

BIJLAGE 9 - CONFORMITEITENLIJST

Eisen dienstverlening	
1.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan die gedurende de looptijd van de Overeenkomst fungeert als contactpersoon inzake de uitvoering van de Overeenkomst en de te sluiten nadere opdrachten.
2.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen minimaal éénmaal per jaar op strategisch en minimaal éénmaal per kwartaal op tactisch niveau. Opdrachtnemer neemt een proactieve houding aan uit hoofde van het beoogde partnerschap en neemt initiatief voor de overleggen.
3.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien daar naar zijn inzicht aanleiding tot is, de frequentie van het hierboven in punt 2 bedoelde overleg kosteloos te verhogen.
4.	De servicedesk van Opdrachtnemer (in zijn rol als Primaire leverancier) is op werkdagen bereikbaar van 8:00 uur tot 17:00 uur en een 24/7 nummer voor calamiteiten.
5.	Opdrachtnemer past de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) toe in Opdrachten voor de No en houdt daartoe zijn kennis op peil, waarbij hij in staat is (in ieder geval binnen 3 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst) BIO audits uit te voeren.
6.	Opdrachtnemer zet verschillende toetsingsinstrumenten om Opdrachtgever te ontzorgen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.
7.	Opdrachtnemer heeft tenminste één medewerker in dienst die beschikt over een: a. CIPM certificaat; b. CIPP/E certificaat; c. CISSP certificaat; d. ISP (Information security professional).
8.	Onderdeel van de aanbestedingsstukken is een verwerkers overeenkomst in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hier invulling aan geven. Het model Verwerkersovereenkomst is als bijlage toegevoegd.
9.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden voor de No moeten in het bezit zijn van een Verklaring van goed gedrag (VOG), niet ouder dan 12 maanden. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de VOG zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken na feitelijke start van de werkzaamheden aan Opdrachtgever te verstrekken. Een digitale kopie volstaat.
10.	Opdrachtnemer is bereid de binnen No geldende geheimhoudings- cq. Integriteitsverklaring, althans verklaringen met soortgelijke strekking, te ondertekenen, zodra Opdrachtgever hierom verzoekt.

Responstijden	
1.	Na het aanvragen van een nadere offerte dient door Opdrachtnemer binnen één werkdag een bevestiging van ontvangst gestuurd te worden.
2.	Opdrachtnemer dient binnen (gerekend vanaf de werkdag na verzending van de nadere offerteaanvraag) vijf werkdagen een nadere offerte.

Responstijden

3- Indien er tijdens de looptijd van de Overeenkomst een calamiteit is, is Opdrachtnemer (in zijn rol als Primaire leverancier) gehouden aan onderstaande responstijden:

Prioriteit	Responsetijd
1. middel. - Vermoeden van aanval - Vermoeden van data lek - Netwerk beschikbaar - Geen uitval van functies - Er kan gewoon worden gewerkt	< 4 kantooruren
2. hoog. - Als middel plus - Delen netwerk stilgelegd - Hinderlijke uitval van functies - De No niet bereikbaar voor burgers	< 30 minuten
3. urgent. - Als hoog plus - Aantoonbare zware aanval - Aantoonbaar grootschalig data lek - Netwerk stilgelegd - Systemen kunnen niet meer worden gebruikt	< 15 minuten

Facturatie

- De binnen de kaders van de Overeenkomst overeengekomen tarieven zijn de enige vergoeding voor de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden. Opdrachtnemer mag geen extra inkomsten genereren anders dan het tarief dat Opdrachtgever betaalt, tenzij daar vooraf duidelijkheid in is gegeven en Opdrachtgever daarmee uitdrukkelijk instemt.
- De tarieven zijn all-in, exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Dat wil zeggen dat hierin in ieder geval (doch niet uitsluitend) de volgende kosten zijn inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur (waaronder ook smartphones, tablets etc.), kosten van brandstof, reis- en verblijfkosten (woon- /werkverkeer), parkeerkosten, opleidingskosten, werving- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele andere bijkomende kosten voor de voorbereiding op de uitvoering.
- Facturering door Opdrachtnemer geschiedt na afronding van iedere nadere opdracht onder bijvoeging van een kennisgeving van acceptatie van de diensten / accordering van de gemaakte uren voor werkzaamheden die op basis van nacalculatie geschieden.
- Indexering van binnen de Overeenkomst geldende tarieven vindt plaats conform het bepaalde in de Overeenkomst.
- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst volgt Opdrachtnemer de redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever op rondom de inrichting van de facturatie.
- De facturen dienen op het volgende factuuradres te worden aangeboden:

Nationale ombudsman
 T.a.v. Bestuursbureau
 Postbus 93122
 2509 AC Den Haag

Digitaal naar factuur@nationaleombudsman.nl of e-facturatie

Bijgaand onze gegevens tbv E-Facturatie:

<u>Factuuradres:</u>	<u>Bezoekadres:</u>
Nationale ombudsman	
Bestuursbureau	
Contactpersoon	
Postbus 93122	Bezuidenhoutseweg 151
2509 AC Den Haag	2594 AG Den Haag

Facturatie

BTW nummer: NL815051748B01	
OIN: 00000001815051748000	
Facturatie onder vermelding	
Inkoopnummer:/.....
E-factuur format:	NLCIUS / UBL 2.0 https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation
XML bestand met een embedded pdf naar:	
PEPPOL/SID nr.: 0190:00000001815051748000	

Toelichting:

Vanaf 2017 moeten leveranciers van de Rijksoverheid elektronische facturen (e-factureren) versturen. De Rijksoverheid heeft deze regel samen met het bedrijfsleven gemaakt. Hierdoor zijn wij in staat uw facturen snel te betalen.

Opties voor E-Facturatie aan de Nationale ombudsman

1. E-facturatie via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener, (Neem contact op met uw leverancier/dienstverlener voor de mogelijkheden tot E-facturatie) <https://www.peppolautoriteit.nl/>
2. E-facturatie via een serviceprovider: <https://www.peppolautoriteit.nl/cms/view/48251194/kies-een-serviceprovider>

LET OP! de Nationale ombudsman is niet aangesloten op het leverancier portaal van de Rijksoverheid. (Digipoort / Digilnkoop)

Hoe e-facturatie werkt en hoe dit in te regelen staat op de sites:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/digitaal-zaken-doen-met-de-overheid/e-factureren-aan-de-overheid>

Peppolautoriteit- / PEPPOL- netwerk (Pan-European Public Procurement Online)

U kunt u uw facturen versturen via het Peppol-netwerk. Peppol is een digitale netwerk waarover veilig gestandaardiseerde e-facturen en inkooporders ontvangen en/of verzonden kan worden. Het netwerk maakt het mogelijk om e-facturen te sturen tussen alle op dit netwerk aangesloten bedrijven en de overheid.

Voor meer informatie over het PEPPOL- netwerk: <https://www.peppolautoriteit.nl/>

E-factuur (NLCIUS) via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener

De specificaties voor de E-factuur staan op de site: <https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation>

De E-factuur dient te worden aangeleverd in NLCIUS / UBL 2.0 formaat als XML bestand met een embedded PDF.

Komt u er niet uit, neem dan contact met ons op, zodat wij samen met u kunnen zoeken naar de oplossing.

- | | |
|----|--|
| 7. | Betaling door Opdrachtgever geschiedt uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur, zulks onverminderd het wettelijke recht van Opdrachtgever betalingen op te schorten indien daar aanleiding toe is. |
| 8. | Facturen die niet aan de gestelde voorwaarden voldoen gaan per ommekeer terug naar Opdrachtnemer. |