



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Web Analytics Tool 2.0”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC22-029
Datum : 7-7-2022

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionals.....	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Data capture	6
2.3. Output	9
2.4. Gebruiksvriendelijkheid	11
2.5. Autorisaties	11
2.6. Tagmanager	12
Hoofdstuk 3. Non-functionals	13
3.1. Data capture	13
3.2. Gebruik van de Oplossing	14
3.3. Export van Gegevens	15
3.4. Opbouw van de Oplossing.....	15
3.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	16
3.6. Beveiliging	16
3.7. Presentatie van de Oplossing (Gebruikers)	18
3.8. Autorisatie en Authenticatie van Gebruikers.....	18
3.9. Eigendom Gegevens	18
3.10. Opslag Gegevens	18
3.11. Gegevens in transitie	19
3.12. Aansluitvoorwaarden	19
3.13. Bewaken van de Oplossing	19
Hoofdstuk 4. Prijsstelling	20
4.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	20
4.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VII “Prijzmodel”	20
4.3. Indexering Prijs	21
Hoofdstuk 5. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	23
5.1. Documentatie	23
5.2. Opleiding	23
5.3. Consultancy.....	23
Hoofdstuk 6. Voorbereiding- en Implementatiefase	24

Hoofdstuk 7. Operationele fase	26
7.1. Documentatie en Consultancy	26
7.2. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures ..	26
7.3. Service Levels	26
7.4. Facturering en betalingstermijn	29
7.5. Kaders voor (re)transitie	30
Hoofdstuk 8. Integriteit	32
8.1. Business Etiquette	32
Hoofdstuk 9. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	33
9.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	33
9.2. Internationale Sociale voorwaarden	33
Hoofdstuk 10. Juridische kaders	35

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Web Analytics Tool, hierna de Oplossing. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Algemeen

GUE 1.	De Oplossing biedt near-realtime inzicht in de gelogde Gegevens. Dit is onder meer van belang om direct te kunnen controleren of metingen succesvol binnenkomen.
GUE 2.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot maken van verschillende afbakeningen van (sub-)domein(en) (top URL's zoals bedoeld in IEEE RFC 882 en 883) met daarop afgestemde autorisaties voor Gebruikers. Afbakeningen zijn samen te voegen voor rapportage en analyse (cross-subdomain).
W 1	Afbakeningen De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat het mogelijk is om zelf afbakeningen, op basis van de in Bijlage 6 benoemde dimensies, te kunnen maken voor specifieke pagina's of subdirectory's van één (sub-)domein(en) waarvoor dan een specifieke Gebruiker geautoriseerd kan worden. Vraag Beschrijf in hoeverre uw Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat het mogelijk is om zelf afbakeningen, op basis van de in Bijlage 6 benoemde dimensies, te kunnen maken voor specifieke pagina's of subdirectory's van één (sub-)domein(en) = 10 punten; • Uit de beantwoording blijkt dat het mogelijk is om zelf afbakeningen, op basis van de in Bijlage 6 benoemde dimensies, te kunnen maken = 5 punten; • Uit de beantwoording blijkt dat het mogelijk is om zelf afbakeningen te kunnen maken voor specifieke pagina's of subdirectory's van één (sub-)domein(en) = 5 punten; • Uit de beantwoording blijkt niet dat het mogelijk is om zelf afbakeningen, op basis van de in Bijlage 6 benoemde dimensies, te kunnen maken voor specifieke pagina's of subdirectory's van één (sub-)domein(en) = 0 punten.
UE 1.	Alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Partijen geschiedt in het Nederlands of het Engels.
GUE 3.	De Oplossing biedt een gebruikersinterface in tenminste het Nederlands of het Engels.
GUE 4.	De Oplossing maakt het mogelijk om minimaal de volgende gebruikeraccounts te koppelen aan verschillende sets gebruikersrechten: • 5 administrators; • 100 analisten; • 1.000 overige Gebruikers met leesrechten.
W 2	Leesrechten De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat het mogelijk is om 10.000 gebruikeraccounts te creëren met leesrechten. Vraag

	Beschrijf in hoeverre uw Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling - Tot en met 1.000 Gebruiker accounts = 0 punten; 1.001 tot 2.500 Gebruiker accounts = 2 punten; 2.500 tot 5.000 Gebruiker accounts = 4 punten; 5.000 tot 7.500 Gebruiker accounts = 6 punten; 7.501 tot 10.000 Gebruiker accounts = 8 punten; 10.000 of meer Gebruiker accounts = 10 punten.
--	--

2.2. Data capture

2.2.1. Vast te leggen Gegevens

GUE 5.	De Oplossing legt minimaal de dimensies, zoals beschreven in Bijlage 6 'Dimensies', vast op een webpagina of in een Applicatie en maakt deze meetbaar.
GUE 6.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zelf minimaal 150 custom dimensies (en/of variabelen) te gebruiken.
GUE 7.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om voor elke Bezoeker de juiste duur op een pagina te meten, ook als de pagina afgesloten wordt of de sessie eindigt. Bijvoorbeeld door middel van pingen of een heartbeattimer.

W 3	Bezoekersgedrag over browsers / devices In hoeverre biedt de Oplossing de mogelijkheid om bezoekersgedrag te meten over meerdere browsers / devices passend binnen de security richtlijnen van de Aanbestedende dienst? Belangrijk aspect van de privacy richtlijnen in deze context is dat bij een Data capture geen Personal Identifiable Information (PII) mag worden verwerkt (zoals b.v. IP adressen). Vraag Beschrijf indien van toepassing in hoeverre bezoekersgedrag kan worden vastgelegd over browsers / devices passend binnen de privacy richtlijnen van de Aanbestedende dienst. Werk daarbij te minste de volgende aspecten uit: - De wijze waarop dit is geïmplementeerd. - De mate van betrouwbaarheid van het meten van bezoekersgedrag over meerdere browsers / devices. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: - Aangetoond wordt dat de betrouwbaarheid minimaal 80% is; - De wijze van implementatie overtuigend en uitlegbaar is, qua voldoen aan privacy richtlijnen en validiteit van de implementatiemethode (de manier van implementeren). Beoordeling De beoordelaars zullen uw antwoord beoordelen op basis van de hierboven beschreven verwachting en de mate waarin uw antwoord daaraan voldoet: - Het antwoord overstijgt de verwachting = 10 punten; - Het antwoord voldoet aan de verwachting = 8 punten;
-----	--

	• Het antwoord voldoet niet volledig aan de verwachting = 5 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	---

W 4	Mogelijkheid om eenduidig mediaplayers te kunnen meten (starts, stops, tijdsduur, titel). In hoeverre biedt de Oplossing de mogelijkheid om klantinteractie met mediaplayers te meten. Opdrachtgever gebruikt op dit moment Youtube, Vimeo, Kaltura Enterprise Video, Video.js, VLC en de native players van de verschillende browsers. Vraag Beschrijf indien van toepassing welke interacties met welke mediaplayers meetbaar zijn en hoe daarover gerapporteerd kan worden. Werk daarbij ten minste het volgende aspect uit: • Welke interacties gemeten kunnen worden op welke mediaplayers; • Hoe daarover gerapporteerd kan worden. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: • Inzicht verkregen wordt in het gebruik van multimediale content die via mediaplayers beschikbaar wordt gesteld; • Minimaal Youtube wordt ondersteund; • De Oplossing overzichtelijke standaard rapportages levert. Beoordeling De beoordelaars zullen uw antwoord beoordelen op basis van de hierboven beschreven verwachting en de mate waarin uw antwoord daaraan voldoet: • Het antwoord overstijgt de verwachting = 10 punten; • Het antwoord voldoet aan de verwachting = 8 punten; • Het antwoord voldoet in voldoende mate aan de verwachting = 5 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
-----	--

W 5	Mogelijkheid om Gegevens (niet zijnde Acties) uit toepassingen van derden in de Oplossing op te nemen, deze te selecteren en toe te passen in Reporting. Het betreft hier de toepassingen Google Search console, AHREF's, AB Tasty, SiteImprove en Belastingdienst eigen toepassing(en). Met eigen toepassingen worden alle (web)applicaties bedoeld die door de Aanbestedende dienst zelf zijn ontwikkeld of in opdracht van de Aanbestedende dienst zijn ontwikkeld. Een voorbeeld hiervan is de door de Aanbestedende dienst ontwikkelde aangifte-app. Vraag Beschrijf indien van toepassing hoe Gegevens uit bovenstaande toepassingen van derden in de Oplossing opgenomen en verwerkt kunnen worden. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: • Inzicht verkregen wordt in de toepassingen waarvoor deze mogelijkheid geldt; • Per toepassing wordt onderbouwd dat Gegevens uit die toepassing in de Oplossing opgenomen en verwerkt kunnen worden. Beoordeling De beoordelaars zullen uw antwoord beoordelen op basis van de mate waarin is onderbouwd dat de Gegevens uit de beschreven toepassingen in de Oplossing opgenomen
-----	--

	en verwerkt kunnen worden. Per toepassing kunnen de volgende punten worden gescoord (totaal 10 punten): • Ahref's: 3 punten; • Google Search console: 2 punten; • AB Tasty: 2 punten; • Belastingdienst eigen toepassingen: 2 punten; • SiteImprove: 1 punt.
--	---

2.2.2. Te genereren/berekenen gegevens

GUE 8.	De Oplossing genereert realtime minimaal de metrics zoals vastgelegd in Bijlage 7 'Metrics' op een webpagina of in een Applicatie en maakt deze meetbaar.
--------	---

W 6	Plaatsen van site-overlays De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat er door middel van een site-overlay direct op de webpagina van de gemeten website of Applicatie bezoekersinformatie getoond kan worden. Het verdient de voorkeur dat de site-overlay geëxporteerd kan worden zodat de Gebruikers dit niet door middel van een schermafdruck dienen te doen. Vraag Beschrijf in hoeverre uw Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling: • Uit uw beantwoording blijkt (eenduidig beschreven en onderbouwd) dat er door middel van een site-overlay direct op de webpagina van de gemeten website of Applicatie bezoekersinformatie getoond kan worden en dat de site-overlay geëxporteerd kan worden zodat de Gebruikers dit niet door middel van een schermafdruck dienen te doen = 10 punten; • Uit uw beantwoording blijkt (eenduidig beschreven en onderbouwd) alleen dat er door middel van een site-overlay direct op de webpagina van de gemeten website of applicatie bezoekersinformatie getoond kan worden = 5 punten; • Uit uw beantwoording blijkt (eenduidig beschreven en onderbouwd) alleen dat de site-overlay geëxporteerd kan worden zodat de Gebruikers dit niet door middel van een schermafdruck dienen te doen = 5 punten; • Overig = 0 punten.
-----	--

W 7	Annotaties één of meer websites gelijktijdig De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing de mogelijkheid biedt tot het aanmaken van annotaties op datum (bereik) voor één of meer websites gelijktijdig, zoals bedoeld in GUE 2. Vraag Beschrijf in hoeverre uw Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing de mogelijkheid biedt tot het aanmaken van annotaties op datum (bereik) voor meerdere websites gelijktijdig = 10 punten; • Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing de mogelijkheid biedt tot het aanmaken van annotaties op datum (bereik) voor één website = 5 punten; • Uit de beantwoording blijkt niet dat de Oplossing de mogelijkheid biedt tot het aanmaken van annotaties op datum (bereik) voor één of meer websites gelijktijdig = 0 punten.
-----	--

W 8	Annotaties zichtbaar maken in reporting De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om annotaties zichtbaar te maken in Reporting met Gegevens uit die periode (de periode waarover Gegevens worden opgevraagd) voor de betreffende website(s). Vraag Beschrijf in hoeverre uw Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om annotaties zichtbaar te maken in Reporting met Gegevens uit die periode voor de betreffende website(s) = 10 punten; • Uit de beantwoording blijkt niet dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om annotaties zichtbaar te maken in Reporting met Gegevens uit die periode voor de betreffende website(s) = 0 punten.
-----	---

2.3. Output

De outputfuncties (architectuurterm informatieproducten) vatten wij samen in de term **Reporting**.

2.3.1. Algemeen

GUE 9.	De Oplossing biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om Reporting te configureren zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 2.	De Oplossing voorziet in Reporting die minimaal de dimensies (Bijlage 6) en metrics (Bijlage 7) kunnen omvatten.
UE 3.	De Oplossing voorziet in Reporting met ten minste: • Mogelijk om per pagina de inkomende en uitgaande flow (flowanalyse) te zien: ○ Inkomend: voorgaande pagina's, verkeersbronnen bij binnenkomst; ○ Uitgaand: exits, outlinks, vervolgpagina's op domein; • Mogelijk om click paths (funnels) zijn te zien; • Mogelijk om een custom (aangepaste) funnel te creëren op basis van ingestelde doelen en per funnelstap de uitval te zien; • Mogelijk om ingestelde doelen van conversies te kunnen meten (ingesteld op basis van elke gewenste, gelogde interactie (bijv url, klik, download)); • Mogelijk om het aantal bezoeken (verkeervolume) en de conversie per campagne naam, kanaal, bron en link te zien en te selecteren; • Standaard of custom campagnemanagement icm UTM tags.
W 9	Migreren van Reporting De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om automatisch Reporting te migreren vanuit de huidige on-premise oplossing (Matomo) van de Opdrachtgever naar de Oplossing. Met automatische Reporting wordt geautomatiseerde Reporting bedoeld. Het is die vorm van Reporting die unattended wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld het versturen van e-mailrapporten naar Gebruikers. Vraag Beschrijf in hoeverre uw Oplossing hier invulling aan geeft.

	Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om automatisch Reporting te migreren vanuit de huidige on-premise oplossing (Matomo) van de Opdrachtgever = 10 punten; • Uit de beantwoording blijkt niet dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om automatisch Reporting te migreren vanuit de huidige on-premise oplossing (Matomo) van de Opdrachtgever = 0 punten.
--	---

2.3.2. Selectie van Gegevens ten behoeve van Reporting

GUE 10.	Selectie in de gebruikersinterface biedt minimaal de volgende mogelijkheden (zonder gebruik van sampling en met direct resultaat): • Op 'bevat'-condities; • Op de operatoren: is gelijk aan, is groter dan, is kleiner dan, of een set van deze (bijvoorbeeld is groter dan X en kleiner dan Y) • Op minimaal 15 'en' en/of 'of' voorwaarden; • Op alle genoemde dimensies en metrics zoals benoemd in Bijlagen 6 en 7; • Op reguliere expressies; • Op elke gewenste rapportageperiode (bijvoorbeeld vorige week, vorige maand, laatste 3 maanden, afgelopen 3 jaar, van 1 maart t.m. 8 juni, etc) en er kan daarnaast een zelf gekozen referentieperiode geselecteerd worden.
---------	---

2.3.3. Gegevensbewerkingen en opmaak van Reporting

GUE 11.	Alle selecties zijn op te maken tot Reporting.
GUE 12.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om verzamelingen van content en/of site-onderdelen te maken en deze als dimensie voor Reporting te gebruiken.
GUE 13.	Reporting moet minimaal Gegevens van twee Segmenten kunnen tonen om vergelijking van Gegevens mogelijk te maken.
GUE 14.	De Oplossing ondersteunt minimaal driehonderd (300) Segmenten.

W 10	Segmentatie De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat segmentatie mogelijk is: • Op alle genoemde dimensies en metrics zoals benoemd in Bijlagen 6 en 7; • Op de selectiemogelijkheden zoals genoemd in GUE 10; • Op zelf te definiëren sequences (volgordelijkheid), bijvoorbeeld o.b.v. condities als "deed eerst dit" en "daarna dat"; • Op combinaties van bovenstaande invalshoeken. Vraag Beschrijf in hoeverre segmentatie mogelijk is. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt (eenduidig beschreven en onderbouwd) dat segmentatie mogelijk is op basis van alle vier beschreven invalshoeken = 10 punten; • Uit de beantwoording blijkt (eenduidig beschreven en onderbouwd) dat segmentatie mogelijk is op basis van tenminste drie beschreven invalshoeken = 7 punten;
------	--

	• Uit de beantwoording blijkt (eenduidig beschreven en onderbouwd) dat segmentatie mogelijk is op basis van tenminste twee beschreven invalshoeken = 3 punten; • Uit de beantwoording blijkt dat segmentatie mogelijk is op basis van minder dan twee van de beschreven invalshoeken = 0 punten.
--	---

GUE 15.	Perioden en/of referentieperioden zijn naast elkaar weer te geven en in grafieken te tonen.
---------	---

GUE 16.	Het is mogelijk om berekende waardes of metrics toe te voegen aan Reporting. Berekeningen moeten minimaal uitgevoerd worden met gemiddelde, vermenigvuldigen en delen. Waardes minimaal weergeven in getallen, tijd en percentages. Bijvoorbeeld een zelf berekende bounce waarde of contactratio.
---------	--

2.3.4. Gebruik en export van Reporting

GUE 17.	Met betrekking tot Reporting is het volgende mogelijk: • Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer in de Oplossing Reporting templates configureren; • Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer in de Oplossing bestaande Reporting hergebruiken voor nieuwe Reporting; • Het is mogelijk Reporting te creëren met elke gewenste combinatie van dimensies, metrics, date-ranges, filters en segmentatie; • De definitie van Reporting kan binnen de Oplossing bewaard worden; • Een Gebruiker kan de definitie en/of de output van Reporting delen met een andere Gebruiker (b.v. een samengesteld Dashboard kan met de gebruikersgroep worden gedeeld zodat deze het kunnen inzien en eventueel ook aanpassen); • Alle Reporting kan worden geëxporteerd en opgeslagen in minimaal de volgende bestandsformaten (.xls, .csv, .tsv, .pdf, .html); • Delen van (de output van) Reporting met Gebruikers is vanuit de Oplossing mogelijk via e-mail, zowel ad-hoc als geautomatiseerd op periodieke basis (dagelijks, wekelijks en maandelijks); • Instellen van e-mailalerts op basis van instelbare afwijkingen van metrics tussen twee perioden van hetzelfde Report. Bijvoorbeeld alert als aantal unieke bezoekers met 10% tov vorige dag afneemt of onder een in te stellen grenswaarde komt; • De Oplossing biedt de mogelijkheid om een nieuw Reporting template te kopiëren van een bestaand Reporting template.
---------	---

2.4. Gebruiksvriendelijkheid

GUE 18.	De Oplossing biedt een rolgebaseerde gebruikersinterface.
---------	---

2.5. Autorisaties

GUE 19.	De Oplossing biedt de mogelijkheid (voor functiescheiding en datascheiding) om door middel van autorisaties rechtendifferentiatie in te richten op basis van autorisatiegroepen en Rollen. Voor datascheiding is het daarbij mogelijk om onderscheid te maken tussen de CRUD rechten.
GUE 20.	Admin rol: de Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer autorisatiegroepen en/of Rollen in de Oplossing toevoegen, wijzigen of verwijderen. Tevens kan Opdrachtgever rechten en Rollen toewijzen aan en afnemen van Gebruikers.

GUE 21.	Bezoekers hebben geen toegang tot de Oplossing.
---------	---

2.6. Tagmanager

Een Tagmanager stelt organisaties in staat tot het inzetten van verschillende tags (veelal JavaScript code) om webomgevingen te optimaliseren, door deze gemanaged vanuit een centrale omgeving te plaatsen en aan te sturen. Webomgevingen hebben in toenemende mate te maken met deze tags, die ingezet worden voor een veelheid aan embedded toepassingen, zoals feedback, web analytics, site optimalisatie, AB testen en marketing.

GUE 22.	De Oplossing (al dan niet via een derde) voorziet in Tagmanager functionaliteit zoals beschreven in paragraaf 2.6.
---------	--

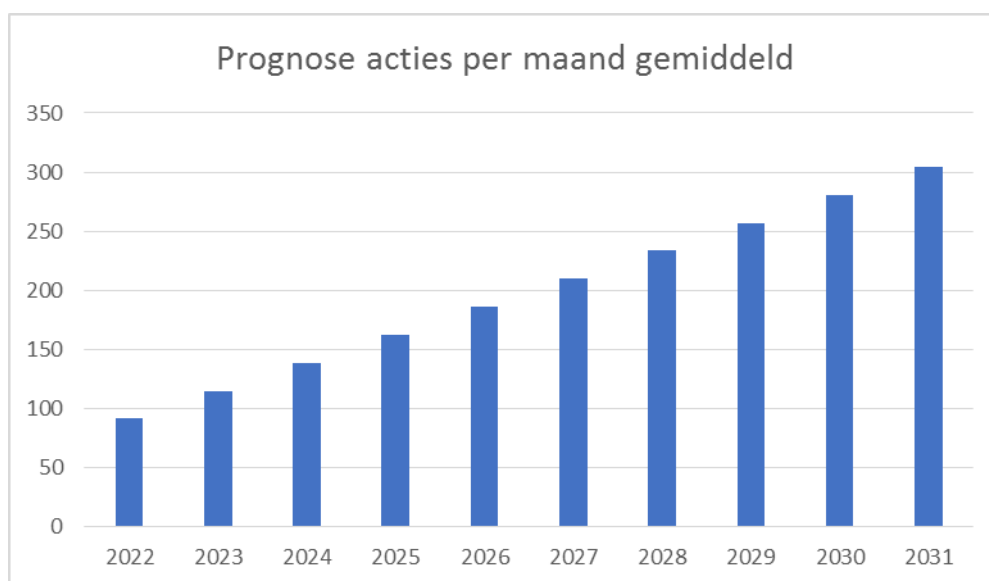
Hoofdstuk 3. Non-functionals

3.1. Data capture

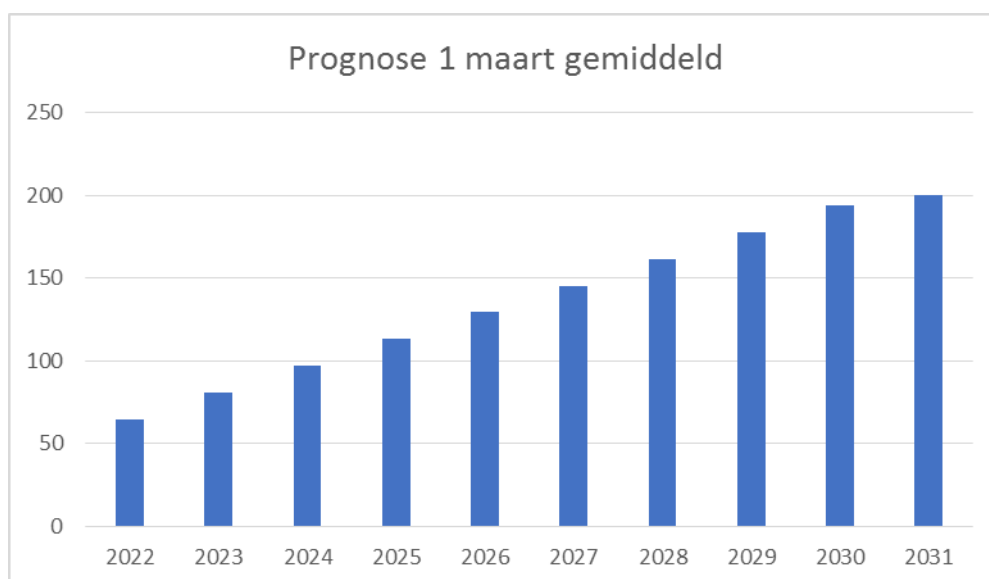
3.1.1. Capaciteit en groei

Onderstaande tabel geeft een indicatie van de geprognoseerde groei van het aantal Acties per maand voor de periode 2022-2031. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Alle getallen zijn * 1.000.000



De piekbelasting wordt typisch jaarlijks bereikt op 1 maart, tijdens de aangifteperiode voor de Inkomensheffing. Onderstaande tabel geeft een indicatie van de geprognoseerde groei van het aantal Acties op 1 maart voor de periode 2022-2031.



Deze aantallen geven 100% van de Acties weer op 1 maart. 90% van de Acties wordt op deze dag vastgelegd tussen 09:00 en 18:00 uur. 45% van de Acties wordt op deze dag vastgelegd tussen 11:00 en 13:00 uur.

UE 4.	De Oplossing dient in staat te zijn om de aantallen Acties en de piekbelasting zoals beschreven in paragraaf 3.1.1. te registreren en te verwerken. Bij de groei van het aantal Acties dient de Oplossing op te schalen zonder Performance- of functieverlies (conform Specificaties).
UE 5.	De Oplossing houdt de Gegevens 5 jaar beschikbaar (de retentieperiode) voor Reporting en export.
UE 6.	Gegevens dienen ongeaggregeerd beschikbaar te zijn en blijven voor Reporting. Er mag geen beperking voor Reporting zijn door bijvoorbeeld aggregatie processen.
UE 7.	Per maand dienen Gegevens die ouder zijn dan de retentieperiode geautomatiseerd te worden verwijderd (actieve schoning) door toedoen van Opdrachtnemer.
W 11	Beschikbaarheid De Aanbestedende dienst begrijpt dat bij 24x7 Beschikbaarheid van Data capture, geplande en ongeplande downtime ertoe kan leiden dat de vastgelegde Gegevens niet direct beschikbaar zijn voor Selectie en Reporting. Beschikbaarheid van de Gegevens voor verwerking (het onverminderd doorlopen van Data capture) is evenwel zeer belangrijk voor de bruikbaarheid van de Oplossing. Verlies van Gegevens dient geminimaliseerd te worden. Daarom dient, als de Oplossing niet breed beschikbaar is, de Data capture door te gaan, ook als de ontvangen meetgegevens niet direct verwerkt worden. Vraag Beschrijf in hoeverre Data capture Beschikbaarheid functionaliteiten zijn ingebed in de Oplossing en werk daarbij ten minste het volgende aspect uit: - De wijze waarop de Oplossing verlies van Gegevens voorkomt. Beoordeling - Uit de beantwoording blijkt (eenduidig beschreven en onderbouwd) dat de Beschikbaarheid van de Gegevens beter is dan vastgelegd in UE 65 = 10 punten; - Uit de beantwoording blijkt niet dat de Beschikbaarheid van de Gegevens beter is dan vastgelegd in UE 65 = 0 punten.

3.2. Gebruik van de Oplossing

UE 8.	De Oplossing dient binnen drie minuten na collectie beschikking te hebben over de gecollecteerde Gegevens zodat de bezoekerslog ingezien kan worden, bijvoorbeeld voor tag test doeleinden.
UE 9.	Gegevens voor Reporting dienen beschikbaar te zijn binnen 8 uur na collectie.
W 12	Beschikbaarheid Gegevens voor Reporting Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat Gegevens voor Reporting zo snel mogelijk beschikbaar zijn na collectie. Vraag Beschrijf wanneer Gegevens beschikbaar zijn na collectie. Beoordeling - Binnen 0-60 min = 10 punten; - Binnen 61-240 min = 5 punten; - Binnen 241-360 min = 2 punten; 360 min > = 0 punten.

3.3. Export van Gegevens

UE 10.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een selectie specifiek voor export van Gegevens rechtstreeks uit te voeren met behulp van SQL.
UE 11.	De Oplossing dient alle beschikbare Gegevens geautomatiseerd te kunnen exporteren over elke gewenste periode. Export van Gegevens is minimaal mogelijk in de volgende formaten: csv, tsv, xml, json.
UE 12.	Niet geaggregeerde Gegevens zijn per direct beschikbaar voor export van Gegevens.
UE 13.	De Oplossing dient exports van Gegevens geautomatiseerd aan te kunnen maken op door Opdrachtgever in te stellen tijdstippen.
UE 14.	Exports van Gegevens dienen benaderd te kunnen worden (handmatig en geautomatiseerd) door processen van de Opdrachtgever.

De Aanbestedende dienst wil een separate analyseomgeving synchroon houden met de meetgegevens uit de Oplossing, voor verdere combinatie met en verwerking van andere Gegevens. Op dit moment is Teradata deze analyseomgeving maar dit kan veranderen. De eis wordt daarom algemeen gesteld.

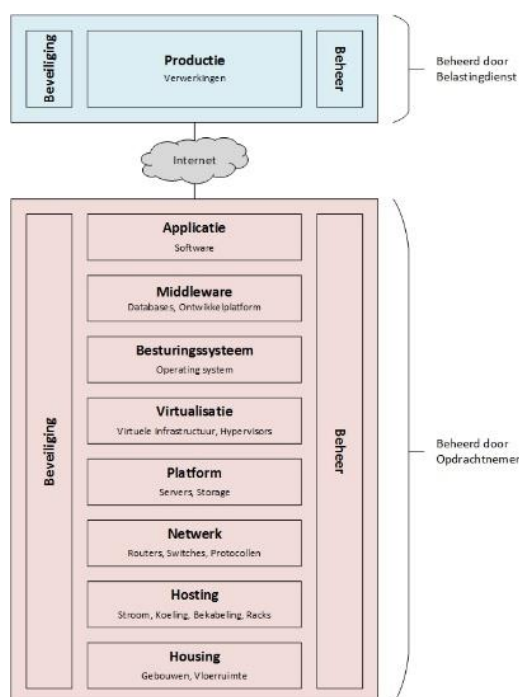
De Aanbestedende dienst kent de volgende scenario's voor synchronisatie:

1. Change Data capture op de database logfiles van de Oplossing. De CDC Data transporteren en laden;
2. Real-time data-extractie door de Oplossing via Kafka, Gegevens te transporteren en synchroon te laden;
3. Meermalen per dag een delta query uitvoeren en een file schrijven met de Gegevens, de file te transporteren en laden.

UE 15.	De Oplossing ondersteunt minimaal het bovenbeschreven scenario 3.
--------	---

3.4. Opbouw van de Oplossing

De Oplossing wordt aanbesteed als een Cloud/SaaS oplossing. Ten aanzien van de Cloud/SaaS oplossing is de verdeling in verantwoordelijkheidsgebieden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgenomen in de onderstaande figuur:



UE 16.	Opdrachtnemer levert de Oplossing als een Cloud/SaaS oplossing.
--------	---

3.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Aanbestedende dienst hecht veel belang aan de beveiliging van Gegevens. De Aanbestedende dienst heeft een taak en verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat Gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen. De Opdrachtnemer dient alle passende en nodige maatregelen te hebben getroffen en te treffen om de Opdrachtgever in staat te stellen deze taak uit te voeren en haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Een belangrijk kader in de te nemen beveiligingsmaatregelen zijn de vigerende wetgeving en standaarden ten aanzien van ICT-beveiliging en privacy.

UE 17.	De Oplossing voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
--------	---

Bij de uitvoering van onderhavige opdracht worden in principe geen persoonsgegevens verwerkt. Mocht dit (in de toekomst) toch het geval zijn / worden, dan zullen Partijen hier direct aanvullende afspraken over maken en een separate verwerkersovereenkomst afsluiten conform het rijksmodel Bijlage D van de Overeenkomst (Bijlage 9 van het Beschrijvend document). Afwijken hiervan is niet toegestaan. Zie in dit verband hoofdstuk 10.

Web analytics zonder gebruik van Persoonlijk Identificeerbare Informatie (PII) is een vorm van gegevensverwerking (met gebruik van cookies en daarmee vergelijkbare technieken) waarvoor de Bezoeker geen consent hoeft af te geven. De Opdrachtgever vraagt de Bezoeker niet om toestemming en ook voor de Opdrachtnemer is dit niet toegestaan.

UE 18.	IP adressen worden alleen in geanonimiseerde vorm in de Oplossing vastgelegd en op geen enkele andere manier gedeeld met de Opdrachtgever. NB: het verwijderen van de laatste twee IPV4 octetten voldoet (zie publicatie Autoriteit Persoonsgegevens).
--------	--

UE 19.	De provider wordt wel in de Oplossing vastgelegd en gedeeld met de Opdrachtgever
--------	--

UE 20.	Opdrachtnemer vraagt de Bezoeker niet om toestemming om PII te verwerken.
--------	---

3.6. Beveiliging

De Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Belastingdienst. Echter, de Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Door ISO 27001 certificering kunt u deels aantonen dat u voldoet aan het overheidsbeleid op het gebied van informatiebeveiliging ten aanzien van de Oplossing. Het stelt de Opdrachtgever in staat om aan een deel van haar verplichten ten aanzien van de BIO te voldoen.

UE 21.	Op het moment dat de Opdrachtgever de Oplossing Accepteert om in productie te nemen, is de Opdrachtnemer voor het leveren van de Oplossing ISO 27001 of gelijkwaardig gecertificeerd en blijft dit voor ten minste de duur van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer toont dit aan door de Statement of Applicability te overleggen.
--------	--

3.6.1. Belastingdienst specifieke eisen

Aanvullend op de ISO27001- of gelijkwaardige certificering wil de Aanbestedende dienst dat de Opdrachtnemer aan een aantal specifieke eisen voldoet.

UE 22.	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren op de Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau. De resultaten van de testen worden gedeeld met de Opdrachtgever. Deze procedure wordt vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
--------	--

	Opdrachtnemer draagt zorg voor het oplossen van de Bevindingen binnen de gestelde Oplostijden.
UE 23.	De Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren om de Beveiliging van de Oplossing te testen. De Opdrachtgever contracteert hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. De Opdrachtgever zal deze test minimaal twee kalenderweken van tevoren kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal deze A&P test toestaan en niet verstoren. A&P tests zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. De kosten van de uitvoering van deze test zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden als onderdeel van het Onderhoud. De resultaten van de testen worden gedeeld met Opdrachtnemer. Deze procedure wordt vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
UE 24.	De Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (relevante delen van) de Oplossing te blokkeren. Dit wordt het Stekkermanndaat genoemd. Dit mandaat bestaat uit twee acties, die door de Opdrachtnemer, binnen 24 klokuren, geëffectueerd moeten zijn: 1. Het onbeschikbaar maken van (relevante delen van) de Oplossing; 2. Het ontoegankelijk maken van de Gegevens. De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de Gegevens van de Opdrachtgever ontoegankelijk te maken voor onbevoegden en veilig te stellen. Dit zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens gewaarborgd blijven. Het deblokkeren van (delen van) de Oplossing mag alleen na toestemming van de Opdrachtgever. Deze procedure wordt vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
De Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om nieuwe Kwetsbaarheden te detecteren en vast te stellen dat bestaande Kwetsbaarheden zijn opgelost. Dit is aanvullend op de eisen t.a.v. de andere A&P tests.	
UE 25.	De Opdrachtgever heeft het recht om Vulnerability scans op de Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SOC de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren. De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Gevonden Kwetsbaarheden worden opgelost door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Vulnerability scans die door het SOC worden uitgevoerd. Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. Deze procedure wordt vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
UE 26.	Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van het Common Vulnerability Scoring System 3.1 (CVSS 3.1) en behandeld zoals vastgelegd in de SLA, zie paragraaf 7.3.4.
UE 27.	De Opdrachtgever heeft het recht om minimaal 1 keer per jaar een Audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de Oplossing te toetsen. De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de Audit uitvoert.

	De resultaten van de Audit worden, in de vorm van een Third Party Memorandum, gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen.
	De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de te nemen vervolgstappen.

3.7. Presentatie van de Oplossing (Gebruikers)

UE 28.	De Oplossing kent response tijden (vanaf call naar Opdrachtnemer tot first bite van het antwoord) die een interactieve werkwijze ondersteunen. De Oplossing garandeert een response: • voor eenvoudige Reporting binnen tien seconden; • voor gemiddeld complexe Reporting binnen een minuut; • voor meest complexe (of meest Gegevens omvattende) Reporting binnen vijf minuten.
--------	---

3.8. Autorisatie en Authenticatie van Gebruikers

Opdrachtgever wil waarborgen dat alleen geautoriseerde Gebruikers gebruik kunnen maken van de Gegevens in de Oplossing. Door het gebruikersaccount te herleiden naar één en uitsluitend één Natuurlijk Persoon kan misbruik van een Intern gebruikersaccount beter worden bestreden.

UE 29.	Een gebruikersaccount is altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon. Anoniem gebruik wordt niet toegestaan.
--------	--

UE 30.	De Oplossing biedt een mechanisme voor Two-Factor Authenticatie aan. Opdrachtgever bepaalt voor welke rollen gebruik van Two-Factor Authenticatie binnen de Oplossing verplicht is.
--------	---

De Oplossing maakt gebruik van één Identity Management Systeem (IMS), waardoor Gebruikers (ongeacht hun rol en autorisaties) maar één keer hoeven te authenticeren om alle aan hun toegewezen functionaliteiten van de Oplossing te kunnen gebruiken.

UE 31.	De Gebruiker hoeft zich enkel één maal aan te melden om gebruik te maken van de integrale functionaliteit van de Oplossing.
--------	---

UE 32.	De Oplossing ondersteunt SAML 2.0 en OAuth 2.0 ten behoeve van Single Sign On vanuit het IMS van Opdrachtgever.
--------	---

UE 33.	De Oplossing biedt inzicht in logins en aanpassingen van (Reporting) instellingen op Gebruikers niveau met als doel account beheer en het beheer van instellingen en Reporting.
--------	---

3.9. Eigendom Gegevens

UE 34.	Opdrachtgever is eigenaar van alle Gegevens die via de Oplossing verkregen en opgebouwd worden. Opdrachtnemer dient alle Gegevens enkel ter ondersteuning van Opdrachtgever te gebruiken en mag deze Gegevens niet voor andere doelen gebruiken.
--------	--

3.10. Opslag Gegevens

UE 35.	Gegevens van Opdrachtgever worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen. Gedurende de levenscyclus van de Gegevens, blijven deze Gegevens binnen de EER.
--------	---

UE 36.	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst zijn alle Gegevens in de Oplossing on-line beschikbaar.
--------	---

3.11. Gegevens in transitie

UE 37.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van tweeweg TLS versleuteling voor de uitwisseling van Gegevens tussen de Oplossing en andere partijen. De gebruikte TLS-versie is conform de aanbeveling van Forum standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/tls .
--------	---

3.12. Aansluitvoorwaarden

3.12.1. Clients

UE 38.	De Oplossing dient door Gebruikers en Bezoekers zonder plug-ins te gebruiken te zijn via de browsers zoals gespecificeerd op https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/browsersupport .
UE 39.	Indien de Oplossing een App biedt voor mobile devices, zoals smartphones en tablets, moet de App zich conformeren aan de security eisen in de Appconfig richtlijnen (https://www.appconfig.org/). Tevens dient de App te voldoen aan de aansluitvoorwaarden voor de AppStore van de Opdrachtgever. Deze aansluitvoorwaarden zijn opgenomen in document ICT Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties, Nationaal Cyber Security Centrum (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/beveiligingsrichtlijnen-voor-mobiele-apparaten)

3.12.2. Koppelvlakken

Automatische koppelingen moeten gerealiseerd worden met de standaard integratieservices van de Opdrachtgever.

GUE 23.	De Oplossing beschikt over een API-koppeling waarmee alle in de database van de Oplossing aanwezige dimensies en metrics ontsloten kunnen worden.
---------	---

3.13. Bewaken van de Oplossing

Opdrachtgever wil zicht krijgen op afwijkingen om herstelacties te kunnen formuleren.

UE 40.	De Oplossing wordt door Opdrachtnemer volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, Capaciteit, Performance en Beschikbaarheid. De wijze van monitoring en rapportage en de waardes waarbij rapportage plaatsvindt worden beschreven in de SLA en DAP van Opdrachtnemer. Afwijkingen worden gerapporteerd in de Service Level Rapportage aan de contractmanager van Opdrachtgever.
UE 41.	Alle mutaties van Gegevens moeten dusdanig door de Oplossing geregistreerd worden, dat het mogelijk is misbruik te detecteren en analyseren. De Oplossing wordt zodanig door Opdrachtnemer bewaakt, dat het mogelijk is tot 12 maanden in het verleden forensisch onderzoek te verrichten.

Hoofdstuk 4. Prijsstelling

4.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage VII “Prijmodel” geoffreerde Prijzen dienen alle kosten voor de Prestatie verdisconteerd te zijn. Deze kosten kunnen door Opdrachtnemer niet verbijzonderd worden verrekend aan Opdrachtgever. Hierbij kan (en niet limitatief) worden gedacht aan:

- periodieke rapportages,
- periodiek overleg,
- inspecties,
- evaluaties,
- toekomstverkenningen,
- deelname aan begeleidings- en stuurgroepen,
- reis- en verblijfkosten voor externe bijeenkomsten,
- het verstrekken van de benodigde toegangscode voor gebruik van de Oplossing,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Oplossing..

UE 42.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de Wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 24.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 43.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijsmodel vermelde bedragen (excl. omzetbelasting) worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

4.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VII “Prijmodel”

In Bijlage VII “Prijmodel” is een aantal tabbladen opgenomen welke door Inschrijver volledig ingevuld dienen te worden.

Tabblad ‘Samenvatting’

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Vergelijkingswaarde betreft het totaal van de geoffreerde Prijzen en per onderdeel vermenigvuldigt met een factor (zoals het aantal contractjaren en het verwachte aantal per jaar). De Vergelijkingswaarde wordt gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de ‘Economisch Meest Voordelige Inschrijving’ te bepalen. In dit tabblad dient Inschrijver enkel de naam van de Inschrijver in te vullen.

Tabblad ‘Implementatie’

In het tabblad dient Inschrijver alle geel gearceerde velden in te vullen, te weten:

1. Vaste Prijs voor het Implementeren van de Oplossing zoals nader beschreven in Bijlage 5 ‘Functionele beschrijving voor Acceptatie van de Oplossing’;
2. Prijs per Gebruiker voor de Opleiding waardoor Gebruikers in staat zijn optimaal gebruik te maken van de Oplossing. Er wordt uitgegaan van Opleiding ten behoeve van de volgende Gebruikers:
 - 2 administrators;
 - 10 analisten;
 - 30 Gebruikers met leesrechten.

Het aantal Gebruikers is een indicatie en bedoeld ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabbladen ‘Acties’ en ‘Enterprise’

Het Gebruiksrecht van de Oplossing kan door Inschrijvers op twee manieren worden aangeboden, op basis van:

1. het aantal Acties, of;
2. een Subscription Enterprise licentie (op abonnementsbasis).

Ad 1. Het Gebruiksrecht van de Oplossing op basis van het aantal Acties heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per Actie betaalt voor het onbeperkt gebruik maken van de Oplossing (exclusief Onderhoud en Support). Voor het Onderhoud en Support wordt daarnaast een vaste Prijs per jaar betaald

In het tabblad Acties (2a) dient Inschrijver alle geel gearceerde velden in te vullen, te weten:

1. Prijs per Actie;
2. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld);
3. Prijs per jaar voor het Onderhoud en Support.

Ad 2. De Subscription Enterprise licentie heeft betrekking op een jaarlijks licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per jaar betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Acties, Gebruikers, cores, enz.) gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support) gedurende de abonnementsperiode.

In het tabblad Enterprise (2b) dient Inschrijver alle geel gearceerde velden in te vullen, te weten:

1. Prijs per jaar voor de Enterprise licentie incl. Onderhoud en Support.

Inschrijver dient ten minste een van de varianten aan te bieden. Indien Inschrijver beide varianten offreert zal de variant met de laagste Vergelijkingswaarde worden gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de ‘Economisch Meest Voordelige Inschrijving’ te bepalen. Tevens zal op basis van deze variant de Overeenkomst worden gesloten.

Tabblad ‘Consultancy’

Hier dient Inschrijver het uurtarief voor Consultancy te offren. Het prijsmodel rekent met 70 uur per jaar.

De gebruikte aantallen zijn indicatief en bedoeld ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

4.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals opgegeven in Bijlage VII “Prijsmodel” mogen vanaf 2025 jaarlijks en steeds per 1 januari worden geïndexeerd op basis van de CBS-tabel ‘Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100’, (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/8376oNED/table?dl=6oA3F>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 november van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS - beschikbare en gepresenteerde indexcijfer, Jaarmutatie per kwartaal, gehanteerd wordt. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2019 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 2,7% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2018, indien beschikbaar).

Voor verzoeken om prijsstijgingen na (een) niet doorgevoerde prijsdaling(en) geldt dat de prijsdaling(en) word(t)en gecompenseerd (verrekend met de toekomstige prijsstijging(en)). Dit kan betekenen dat verzoeken om prijsstijgingen niet of slechts gedeeltelijk worden gehonoreerd. Zie onderstaand voorbeeld ter toelichting.

Indexering	Contractjaar	Basisjaar berekening	Index	Percentage	Cummulatief contract	Acceptatie na periode van prijsdaling
	2021	2020	100,0			
	2022	2021	103,0	3,0%		
	2023	2022	106,1	3,0%		
Basisjaar voor eerst keer 2025	2024	2023	109,3	3,0%		
Eerste keer index, wordt geaccepteerd	2025	2024	112,6	3,0%	3,0%	
Positief, wordt geaccepteerd	2026	2025	116,0	3,0%	6,1%	
Negatief, wordt niet berekend	2027	2026	114,8	-1,0%	5,0%	
Negatief, wordt niet berekend	2028	2027	113,7	-1,0%	4,0%	
Positief, maar gaat niet door!	2029	2028	115,4	1,5%	5,6%	
Positief, gaat gedeeltelijk door	2030	2029	117,1	1,5%	7,1%	Geaccepteerd voor 1%
Positief, wordt geaccepteerd	2031	2030	118,9	1,5%	8,8%	Geaccepteerd voor 1,5%
	etc.					
Maximale index in contractperiode tot 2031				8,8%		

GUE 25.

Inschrijver is akkoord met de indexering van de Prijzen van de Oplossing en Additionele diensten zoals beschreven in paragraaf 4.3 en dient voor 1 oktober, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.

Hoofdstuk 5. Documentatie, Opleiding en Consultancy

5.1. Documentatie

UE 44.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie van de Prestatie en het gebruik in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 45.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de Prestatie zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Prestatie gebruik kunnen maken.
UE 46.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.
UE 47.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 48.	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Prestatie, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 49.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 50.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

5.2. Opleiding

UE 51.	De Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het functioneel beheer van de Oplossing.
UE 52.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse of Engelse taal.
UE 53.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .
UE 54.	Opdrachtnemer stelt voor de Gebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar en houdt deze actueel.
UE 55.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.
UE 56.	Opleiding dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.

5.3. Consultancy

UE 57.	De Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever Consultancy (product gerelateerde dienstverlening).
UE 58.	Consultancy vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .

Hoofdstuk 6.

Voorbereiding- en Implementatiefase

De Opdrachtnemer dient de leiding te nemen bij de Implementatie van de Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, wordt een Plan van Aanpak gevraagd voor de Implementatie van de Oplossing. Dit Plan van Aanpak wordt door Opdrachtgever beoordeeld. Het Plan van Aanpak dient er mee rekening te houden dat de Oplossing geïmplementeerd is op uiterlijk 1 februari 2023.

GUE 26. Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een Plan van Aanpak voor de Implementatie.

W 13	Plan van Aanpak Door middel van deze Wens wil Opdrachtgever inzicht krijgen in het Plan van Aanpak van Opdrachtnemer welke, indien u de opdracht gegund krijgt, de basis zal vormen voor de Implementatie van de Oplossing zoals beschreven in Bijlage 5 'Functionele beschrijving voor Acceptatie van de Oplossing'. De opleverdatum voor Acceptatie van de Oplossing is uiterlijk 1-2-2023. Opdrachtgever verwacht dat duidelijk wordt aangegeven welke voorwaarden daarbij gesteld worden aan Opdrachtgever. De Acceptatietest wordt uitgevoerd en georganiseerd door de Opdrachtgever. Beoordelingsaspecten • Projectaanpak voor de Implementatie van de Oplossing; • Het door Opdrachtnemer beoogde tijdspad voor de Implementatie; • De randvoorwaarden waar Opdrachtgever aan moet voldoen om de Oplossing te realiseren binnen het gestelde tijdspad; • De projectorganisatie en governance inclusief escalatieprocedure en interactie met Opdrachtgever (welke verantwoordelijken worden wanneer betrokken en geïnformeerd); • Een beschrijving van de belangrijkste beheersmaatregelen van risico's tijdens de Implementatie (top 5); • De aanpak voor het instrueren, begeleiden en ondersteunen van Gebruikers van de Opdrachtgever; • Beschrijving van de test- en acceptatieprocedure rekening houdende met een periode voor het oplossen van eventuele bevindingen. Het aantal pagina's is gemaximaliseerd tot 5 A4. Verwachting Opdrachtgever verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: • de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten; • de verantwoordelijkheden van Partijen op heldere wijze terugkomen in het Plan van Aanpak; • het beschreven Plan van Aanpak vertrouwen geeft dat de Implementatie soepel verloopt, dat de Oplossing zal voldoen aan alle Specificaties, dat de testen in het kader van de Acceptatie met succes worden doorlopen en dat de Oplossing zo snel mogelijk, uiterlijk 1-2-2023, operationeel is; • wordt beschreven op welke wijze Opdrachtgever door Opdrachtnemer ontzorgd wordt. Beoordeling In totaal kan er maximaal 10 punten gescoord worden op deze wens. De beoordeling voor het aantal punten is gebaseerd op de verwachtingen van de Opdrachtgever. • Het antwoord op de wens overstijgt de verwachtingen van de Opdrachtgever doordat het Plan van Aanpak (bovenop de omschreven verwachtingen) aanvullende, vernieuwende, originele of slimme voorstellen bevat, waar de beoordelaars positief door worden verrast = 10 punten; • Het antwoord op de wens voldoet aan de verwachtingen = 8 punten;
------	---

	• Het antwoord op de wens voldoet niet volledig aan de verwachtingen = 4 punten; • Het antwoord op de wens voldoet niet aan de verwachtingen = 0 punten.
--	---

UE 59.	Het door Opdrachtnemer, ter beantwoording van Wens 11 “Plan van Aanpak” aangeleverde Plan van Aanpak, vormt de basis voor de wijze waarop de Implementatie wordt gemanaged en uitgevoerd. Bij de start van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer het Plan van Aanpak in overleg met Opdrachtgever enkel op details op operationeel niveau nader afstemmen. Na deze afstemming wordt er met de uitvoering van de Implementatie gestart.
--------	---

UE 60.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 5 ‘Documentatie, Opleiding en Consultancy’.
--------	---

Hoofdstuk 7. Operationele fase

7.1. Documentatie en Consultancy

UE 61.	Opdrachtnemer levert gedurende de Operationele fase van de Overeenkomst Documentatie en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 5 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

7.2. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures

Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af, aangaande de te leveren Oplossing. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de Oplossing van toepassing zijn.

UE 62.	Opdrachtgever sluit bij de start van de contractfase met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af waarin tenminste de gespecificeerde Service Levels uit dit hoofdstuk zijn opgenomen.
--------	---

UE 63.	Opdrachtnemer werkt na de start van de contractfase mee met Opdrachtgever aan het opstellen van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
--------	--

UE 64.	Opdrachtnemer beschikt over een Support organisatie voor alle ondersteuning waarbij een vast contactpersoon wordt toegewezen aan de Opdrachtgever. Daarbij kan Support op de locatie van de Opdrachtgever binnen 3 dagen worden geleverd.
--------	---

7.3. Service Levels

7.3.1. Beschikbaarheid

UE 65.	De Oplossing voldoet minimaal aan het volgende Service Levels m.b.t. de Beschikbaarheid van de Oplossing: • 7*24 Openstelling van de gehele Oplossing voor gebruik door de Opdrachtgever; • Norm: - Beschikbaarheid van 99% per maand voor de gehele Oplossing voor gebruik door de Opdrachtgever; - Beschikbaarheid van 99,5% per jaar voor aannemen van Data capture requests door Bezoekers van de webomgevingen van Opdrachtgever; • Beschikbaarheid van de gehele Oplossing is exclusief downtime bij Implementaties van wijzigingen ten aanzien van de Oplossing op verzoek van de Opdrachtgever. Berekening van Beschikbaarheid • Berekening Beschikbaarheid: (gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid/overeengekomen uren Beschikbaarheid) * 100%, • Overeengekomen aantal uren Beschikbaarheid = aantal uren Openstellingstijden – (aantal uren gepland Technisch beheer en onderhoud en/of maintenance tijdens Openstelling), • Gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid = overeengekomen aantal uren Beschikbaarheid – som van de Oplostijden van Prio 1 Incidenten.
--------	---

7.3.2. Service window

UE 66.	Het Service window voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk	Reguliere Openstellingstijd Helpdesk.	Op Werkdagen 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd
	Service uren	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	Op Werkdagen 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd
	Openstelling	Tijdvak waarbinnen de Oplossing beschikbaar is voor gebruik.	7*24 uur, 365 dagen per jaar
	Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct te kunnen handelen in geval van (Beveiligings) Incidenten en (dreigende) verstoring van de Beschikbaarheid van de Oplossing.	7*24 uur, 365 dagen per jaar
Indien nodig zal Opdrachtnemer doorwerken buiten de service uren om een Prio 1 Incident of een Kritisch Beveiligingsincident op te lossen (doorwerkgarantie).			
Opdrachtgever verzorgt de 1^e en 2^e lijns ondersteuning. Opdrachtnemer verzorgt de 3^e lijns ondersteuning en zal alleen daarvoor worden benaderd door Opdrachtgever.			

7.3.3. Incident management

UE 67.	De Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd):		
	Impact/ Urgentie	Prestatie- indicator	Doel
	Hoog/hoog	Oplostijd Incident Prio 1	4 klokuren (binnen service uren + doorwerkgarantie)
	Hoog/laag Laag/hoog	Oplostijd Incident Prio 2	Ma t/m vr: 24 klokuren (binnen service uren)
	Laag/laag	Oplostijd Incident Prio 3	Ma t/m vr: 72 klokuren (binnen service uren)
	Toelichting op de levels hoog en laag van Impact en Urgentie:		
Impact		Omschrijving	
Hoog		Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor - één of meer bedrijfsprocessen die burger en/of bedrijf direct raken, en/of - één of meer taken voor (massale) gegevensverwerking en/of - de informatiebeveiliging en/of - het imago van Opdrachtgever.	
Laag		Overige situaties.	
Urgentie		Omschrijving	
Hoog		Een Incident - beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging sterk en/of - brenkt integriteit van de Gegevens in het geding en/of - treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces.	
Laag		Overige situaties.	

7.3.4. Kwetsbaarheden (Beveiligingsincidenten)

Kwetsbaarheden kunnen onder andere worden ontdekt naar aanleiding van cyberhack, beveiligingstesten, berichten in de media, meldingen van leveranciers en op basis van informatie uit de CVE database. Wanneer een Kwetsbaarheid met een kwalificatie van kritisch (critical) of hoog (high) wordt geconstateerd tijdens de Operationele fase kan dit aanleiding zijn om het Stekkermanдаат uit te voeren.

Onder Kwetsbaarheden worden o.a. de onderstaande incidenten bedoeld:

- (Poging tot) Cyberinbraak;
- Responsible Disclosure;
- Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes;
- NCSC kennisgevingen;
- Bevindingen A&P-test.

UE 68.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.1. Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: • Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) klokuren) op te lossen. • Hoog (high): binnen één (1) maand. • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden. • Laag (low): binnen zes (6) maanden. Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als gemiddeld (medium) of laag (low), niet te verhelpen dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (explain) aan de Opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. Deze procedure is vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
--------	--

UE 69.	Kwetsbaarheden in de Oplossing worden, zodra deze Kwetsbaarheden bekend zijn, door Opdrachtnemer verholpen door een Patch uit te voeren, direct na het beschikbaar komen van deze Patch.
--------	---

UE 70.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.1, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
--------	--

7.3.5. Release management

UE 71.	Bij een change op de Oplossing dient de change testbaar te zijn door Opdrachtgever alvorens het beschikbaar wordt gesteld in de productie omgeving.
--------	--

UE 72.	Opdrachtgever wordt tijdig van tevoren geïnformeerd over aankomende geplande Releases die resulteren in een benodigde actie voor de Opdrachtgever (b.v. aanpassen van Tags).
--------	---

7.3.6. Service Level rapportage

UE 73.	Opdrachtnemer levert maandelijks de Service level rapportage op aan de Contractmanager van de Opdrachtgever, met de volgende inhoud: • KPI overzicht Beschikbaarheid; • KPI opgeloste Incidenten conform SLA en buiten SLA; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten conform SLA en buiten SLA; • Status Additionele diensten (opdrachten). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget;
--------	---

	• Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd; • Een cumulatieve rapportage over alle vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 14 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd; • Datum voorgaande en komende A&P-testen; • Datum en looptijd ISO-certificering. Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien van toepassing: • Uitnutting strippenkaart (voor kleine aanpassingen); • Gebruikersinfo (aantal Gebruikers, rollen); • Gebruik (b.v. aantal ontvangen acties t.o.v. Prijsmodel).
--	---

7.3.7. Business Continuity management

UE 74.	De Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis): • RTO: De Oplossing is binnen 48 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; • RPO: Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--------	--

7.4. Facturering en betalingstermijn

UE 75.	De facturering van de Oplossing dient jaarlijks voorafgaande het begin van elk contractjaar plaats te vinden. In geval van een licentiemodel op basis van het verwachte aantal Acties waarbij verrekening zal plaatsvinden na afloop van het betreffende contractjaar op basis van het daadwerkelijke aantal Acties.
UE 76.	De facturering van de Implementatie en de Additionele diensten dient na uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Implementatie en/of Additionele diensten plaats te vinden.
GUE 27.	Inschrijver accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.

7.4.1. E-factureren

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://home.hulpdeske-factureren.nl/).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op Open Standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

UE 77.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
UE 78.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer/Wederpartij.
UE 79.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
UE 80.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

7.5. Kaders voor (re)transitie

7.5.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst 'Web Analytics Tool' dient de Opdrachtnemer ten allen tijde alle medewerking te verlenen aan een gecontroleerde en projectmatige overdracht aan een opvolgende opdrachtnemer of Opdrachtgever en daarmee alle Documentatie, Gegevens en informatie te verstrekken die nodig zijn voor een goede overdracht.

De termijn waarbinnen de Retransitie dient te worden afgerond zal tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden overeengekomen.

7.5.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 81.	Opdrachtnemer levert gedurende de retransitiefase van de Overeenkomst Documentatie en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 5 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
UE 82.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven (conform het in Bijlage VII 'Prijmodel' aangegeven uurtarief voor Consultancy), noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit dit hoofdstuk leidend zijn.
UE 83.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Gegevens aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.

UE 84.	Aanlevering van de Gegevens gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 85.	De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een migratie van Gegevens naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 86.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 87.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens (inclusief back-ups) in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 88.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 89.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens van Opdrachtgever in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

Hoofdstuk 8. Integriteit

8.1. Business Etiquette

Opdrachtgever maakt graag gebruik van de kennis en innovatieve kracht uit de markt. Daarvoor werkt de Opdrachtgever samen met leveranciers. In deze samenwerking speelt u dus een essentiële rol. Opdrachtgever vindt onpartijdigheid en transparantie belangrijk. Daarom maken we afspraken hierover: onze Business Etiquette.

UE 90.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend document.
--------	--

Hoofdstuk 9. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

De Aanbestedende dienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftebestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

Hoe de Belastingdienst MVI wil toepassen op deze opdracht vindt u in de volgende paragrafen. Hierin zijn de toepasselijke MVI thema's beschreven.

9.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 91.	Opdrachtnemer houdt rekening met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	---

9.2. Internationale Sociale voorwaarden

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers.

Voor nadere informatie zie Bijlage 3 Handreiking due diligence.

Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Dit is aldus een uitvoeringsvoorwaarde.

Vragen over het toepassen van de ISV kunnen worden gesteld tijdens de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst geeft zo nodig een toelichting in een Nota van Inlichtingen.

UE 92.	Opdrachtnemer committeert zich aan het naleven van de ISV zoals beschreven in paragraaf 9.2. Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstisv-september2017-v2.docx). https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstisv-september2017-v2.docx
UE 93.	Risicoanalyse productieketen: Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 94.	Plan van aanpak mitigeren risico's:

	Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn ten minste opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
--	---

UE 95.	Jaarlijkse rapportage: Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 97; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.
--------	---

Hoofdstuk 10. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen concept Overeenkomst en de in Bijlage 8 van het Beschrijvend document opgenomen Wachtkamerovereenkomst kunnen - alvorens deze door Inschrijvers worden ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (Nota van Inlichtingen). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomsten zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 28.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--

GUE 29.	Inschrijver gaat akkoord met de volledige inhoud en alle voorwaarden uit de Wachtkamerovereenkomst, met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	---