaste accountmanager, hetgeen tijdig kenbaar wordt gemaakt.
O.5	Opdrachtnemer stelt per Deelnemer één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Deelnemer. Deze dient telefonisch en per e-mail goed bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer zorgt voor gemandateerde en minstens gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van de vaste accountmanager, hetgeen tijdig kenbaar wordt gemaakt. Eenzelfde persoon mag aan meerdere Deelnemers worden toegewezen.
O.6	Opdrachtgever en Deelnemer kunnen opdrachtnemer verzoeken de aan hen toegewezen accountmanager te vervangen, hetgeen niet op onredelijke gronden geschiedt. Opdrachtnemer geeft hieraan gevolg. Opdrachtnemer zorgt in dat geval voor adequate overdracht.
O.7	De deelnemers (waaronder de accountmanager) aan het CCM-opdrachtnemeroverleg, in welk overleg de uitvoering van de raamovereenkomsten wordt besproken, worden vermeld in het bijbehorende DAP. Partijen informeren elkaar als deelnemers worden toegevoegd of vervangen en dragen in dat geval zorg voor een wijziging van het DAP.
O.8	De deelnemers (waaronder de accountmanager) aan het DCM-opdrachtnemeroverleg, in welk overleg de uitvoering van de raamovereenkomst op het niveau van de Deelnemer wordt besproken, worden vermeld in het bijbehorende DAP. Partijen informeren elkaar als deelnemers worden toegevoegd of vervangen en dragen in dat geval zorg voor een wijziging van het DAP.
O.9	Naast de overleggen zoals beschreven in eis O.7 en O.8 vindt overleg plaats tussen opdrachtnemer en medewerkers van Deelnemer waar dat relevant is in verband met de uitvoering van Nadere Overeenkomsten.
O.10	Opdrachtnemer maakt binnen drie (3) werkdagen een conceptverslag van het CCM-opdrachtnemeroverleg en legt dit per e-mail aan CCM voor ter goedkeuring.
O.11	Opdrachtnemer maakt binnen drie (3) werkdagen een conceptverslag van het DCM-opdrachtnemeroverleg en legt dit per e-mail voor ter goedkeuring door DCM. Opdrachtnemer stuurt het goedgekeurde verslag tevens naar CCM.
O.12	Gesprekspunten voor het CCM-opdrachtnemeroverleg zijn in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties uit eerder overleg;</li> <li>• Escalaties/acties uit DCM-opdrachtnemer overleggen;</li> <li>• Opdrachten en Prestaties (afzonderlijke opdrachten, niet zijnde escalaties, komen in dit overleg niet aan de orde);</li> <li>• Rapportages en KPI's:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tevredenheid over kwaliteit opdrachten;</li> <li>○ Tevredenheid over dienstverlening opdrachtnemer;</li> <li>○ Aanbiedingsbetrouwbaarheid;</li> <li>○ Gunningspercentage;</li> <li>○ Aanleveringsbetrouwbaarheid rapportages;</li> <li>○ MVO;</li> <li>• Oorzaken onderpresteren (niet nakomen KPI-normen), als van toepassing;</li> <li>• Knelpunten/risico's bij Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Deelnemers;</li> <li>• Leerpunten;</li> <li>• Trends en marktontwikkelingen;</li> <li>• Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Deelnemers;</li> </ul>
O.13	Het CCM-opdrachtnemeroverleg vindt éénmaal per twee kalenderkwartalen plaats. Waar nodig worden aanvullende afspraken gemaakt. Met toestemming van CCM kan een overleg worden overgeslagen indien er onvoldoende bespreekpunten zijn, maar het daaropvolgende overleg moet dan plaatsvinden.
O.14	Het CCM-opdrachtnemeroverleg wordt ingepland kort na afloop van de termijn waarbinnen de rapportage moet worden opgeleverd, ook wanneer de rapportage niet is opgeleverd door opdrachtnemer.
O.15	Gesprekspunten voor het DCM-opdrachtnemeroverleg zijn in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid over kwaliteit opdrachten;</li> <li>• Forecasting Aanvragen van Deelnemer;</li> <li>• Kwaliteit van de dienstverlening van opdrachtnemer;</li> <li>• Trends en marktontwikkelingen, relevante ontwikkelingen bij Deelnemer;</li> <li>• Knelpunten/risico's;</li> <li>• Communicatie tussen DCM en opdrachtnemer.</li> </ul>
O.16	Het DCM-opdrachtnemeroverleg vindt éénmaal per twee kalenderkwartalen plaats voor elke (afzonderlijke) Deelnemer. Waar nodig worden aanvullende afspraken gemaakt. Met toestemming van DCM kan een overleg worden overgeslagen indien er onvoldoende bespreekpunten zijn, maar het daaropvolgende overleg moet dan plaatsvinden.
O.17	Het CCM-opdrachtnemeroverleg en DCM-opdrachtnemeroverleg kunnen worden gecombineerd in een CCM-DCM-opdrachtnemeroverleg
<b>Klantoverleg</b>	
O.18	Opdrachtnemer en Deelnemer houden op verzoek of na instemming van Deelnemer strategisch en/of tactisch overleg, met als doelstelling de relatie en samenwerking tussen hen te optimaliseren en Prestaties van Opdrachtnemer te monitoren en eventueel te verbeteren. De frequentie van deze overlevormen en betrokken personen kan in onderling overleg worden bepaald en wordt vastgelegd in de DAP.

## Rapportage

R.1	Om een eenduidige verwerking van de gevraagde gegevens mogelijk te kunnen maken wordt door alle Opdrachtnemers het rapportageformat van Bijlage 13 gebruikt. Dit format wordt alleen aangepast door CCM, die in dat geval de wijzigingen afstemt met de Opdrachtnemers. Alle Opdrachtnemers gebruiken hetzelfde rapportageformat.
R.2	Opdrachtnemer verstrekt standaardrapportages per meetperiode van 12 maanden, uiterlijk 15 kalenderdagen na het verstrijken daarvan, aan CCM. De eerste rapportageperiode betreft de twee kalenderkwartalen die volledig binnen de looptijd van de Raamovereenkomst vallen, aangevuld met de periode tussen startdatum van de Raamovereenkomst en het einde van het kalenderkwartaal waarin de Raamovereenkomst is gestart.
R.3	De standaardrapportage voor CCM betreft de volledig ingevulde versie van Bijlage 13, met inachtnahme van de daarin opgenomen instructies, met de vereiste informatie aangaande alle Deelnemers.
R.4	Aan het opleveren van standaardrapportages zijn geen separate vergoedingen verbonden voor Opdrachtgever en Deelnemer.
R.5	Het staat CCM vrij om aanvullende maatwerkrapportages of een afwijkende rapportageperiode overeen te komen met Opdrachtnemers. CCM zal hier terughoudend mee omgaan. Hieraan zijn geen vergoedingen verbonden.
R.6	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van de informatie die in rapportages moeten worden opgenomen.
R.7	Bij constatering van foutieve informatie in de rapportages of het vermoeden daarvan door CCM levert Opdrachtnemer aanvullend bewijs dan wel corrigeert de foutieve informatie op eerste verzoek per direct en levert een herziene rapportage aan.
R.8	De rapportageverplichtingen blijven van kracht na beëindiging van de Raamovereenkomst, totdat alle Nadere Overeenkomsten zijn beëindigd.
R.9	De gegevens in de rapportage worden, met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming, geanonimiseerd aangeleverd. Opdrachtnemer informeert de professionals vooraf (c.q. voor het aanbieden van de Offerte bij Deelnemer) over het feit dat Opdrachtnemer een verplichting heeft om periodiek een standaardrapportage aan Opdrachtgever/CCM aan te leveren, waarin (geanonimiseerde) persoonsgegevens staan over de door hem ingezette professionals, waaronder de professional zelf. Op verzoek van de professional, geeft Opdrachtnemer de professional inzicht in de rapportageverplichting van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever/CCM. Opdrachtnemer vermeldt hierbij dat CCM (onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat) de gegevens op de rapportages verwerkt en een extract hiervan doorzendt aan DCM van het ministerie/dienst waarbij de professional is voorgesteld en eventueel gedetacheerd, alsmede een extract hiervan doorzendt aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, dat de gegevens gebruikt voor beleidsdoeleinden (met name voor het arbeidsmarktbeleid van de rijksdienst).

## Tarieven, aanneemsommen en facturering

T.1	<p>In de geoffeerde en in de Nadere Overeenkomsten voor opdrachten vastgelegde tarieven en aanneemsommen zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere maar niet uitsluitend salariskosten, toeslagen en toelages voor het personeel (a.g.v. bijvoorbeeld overwerk/onregelmatig werk/consignatiedienst etc.), overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, software en licenties, telefoonkosten, databundels, BYOD-kosten, kosten voor VOG, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervangingen, leegloop(risico) van personeel, verzekeringspremies, winst, sociale lasten, ziekte/re-integratie en arbeidsongeschiktheid van personeel, pensioen, scholing, secundaire arbeidsvoorwaarden, kort verzuim, ziekteverzuim, feestdagen, vakantiedagen, rapportages, management, kosten voor bewijslasten, alsmede de (bureau)marge of opslag voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.</p>
T.2	<p>Aanneemsommen worden door middel van een minicompentie tussen Opdrachtnemers in concurrentie uitgevraagd. De maximale tarieven die Opdrachtnemer mag offeren, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. Overschrijding van deze maximum tarieven (gerelateerd aan de relevante kwaliteitenprofielen) leidt tot uitsluiting van de Offerte, tenzij er sprake is van een vaste aanneemsom (fixed price) voor die betreffende (deel)Nadere Overeenkomst dan wel de Opdrachtgever in de Aanvraag van de Nadere Overeenkomst heeft aangegeven dat de maximum tarieven voor deze minicompentie/Nadere Overeenkomst vervallen.</p> <p>Indien gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst de aanneemsom voor deze Nadere Overeenkomst onvoldoende lijkt c.q. dreigt te worden overschreden, meldt Opdrachtnemer dit tijdig bij Deelnemer, ook als Deelnemer hiervoor niet het financiële risico draagt en er geen sprake is van Meerwerk.</p>
T.3	<p>Opdrachtnemer factureert vanuit één rechtspersoon, en daarbinnen één centraal punt. Het is niet toegestaan dat door Opdrachtnemer ingezette onderaannemers rechtstreeks aan Deelnemer een factuur te sturen.</p>
T.4	<p>De (maximale en toegepaste) tarieven en aanneemsommen worden niet geïndexeerd, tenzij anders aangegeven in de Nadere Overeenkomst.</p>
T.5	<p>Indien er bij een Nadere Overeenkomst (deels) sprake van vergoeding op nacalculatiebasis, gelden de navolgende eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inzicht in kosten per medewerker, gespecificeerd naar ingezette uren maal tarief, alsmede het van toepassing zijnde dominante Kwaliteitenprofiel;</li> <li>2. Inzicht in overige kosten;</li> </ol>
T.6	<p>Bij toevoeging van een nieuw kwaliteitenprofiel in het Kwaliteitsraamwerk IV, zal het maximum tarief hiervoor gelijk worden gesteld aan het door deze inschrijver hoogst geoffeerde maximum tarief voor een kwaliteitenprofiel met een corresponderende laagste salarisschaal (BBRA) in de schaalrange. Indien u bijvoorbeeld voor kwaliteitenprofielen 2.2.1 en 3.1.7, die allebei een indicatieve schaalrange van BBRA-schaal 8-11 hebben, € 50 en € 60 als maximum tarief heeft geoffereerd en er een nieuw kwaliteitenprofiel in het Kwaliteitsraamwerk IV wordt vastgesteld met een schaalrange vanaf BBRA-schaal 8, is voor u € 60 als maximum uurtarief voor dat nieuwe kwaliteitenprofiel van toepassing. Bij toevoeging van een nieuw kwaliteitenprofiel met een laagste salarisschaal waarbij dat niet mogelijk is, zal door middel van lineaire interpolatie tussen de hoogste maximum tarieven van omliggende BBRA-schalen het maximum tarief worden vastgesteld.</p>
T.7	<p>Desgevraagd verzorgt Opdrachtnemer aansluiting op het door Deelnemer toegepaste inkoopstelsel, voor geautomatiseerde uitwisseling van gegevens.</p>