



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Programma van Eisen Resultaatverplichte ICT/IV-Opdrachten (RVICTO)

Perceel 2 Informatiebeveiliging

ten behoeve van de ministeries van
VWS (Kern, CIBG, RIVM), BZK (SSC-ICT), SZW,
OCW: Bestuursdepartement, en Inspectie van het Onderwijs,
Defensie, Fin (Rafeb, Domeinen Roerende Zaken, DRZ), I&W (RWS),
en het zelfstandig bestuursorgaan Sociale Verzekeringsbank

TenderNed-kenmerk: 332318

Inhoudsopgave

Algemeen	3
Vertrouwelijkheid en integriteit	3
Identificatieplicht	3
Taal	3
Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders	3
Algemene veiligheid-gerelateerde eisen	5
Aanvraagproces	6
Inhoudelijke Eisen "Security reviews" en "Security tests"	9
Eisen aan omschrijving en uitvoering van de opdracht	12
KPI's	15
KPI-1: Kwaliteit van de dienstverlening	15
KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid	16
KPI-3: Rapportages	17
MVO	18
Specifieke voorschriften met betrekking tot social return	18
Specifieke voorschriften met betrekking tot innovatie	19
Organisatie en beheer	20
Contractmanagement	20
Klantoverleg	21
Rapportage	22
Tarieven, aanneemsommen en facturering	23

Algemeen

Vertrouwelijkheid en integriteit	
A.1	Opdrachtnemer heeft zich vooraf de uitvoering van een Nadere Overeenkomst 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. 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.
A.2	Opdrachtnemer brengt het op Nadere Overeenkomsten in te zetten Personeel voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte van de Gedragscode Integriteit Rijk (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2017-71100.html) en - als de in te zetten professional gebruik zal maken van digitale faciliteiten van het Rijk - de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving (http://www.earonline.nl/index.php/Gedragsregeling_voor_de_digitale_werkomgeving). 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.
Identificatieplicht	
A.3	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).
Taal	
A.4	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.
A.5	Het door opdrachtnemer in te zetten Personeel beheerst de Nederlandse, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag. Indien het in te zetten Personeel onvoldoende de Nederlandse, maar wel de Engelse 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 voorafgaand aan het uitbrengen van zijn Offerte.
Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders	
A.6	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: a. NORA (www.noraonline.nl en www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/nora); b. Enterprise Architectuur Rijksdienst / EAR (www.earonline.nl);

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode

	<p>c. In voorkomende gevallen conformeert Deelnemer zich aan de Open Standaarden zoals vermeld op de website van Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijsten-met-open-standaarden). 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 (https://www.digitoegankelijk.nl/ en https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcaq-21)</p> <p>e. Informatiebeveiliging: Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst (BVR) 2013, het Besluit voorschrijf informatiebeveiliging rijksdienst (VIR) 2007, het Besluit voorschrijf informatiebeveiliging rijksoverheid – bijzondere informatie (VIR BI) 2013, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO 27001, ISO 27002.</p> <p>f. De ICT beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, uitgegeven door het NCSC (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties)</p> <p>g. Basisregistraties en stelselafspraken, oftewel het gebruik van authentieke gegevensbronnen: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/basisregistraties-en-stelselafspraken/stelsel-van-basisregistraties/stelselplaat/</p> <p>h. NEN/NPR 5326 voor risicobeheersing bij ontwikkeling en onderhoud van maatwerksoftware: https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NPR-53262019-nl.htm.</p> <p>i. OWAPS & SANS/ ASVS standaarden voor security tests</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 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>a. frequente afstemming met een inhoudelijk betrokken en ter zake deskundige opdrachtgever van Deelnemer op operationeel/tactisch niveau, en</p>

<p>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</p> <p>c. kennisborging in voor Deelnemer toegankelijke documenten, scripts, bibliotheken/libraries of frequent georganiseerde kennisdeling via reviews, gezamenlijke sessies etc.</p>
--

Algemene veiligheid-gerelateerde eisen

EV. 1	Deelnemer verwacht van opdrachtnemer dat er door medewerkers van opdrachtnemer professioneel en deskundig wordt gehandeld tijdens het uitvoeren van de dienstverlening om verstoringen aan de dienstverlening van Deelnemer te voorkomen.
EV. 2	In aanvulling op art. 9.5 van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever het recht, in het geval dat een medewerker die betrokken is bij de uitvoering van een Nadere overeenkomst of opdrachtnemer zelf niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de medewerker te weigeren of de inzet van de medewerker terstond te beëindigen, zonder dat de opdrachtnemer aanspraak kan maken op enigerlei schadevergoeding in de breedste zin des woords.
EV. 3	Certificeringen die nodig zijn voor uitvoeren van de opdrachten (w.o. kwalificaties van de personen die de opdrachten uitvoeren) dienen tijdens de opdracht actueel te zijn.
EV. 4	Op aangeven van Deelnemer worden gegevens en/of rapportages door opdrachtnemer terug gegeven danwel vernietigd.
EV. 5	De opdrachtnemer dient alle informatie die hij verwerkt bij het uitvoeren van een opdracht aantoonbaar adequaat te beveiligen, conform de relevante maatregelen uit de meest actuele versie van de ISO 27002 of gelijkwaardig. Onder de verwerkte informatie vallen o.a. de gegevens van gevonden kwetsbaarheden, gebruikte aanvalsmethoden die succesvol zijn geweest en de daarbij vergaarde gegevens. Indien de opdrachtnemer een opdracht uitvoert naar een gerubriceerd informatiesysteem, dient de opdrachtnemer de maatregelen te implementeren uit het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie 2013 conform het maximale rubriceringsniveau dat in het betreffende informatiesysteem wordt verwerkt. Voor de maatregelen van veilige bestandsoverdracht van gerubriceerde opdrachten zullen in de Nadere overeenkomst de relevante afspraken worden vastgelegd.
EV.6	Opdrachtnemer, Deelnemer en eventueel nog derden (een onderzochte partij zoals een SaaS-dienstverlener of hostingpartij) kunnen per Nadere overeenkomst een vrijwaringsverklaring overeenkomen voor het uitvoeren van de opdracht. Partijen kunnen hierbij gebruikmaken van het model in bijlage 7b. In de vrijwaringsverklaring worden de risico's beschreven die het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening met zich meebrengt, wordt toestemming gegeven voor toegang tot bepaalde applicaties/systemen en wordt vrijwaring van aansprakelijkheid met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening nader geregeld. De Deelnemer draagt zorg voor afstemming met eventuele derden en ondertekening en retournering van de vrijwaringsverklaring aan opdrachtnemer voordat de werkzaamheden zullen starten. Een ondertekende vrijwaringsverklaring wordt dan onderdeel van de betreffende Nadere overeenkomst.
EV.7	Opdrachtgever/Deelnemer kan verlangen dat een opdracht (of meerdere) wordt uitgevoerd met beoordeling volgens het Baseline Security Product Assessment-schema (BSPA), dat door het Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging (NBV) van de AIVD is opgezet en beheerd. De BSPA geeft inzicht in de beveiligingswaarde van een ICT-beveiligingsproduct. Opdrachtnemer werkt hier op verzoek aan mee, mits en zolang er sprake is van een volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid ten opzichte van producten en/of diensten die opdrachtnemer zelf levert en/of verleent. Opdrachtgever/Deelnemer kan van opdrachtnemer (dan wel een door hem aan te wijzen onderaannemer) daarom verlangen dat deze een licentieringsonderzoek door het NBV ondergaat dan wel al heeft ondergaan, met het doel dat opdrachtnemer (dan wel een onderaannemer) op een of meerdere nader te bepalen domeinen een gelicentieerd evaluatielaboratorium is of wordt, dat beveiligingsproducten volgens het BSPA-schema kan beoordelen. De kosten voor het licentieringsonderzoek zijn in beginsel voor rekening van opdrachtnemer, m.u.v. de reis- en verblijfkosten van NBV binnen Nederland. Een of meerdere Deelnemers die belang hebben bij de BSPA-beoordeling(en) kunnen hierbij als sponsor optreden. Inschrijver is in dit verband bereid: <ul style="list-style-type: none"> • De aanvraag voor het (her)licentieringsonderzoek in te dienen • Site visits en audits te ondergaan (toestand van het lab, toegangsbeveiliging, stand van zaken van het kwaliteitssysteem, etc)

- Mee te werken aan (beoordelings)gesprekken met experts van/namens opdrachtnemer
- (Aanvullende) vragen van de NBV te beantwoorden
- Mee te werken aan het publiceren van bedrijfsgegevens en de relevante onderzoeksdomeinen op de BSPA-website.

Voor meer informatie over de BSPA: [NBV brochure BSPA | Publicatie | AIVD](#), +31 (0)79 320 5050, bspa@nlncsa.nl.

Aanvraagproces

AP.1	<p>Een Aanvraag voor een Nadere Overeenkomst op basis van resultaatverplichting bevat ten minste:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aanvraagnummer 2. Aanvraagsoort: (regulier, vrijblijvend, strippenkaart, bundel micro-adviezen) 3. Deelnemer 4. Organisatieonderdeel 5. Contactgegevens aanvrager 6. Opdrachtschrijving, inclusief op te leveren (deel)resultaten en/of kwaliteitseisen en/of (acceptatie)criteria daaraan (inclusief afstemming dag en tijdstip interview/POC) 7. Eisen t.a.v. de Offerte en/of uitvoering van de Nadere Overeenkomst 8. Resultaatsgebied(en) conform de indeling van de kwaliteitenprofielen in het Kwaliteitsraamwerk IV (indicatief) 9. Datum Informatiesessie (optioneel) / intakegesprek 10. Startdatum (mijlpalen deel- oplevering) 11. Einddatum (uiterste opleverdatum) 12. Prijscomponent (bijv. fixed price (aanneemsom), sprintprijs, prestatiebeloning of nacalculatie) 13. Optionele extra dienstverlening 14. Optioneel: maximum aanneemsom of toepassing maximum uurtarieven (standaard=ja, optie=nee) 15. Optioneel: mogelijkheid van herhalingsopdracht/hertest 16. Optioneel: duurzaamheidsaspecten, gewenste inzet m.b.t. social return 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. Optioneel, alleen voor defensie: De Nederlandse nationaliteit is vereist indien er sprake is van een vertrouwensfunctie. 18. Beoordelingsmethodiek inclusief gunningscriteria 19. (optioneel:) de locatie van uitvoering van de dienstverlening (intern of extern) <p>Voor de onder 6. benoemde opdrachtschrijving voor securitytesten en -reviews geldt dat de Deelnemer ook informatie kan verstrekken over:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. de onderzoeksvraag (bijv. welke type kwetsbaarheden worden gevonden in een systeem, hoe ver kan een hacker binnendringen als hij een bepaalde hoeveelheid tijd heeft), inclusief de te onderzoeken processen, applicaties en/of systemen en/of netwerk componenten b. technische gegevens (bijvoorbeeld IP adressen en URL's) c. aantallen databases, pagina's, invoervelden, RBAC rollen d. complexiteiten en speciale aandachtspunten bij het onderzoek e. onderdelen die expliciet niet worden getoetst f. welke omgeving getest moet worden (ontwikkeling, test, acceptatie, productie) g. of volgens een bepaalde norm of risicomodel getoetst dient te worden h. of het een herhalingsopdracht betreft waarbij resultaten van een eerdere opdracht dienen te worden meegenomen i. of een herhalingsopdracht noodzakelijk wordt gevonden nadat maatregelen zijn getroffen j. de diepgang van het onderzoek (in hoeverre gebruik maken van kwetsbaarheden op de bewuste omgeving (zie punt f)) k. bij pentesten: het niveau van voorkennis (black, grey of whitebox) en welke informatie beschikbaar wordt gesteld door Deelnemer
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	Deelnemer is gerechtigd een Aanvraag in te trekken (met een motivatie) zonder tot gunning over te gaan. Deelnemer hoeft opdrachtnemers hiervoor niet - in welke vorm dan ook- schadeloos te stellen of te compenseren. 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.
AP.3	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 minicompentie, of een minicompentie niet wordt toegepast vanwege andere redenen in de Aanvraag vermeld.
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"> - GELD (totale prijs, eenheidsprijzen/tarieven, en/of begroting en onderbouwing daarvan) <p>Kwaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TIJD (planning, deadlines, benodigde tijd, of een combinatie daarvan) - ORGANISATIE (samenwerking, werkmethode, aanpak) - RESULTAAT (eigenschappen/meerwaarde op te leveren resultaat, duurzaamheid, - PERSONEEL (deskundigheid, samenstelling/skills van teams) - RISICO'S/KANSEN (waaronder ook kwaliteitsborging) <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 minicompentie 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"> 1. Beoordelingsaspecten c.q. de rol van de PoC in de beoordeling; 2. Acceptatiecriteria; 3. Acceptatieprocedure; 4. Planning van PoC; 5. Vergoedingen PoC bij zowel succes als afwijzing; 6. Vervolg van de minicompentie bij zowel succes als afwijzing.
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"> • 10 werkdagen voor opdrachten met een waarde tot en met € 33.000 excl. btw; • 15 werkdagen voor opdrachten met een waarde vanaf € 33.001 tot en met € 200.000 excl. btw; • 20 werkdagen voor opdrachten met een waarde hoger dan € 200.000 excl. btw.
AP.6	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.

AP.7	<p>In geval van (mogelijke/vermoedelijke) belangenverstremgeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.. • 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.
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	<p>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 aanbidding, wat van invloed is op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid.</p>
AP.11	<p>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.</p>
AP.12	<p>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, https://www.defensie.nl/downloads/beleidsnota-s/2020/02/04/abdo-2019). 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.</p>
AP.13	<p>De Offerte omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de (totaal)prijs van de opdracht, eventuele uurtarieven, met inachtneming van eventuele maximumtarieven voor deze opdracht; • een voorstel Plan van Aanpak (PvA) met <ul style="list-style-type: none"> ◦ een omschrijving van de uit te voeren diensten; ◦ een onderbouwing van de benodigde inzet (aantal uren/dagen); ◦ een planning • (bij pentesten:) als bijlage een globaal testplan, inclusief risico's per test; • te gebruiken methodiek(en) • de namen van medewerkers die de opdracht zullen uitvoeren, inclusief opgave van hun relevante kennis, ervaring en vaardigheden (middels CV's). <p>Kosten voor aanpassing van uitvoering van de opdracht vanwege aanpassing planning maken integraal onderdeel uit van de aangeboden prijsstelling.</p>

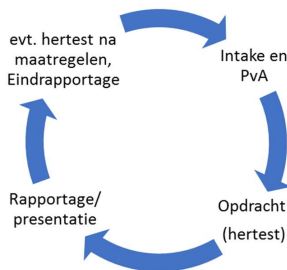
Inhoudelijke Eisen "Security reviews" en "Security tests"

ERT.1.	Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer security reviews uit op Deelnemers' organisatie, processen, technische platform, documenten en/of diensten. In het kader van naleving AVG worden reviews en tests worden uitgevoerd vanuit een land binnen de Europese Economische Ruimte. Soms is het bij technische reviews nodig de gehele stack van Infrastructuur tot en met de applicatie onderdeel te maken van de review, soms is deze beperkt tot; <ul style="list-style-type: none"> • Programmacode van applicaties: waaronder maatwerkapplicaties, pakketimplementaties, web- en mobileapplicaties, databases, webservers, servicebussen, etc.; • Parameterisering van applicaties en appliances met een security element; • Operating Systemen en services, utilities, firmware.
ERT.1.	Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer penetratietesten uit op o.a.: <ul style="list-style-type: none"> • Applicaties: waaronder maatwerkapplicaties, pakketimplementaties, web- en mobile applicaties, databases, webservers, servicebussen, etc.; • Applicatiediensten (applicaties en/of software 'as a service'); • Infrastructuur: waaronder servers, besturingssystemen, netwerkapparatuur, -protocollen en -configuraties en beveiligingscomponenten; • Devices w.o. besturingssysteem en eventuele applicatiediensten; • Clouddiensten; Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van deze beschrijving.
ERT.2.	Bij uitvoering van de opdracht wordt door Opdrachtnemer gewerkt vanuit de op de aspecten: <ul style="list-style-type: none"> • Consistentie • Beschikbaarheid; • Integriteit; • vertrouwelijkheid en, • veiligheid. Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van deze beschrijving.
ERT.3.	Opdrachtnemer voert zijn opdrachten uit conform de meest recentelijk gepubliceerde standaarden, zoals OWASP top 10, OWASP Web/Mobile Security Testing Guide, Penetration Testing Execution Standard, SANS top 25 en overige relevante security richtlijnen zoals WASC criteria, GHDB, SOC2, AVG, Logius norm (voor DigiD). De per opdracht toe te passen standaard(en) komen opdrachtnemer en Deelnemer nader overeen.
ERT.4.	Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer penetratietesten uit met de hieronder genoemde niveaus van voorkennis. <ol style="list-style-type: none"> 1. Black box: er worden vooraf geen gegevens beschikbaar gesteld over of toegang tot het te onderzoeken object. De test wordt uitgevoerd vanuit een ongeautoriseerd perspectief en benadert de realiteit van cyber criminelen het meest. 2. Grey box: er worden beperkte gegevens over de applicatie(s) en infrastructuur beschikbaar gesteld. Ook kunnen er (test) login credentials worden beschikbaar gesteld. De penetratietest wordt uitgevoerd vanuit het perspectief van iemand die normale toegang heeft (bemachtigd), waarbij geprobeerd kan worden buiten de gestelde kaders van dat account te treden. 3. White box: additionele gegevens over de applicatie(s) en infrastructuur worden beschikbaar gesteld. Ook kunnen er (test) login credentials worden beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van een of meerdere van deze niveaus, zoals verzocht door Deelnemer.
ERT.5	Naast het uitvoeren van security testen met een bepaald niveau van voorkennis, kunnen deze ook intern of extern worden uitgevoerd. <ol style="list-style-type: none"> 1. Extern: de security testen worden uitgevoerd vanaf een locatie over het publieke netwerk. 2. Intern: de security testen worden uitgevoerd vanaf een door Deelnemer aangewezen locatie of vanaf een locatie van een leverancier/dienstverlener van Deelnemer. Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer security testen uit vanaf een externe en/of interne locatie. Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van deze beschrijving.
ERT.6	Deelnemer maakt veelal gebruik externe partijen waar servers of applicaties worden gehost. In de toekomst zullen daar in toenemende mate ook clouddiensten bij komen. Deelnemer wil dat security testen ook in zo'n situatie kunnen worden uitgevoerd. <p>opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer security testen uit op externe gehoste diensten bij leveranciers/dienstverleners van de Deelnemer. Het proces om tot inhoudelijke afstemming tussen opdrachtnemer, Deelnemer en dergelijke leveranciers/dienstverleners te komen dient door opdrachtnemer te worden uitgevoerd.</p> <p>Bovendien zal opdrachtnemer zich conformeren aan eventuele aanvullende eisen (requirements) van de externe hosting partij of clouddienstverlener, die noodzakelijk zijn om de betreffende opdracht te kunnen uitvoeren. Indien opdrachtnemer zich niet aan deze aanvullende (uitvoerings)eisen verbindt, geeft dit het recht aan Deelnemer om de betreffende opdracht eenzijdig te beëindigen.</p>
ERT.7	In de Aanvraag kan Deelnemer eisen dat een door betrokken partijen getekende vrijwaringverklaring een noodzakelijke voorwaarde is voor het starten van de opdracht voor een Security review of /penetratietest.

ERT.8	Opdrachtnemer informeert Deelnemer schriftelijk voor aanvang van de testen over de IP-adressen, hostnamen en gebruikersaccounts die worden gebruikt voor de testen alsmede de namen van de personen die de testen zullen uitvoeren.
ERT.9	Wanneer opdrachtnemer tijdens het uitvoeren kwetsbaarheden met een groot risico signaleert dient opdrachtnemer dit direct bij de contactpersoon van Deelnemer te melden zodat Deelnemer hier actie op kan ondernemen. Opdrachtnemer adviseert Deelnemer hierbij desgewenst over effectieve maatregelen om de kwetsbaarheden (al dan niet tijdelijk) te herstellen tot een voor Deelnemer acceptabel risiconiveau.
ERT.10	Wanneer opdrachtnemer tijdens het onderzoek merkt dat er onbedoeld een onderbreking of verstoring is veroorzaakt op een component of dienstverlening van Deelnemer als gevolg van zijn handelen, wordt van opdrachtnemer verwacht dat het onderzoek wordt gestopt. Opdrachtnemer maakt direct melding hiervan bij de voor dit onderzoek aangewezen contactpersoon van Deelnemer onder vermelding van alle relevante informatie. Aanvallen op de beschikbaarheid van gegevens, zogenaamde Distributed Denial of Service (DDoS) aanvallen, worden alleen uitgevoerd als dit met de Deelnemer is overeengekomen en werkafspraken zijn gemaakt over tijdvak, gevolgen en herstel van beschikbaarheid.
ERT.11	Wanneer tijdens het uitvoeren van een security test onbedoeld een verstoring is veroorzaakt verzorgt de contactpersoon van Deelnemer de communicatie en start deze contactpersoon acties op zodat de dienstverlening kan worden hersteld. Vervolgens wordt met opdrachtnemer overlegd of en met welk ander (minder riskant) deel van het onderzoek kan worden vervolgd tijdens het herstellen van de dienstverlening. Het is opdrachtnemer bij een security test niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de systemen en data die hij aantreft, tenzij Deelnemer hiervoor expliciete toestemming heeft verleend.
ERT.12	De bevindingen, aanbevelingen en conclusies van een uitgevoerde opdracht dienen te worden opgeleverd in een schriftelijke rapportage aan de (contactpersoon van) Deelnemer. Opdrachtnemer deelt deze niet zonder expliciete toestemming van de contactpersoon van Deelnemer met anderen.
ERT.13	Tenminste de volgende onderwerpen zijn onderdeel van de schriftelijke rapportage: 1. een management samenvatting; 2. inleiding; 3. opdrachtoomschrijving; 4. scope en doelstelling van de opdracht; 5. uitvoeringsdata; 6. onderzochte omgeving en objecten; (voor zover relevant:) applicaties en versienummers, IP adressen, Host- en netwerknamen; 7. de methoden, technieken en tools (inclusief versienummers) die gebruikt zijn; 8. (bij pentesten:) gebruikte parameters, tijdstippen waarop testen zijn uitgevoerd, IP adres waarvandaan is getest), (gebruiks)namen en/of accountgegevens van de personen die bij de uitvoering betrokken waren 9. de bevindingen (risico's, toelichting); a. gesorteerd op de prioriteit van het risico, op basis van een van te voren afgesproken richtlijn / risicomodel (bijv. OWASP, SANS, CVSS); b. per bevinding voorzien van; i. de prioriteit van het risico (conform toegepast risicomodel) naar inschatting van opdrachtnemer; ii. een duidelijke en begrijpelijke toelichting; iii. een beschrijving hoe de kwetsbaarheid kan worden misbruikt; iv. het gevolgde pad voor de uitbuiting (reconstructie); v. een verwijzing naar verzamelde loggegevens (ondersteunend bewijs); 10. aanbevelingen om kwetsbaarheden en/of risico's te verhelpen of minimaliseren voorzien van; a. een toelichting per aanbeveling; b. een inschatting van de prioriteit van de aanbeveling. 11. conclusies en aanbevelingen; 12. gegevens van medewerkers die de opdracht hebben uitgevoerd (naam, rol); 13. (bij pentesten:) de verzamelde loggegevens. Opdrachtnemer zal alleen gegevens vastleggen of verwerken als dat voor bewijsvoering c.q. schriftelijke rapportage ten behoeve van de opdracht nodig is.
ERT.14	Deelnemer kan, nadat opdrachtnemer de opdracht heeft uitgevoerd en de resultaten heeft gepresenteerd, constateren dat het niveau van beveiliging onvoldoende is en maatregelen treffen om risico's te minimaliseren. Na implementatie van de maatregelen kan Deelnemer aan opdrachtnemer vragen een herhalingsopdracht uit te voeren op eerder gevonden kwetsbaarheden of bevindingen. Hiermee beoogt Deelnemer uitsluitel te krijgen of de maatregelen doeltreffend zijn doorgevoerd en de risico's tot een volgens Deelnemer acceptabel niveau zijn verminderd. Een herhalingsopdracht wordt qua proces gezien als een normale opdracht en doorloopt hetzelfde proces: Ook de herhalingsopdracht start met een intake om de scope te bepalen. Veelal zal Deelnemer aan opdrachtnemer vragen om een herhalingsopdracht uit te voeren op een selectie van eerder gevonden kwetsbaarheden en/of

	bevindingen. Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer de herhalingsopdracht uit, deze doorloopt hetzelfde proces als de initiële opdracht. De commerciële voorwaarden waaronder een eventuele herhalingsopdracht plaats zal vinden worden opgenomen in de voorwaarden van de initiële opdracht.
ERT.15	Opdrachtnemer zal jaarlijks tijdens een dagdeel medewerkers van de Deelnemers op een interactieve wijze informeren over de ontwikkelingen op het vakgebied waar dit perceel betrekking op heeft.

Eisen aan omschrijving en uitvoering van de opdracht

EU.1	<p>Deelnemer wil dat iedere opdracht na gunning in principe steeds hetzelfde vaste proces doorloopt. Dat proces bestaat uit de volgende stappen:</p>  <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan het gebruik van dit proces.</p>
EU. 2	<p>Intake en PvA Opdrachtnemer garandeert dat hij uitsluitend werkzaamheden uitvoert die binnen de reikwijdte van de opdrachtoomschrijving/scope vallen. De intake is daarom niet bedoeld om de scope van de opdracht en de voorwaarden hieraan wezenlijk te wijzigen.</p> <p>Opdrachtnemer ondersteunt en adviseert Deelnemer tijdens de intake om een voor Deelnemer zo optimaal mogelijke balans te vinden tussen scope, gevraagde inspanning en het aantal gevonden kwetsbaarheden. In de intake kunnen er nadere (werk)afspraken worden gemaakt over de onderwerpen die al in de Aanvraag, de Nadere offerte of Nadere overeenkomst zijn beschreven, dan wel hier nog niet zijn beschreven maar verdere afstemming behoeven, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • communicatie; <ul style="list-style-type: none"> o de frequentie van tussentijds voortgangsoverleg; o overlegmomenten o contactpersonen tijdens de uitvoering o wederzijdse bereikbaarheid tijdens het testen o vertrouwenspersonen (voor het melden van vertrouwelijke bevindingen) <ul style="list-style-type: none"> • bijzonderheden voor de (eind)rapportage waaronder de te gebruiken ta(a)l(en); • het soort presentatie(s) en de doelgroep; o met inhoudelijke diepgang voor technici en security specialisten en/of; o voor lijnverantwoordelijken en proces-, data- of systeemeigenaren; • of de test dusdanig moet worden uitgevoerd dat detectie van de test (en escalatie via een incident response proces) zoveel mogelijk vermeden wordt; • werkafspraken: <ul style="list-style-type: none"> • wat opdrachtnemer moet doen als er een kritieke kwetsbaarheid wordt gevonden (testen stoppen, rapporteren, of doorgaan); • eventuele randvoorwaarden tijdens de uitvoering; • planningsafspraken; <ul style="list-style-type: none"> o de gewenste uitvoerdatum of data; o de tijden waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd; o een einddatum van de oplevering van het rapport; o op welke momenten er niet getest mag worden; o Contactpersonen en communicatiekanalen tijdens het uitvoeren van de dienstverlening; o doorlooptijden, deadlines <p>En aanvullend, in geval van pentesten: welke omgeving het betreft (ontwikkeling, test, acceptatie, productie); het niveau van voorkennis (black, grey of whitebox); of de test dusdanig moet worden uitgevoerd dat detectie van de test (en escalatie via een incident response proces) zoveel mogelijk vermeden wordt; op welke momenten er niet getest mag worden; wat opdrachtnemer moet doen als er een kritieke kwetsbaarheid wordt gevonden (testen stoppen, rapporteren, of doorgaan);</p>

	De intake wordt uiterlijk op de 5e werkdag na start van de opdracht uitgevoerd, tenzij specifiek anders overeengekomen tussen Deelnemer en opdrachtnemer. Deze termijn start op de eerste werkdag nadat Deelnemer het verzoek bij opdrachtnemer heeft ingediend. Opdrachtnemer brengt hier geen separate kosten voor in rekening; deze kosten worden opgenomen in de tarieven of aanneemsom voor de uitvoering van de dienstverlening.
EU.3	Na het uitvoeren van de intake levert opdrachtnemer binnen of uiterlijk op de 5e werkdag een definitief voorstel plan van aanpak (PvA) op voor het uitvoeren van de gevraagde opdracht. Deze termijn start op de eerste werkdag nadat opdrachtnemer de intake heeft uitgevoerd. <u>Toepassing van een langere termijn dan 5 werkdagen is mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Deelnemer.</u>
EU.4	Na ontvangst van de door Deelnemer goedgekeurde plan van aanpak en eventuele vrijwaringsverklaring is opdrachtnemer in staat om binnen 5 werkdagen te starten met het uitvoeren van de opdracht, tenzij op verzoek van Deelnemer een datum verder in de toekomst is overeengekomen. Planning kan gewijzigd worden in nader overleg. Kosten voor eventuele aanpassing van plannings zijn in redelijkheid en billijkheid integraal opgenomen in de in de Offerte voorgestelde prijs.
EU.5	Het naar aanleiding van de intake door opdrachtnemer voorgestelde definitieve plan van aanpak (PvA) omvat ten minste: een omschrijving van de uit te voeren diensten; een onderbouwing van het benodigd aantal dagen; een planning; voorwaarden en garanties van opdrachtnemer t.a.v. de planning; (bij pentesten:) als bijlage een globaal testplan, inclusief risico's per test; te gebruiken methodiek(en); de namen van medewerkers die het zullen uitvoeren; de gemaakte planningsafspraken; als bijlage het verslag van de intake.
EU.6	Bij pentesten wordt Deelnemer van tevoren geïnformeerd wanneer het attack window begint. Technische contactpersonen zijn bereikbaar gedurende kantooruren voor vragen tijdens de pentest of hertest indien van toepassing. Een eventuele hertest op productie wordt binnen drie maanden na de oorspronkelijke pentest uitgevoerd.
EU.7	Na afronding van de pentesten levert opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een concept rapport op welke wordt besproken met Deelnemer, tenzij anders overeengekomen. Deelnemer eist dat ieder rapport eerst wordt aangeboden in een concept vorm aan de betreffende Security officer van Deelnemer zodat Deelnemer na lezen van het concept suggesties en verzoeken kan meegeven ter verduidelijking. Na verwerking kan het rapport worden opgeleverd als definitief. Na verwerking kan het rapport worden opgeleverd als definitief. Het rapport is geschreven in Nederlandse taal.
EU.8	Na bespreking van het concept rapport verwerkt opdrachtnemer eventuele opmerkingen en verzoeken tot verduidelijking van Deelnemer. Opdrachtnemer levert na bespreking binnen 5 werkdagen een definitief rapport op, tenzij anders overeengekomen.
EU.9	Na het opleveren van het definitieve rapport kan Deelnemer verzoeken dat opdrachtnemer een presentatie geeft over de resultaten. Het doel van deze presentatie is het overbrengen van informatie zoals weergegeven in het rapport en het bespreken van de kwetsbaarheden en adviezen omtrent maatregelen. Opdrachtnemer geeft na het opleveren van het definitief rapport binnen 5 werkdagen een Nederlandstalige inhoudelijke en interactieve presentatie voor, door Deelnemer, geselecteerde medewerkers. Deze presentatie wordt gegeven op locatie bij Deelnemer en is interactief. In deze presentatie wordt tenminste besproken: <ul style="list-style-type: none"> - de genomen stappen tijdens het onderzoek; - de gevonden kwetsbaarheden (gebundeld per hoofdoorzaak); - resultaten van eventueel genomen maatregelen; - een advies welke maatregelen genomen dienen te worden en de prioriteit hiervan.
EU.10	Deelnemer wil bevindingen die opdrachtnemer rapporteert, wanneer Deelnemer dit nodig acht, kunnen delen met derden. Dit zijn bijvoorbeeld leveranciers van Deelnemer van onderzochte systemen of applicaties of door Deelnemer ingeschakelde auditors. Deelnemer draagt in zo'n geval de verantwoordelijkheid voor het verder verspreiden van deze informatie en de vertrouwelijkheid hiervan. Opdrachtnemer is akkoord dat Deelnemer, wanneer zij dit nodig acht, onderzoeksresultaten en bevindingen zoals gerapporteerd door opdrachtnemer kan delen met derden. Opdrachtnemer accepteert dat Deelnemer de intellectuele eigendomsrechten heeft op de data die afkomstig is van Deelnemer en door opdrachtnemer opgestelde rapportages.
EU.11	Als dat in de Nadere overeenkomst is afgesproken, kan opdrachtnemer gevraagd worden om een herhalingsopdracht uit te voeren nadat Deelnemer maatregelen heeft genomen om de eerder

geconstateerde kwetsbaarheden/risico's te voorkomen of verminderen. Indien de optie tot een herhalingsopdracht in de Nadere overeenkomst is opgenomen, kan Deelnemer zonder nadere competitie aan opdrachtnemer een timeboxed herhalingsopdracht verstrekken. De toepasselijke uurtarieven van opdrachtnemer op grond van de originele opdracht zijn hierop ook van toepassing, waarbij Deelnemer een maximum aantal te vergoeden uren en zodoende een vaste prijs voor uitvoering van de herhalingsopdracht voorschrijft.

Opdrachtnemer mag de uitvoering van de deze herhalingsopdracht weigeren. Alsdan kan Deelnemer de Aanvraag voor het uitvoeren van een herhalingsopdracht conform eis AP.3 weer gelijktijdig bij alle opdrachtnemers uitzetten met het verzoek hiervoor een (nieuwe) Offerte uit te brengen.

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 draagt bij de ontvangst van een gele kaart 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.
KPI-1: Kwaliteit van de dienstverlening	
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-metmoment 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 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"> • #beoordeelde opdrachten > 2 • Én: #verschillende beoordelaars > 2 • Én: [gemiddelde tevredenheid afgeronde opdrachten]ON < rapportcijfer 7,0 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.

KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid

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"> • de per Aanvraag als zodanig vastgelegde eisen zoals bedoeld in AP.1. • 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 binnen de gestelde termijn geen Offerte heeft uitgebracht die voldoet aan de eisen in de Aanvraag • Opdrachtnemers Offerte mag geen afwijkingen of voorwaarden bevatten ten opzichte van alle onderdelen van de Aanvraag zoals benoemd in eis AP.1.
K.14	De vaststelling van deze KPI vindt op het eerste KPI-meetmoment 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"> • aanvragen die opdrachtnemer niet ontvangt in verband met uitsluiting als gevolg van een sanctie • aanvragen waarbij er sprake is van belangenverstremgeling • ongewijzigde herhalingsaanvragen • aanvragen die door de Deelnemer zijn ingetrokken • vrijblijvende aanvragen
K.16	De norm voor AB%ON is voor deze Aanbesteding door Deelnemer gefixeerd op 75%.
K.17	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 50% blijft.

	<p>Het gunningspercentage = $100\% * [\text{aantal aan opdrachtnemer gegunde Nadere Overeenkomsten}] / [\text{totaal aantal aanvragen aan opdrachtnemer}]$</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerelateerd aan aantal opdrachtnemers, en • Geschoond voor aanvragen die buiten aanbiedingspercentage blijven.
K.18	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.
KPI-3: Rapportages	
K.19	Door middel van de KPI-3 wordt vastgesteld of opdrachtnemer voldoet aan diens rapportageverplichtingen, zoals vermeld in eisen R1 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.
K.20	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.
K.21	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.
K.22	Overtreding van de norm wordt gesanctioneerd conform eis K.5. Voor deze overtreding worden geen gele kaarten opgelegd.

MVO

M.1	Opdrachtnemer besteedt bij het preseleteren 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, Blauwe Engel of gelijkwaardig).

Specifieke voorschriften met betrekking tot social return

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 opdrachtnemer 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 opdrachtnemer 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 Deelnemer of tot een betere dienstverlening van de Deelnemer aan zijn eindgebruikers.</p> <p>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 uitvoering van een innovatie proeftuin. 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

Contractmanagement	
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"> • Acties uit eerder overleg; • Escalaties/acties uit DCM-opdrachtnemer overleggen; • Opdrachten en Prestaties (afzonderlijke opdrachten, niet zijnde escalaties, komen in dit overleg niet aan de orde); • Rapportages en KPI's:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tevredenheid over kwaliteit opdrachten; ○ Tevredenheid over dienstverlening opdrachtnemer; ○ Aanbiedingsbetrouwbaarheid; ○ Gunningspercentage; ○ Aanleveringsbetrouwbaarheid rapportages; ○ MVO; ● Oorzaken onderpresteren (niet nakomen KPI-normen), als van toepassing; ● Knelpunten/risico's bij Opdrachtgever, opdrachtnemer en Deelnemers; ● Leerpunten; ● Trends en marktontwikkelingen; ● Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Deelnemers;
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"> ● Tevredenheid over kwaliteit opdrachten; ● Forecasting Aanvragen van Deelnemer; ● Kwaliteit van de dienstverlening van opdrachtnemer; ● Trends en marktontwikkelingen, relevante ontwikkelingen bij Deelnemer; ● Knelpunten/risico's; ● Communicatie tussen DCM en opdrachtnemer.
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
Klantoverleg	
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 overlegvormen 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 inachtnaam 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	In de geoffreerde 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.
T.2	Aanneemsommen worden door middel van een minicompetitie tussen opdrachtnemers in concurrentie uitgevraagd. De maximale tarieven die opdrachtnemer mag offrenen, 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 minicompetitie/Nadere Overeenkomst vervallen. 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.
T.3	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.
T.4	De (maximale en toegepaste) tarieven en aanneemsommen worden niet geïndexeerd, tenzij anders aangegeven in de Nadere Overeenkomst.
T.5	Indien er bij een Nadere Overeenkomst (deels) sprake van vergoeding op nacalculatiebasis, gelden de navolgende eisen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Inzicht in kosten per medewerker, gespecificeerd naar ingezette uren maal tarief, alsmede het van toepassing zijnde dominante Kwaliteitenprofiel; 2. Inzicht in overige kosten;
T.6	Bij toevoeging van een nieuw kwaliteitenprofiel in het Kwaliteitsraamwerk IV, zal het maximum tarief hiervoor gelijk worden gesteld aan het door deze opdrachtnemer hoogst geoffreerde 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 geoffreerd 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.
T.7	Desgevraagd verzorgt opdrachtnemer aansluiting op het door Deelnemer toegepaste inkoopstelsel, voor geautomatiseerde uitwisseling van gegevens.

versie standaarddocument: 28-01-2021