



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Online Arbeidsmarktcommunicatiedienstverlening & Employer branding site”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC22-020
Datum : 18-10-2022

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionals.....	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Employer branding site	9
2.3. Online arbeidsmarktcommunicatie: uitwerking van praktijkcases	17
Hoofdstuk 3. IV kaders	23
3.1. Opbouw van de Oplossing.....	23
3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	24
3.3. Beveiliging	24
3.4. Presentatie van de Oplossing.....	31
3.5. Autorisatie en Authenticatie	32
3.6. Gegevens	34
3.7. Aansluitvoorwaarden	36
3.8. Bewaken van de Oplossing	38
3.9. Testen van de Oplossing	38
Hoofdstuk 4. Documentatie en Opleiding	40
4.1. Documentatie.....	40
4.2. Opleiding	40
Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase	42
5.1. Voorbereiding.....	42
5.2. Implementatie	44
5.3. Documentatie en Opleiding.....	44
Hoofdstuk 6. Operationele fase	46
6.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures ..	46
6.2. Service Levels	46
6.3. Security management.....	48
6.4. Capacity management	49
6.5. Business Continuity management	49
6.6. Availability management	50
6.7. Service Level Rapportage	50

6.8.	Documentatie en Opleiding.....	51
6.9.	Factureren en bestellen.....	51
6.10.	Kaders voor (re)transitie	52
Hoofdstuk 7. Integriteit		54
7.1.	Business Etiquette.....	54
Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)		55
8.1.	Sociale Aspecten	55
8.2.	Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB	56
Hoofdstuk 9. Juridische kaders		59
Hoofdstuk 10. Prijsstelling		60
10.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	60
10.2.	Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”	60
10.3.	Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	62
10.4.	Indexering Prijs	62

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Online Arbeidsmarktcommunicatiedienstverlening & Employer branding site. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Functionals

Aan een sollicitatie gaat vaak (onbewust) een lang proces vooraf, de zogenaamde candidate journey of kandidaatreis. Zo zoeken (potentiële) kandidaten (online) informatie over werkgevers op, worden loopbaanmogelijkheden en uitdagingen binnen het vakgebied bekeken en wordt natuurlijk gekeken naar de functie-inhoud en de arbeidsvoorwaarden. Met de huidige krapte op de arbeidsmarkt is het belangrijker dan ooit om je als organisatie als aantrekkelijke werkgever neer te zetten op de arbeidsmarkt en aanwezig te zijn daar waar de doelgroep zich bevindt. Als Aanbestedende dienst communiceren we hiervoor op drie lagen: 1) employer branding, 2) doelgroep branding en 3) directe werving. Door interessante en relevante informatie op het juiste moment te delen, leren (potentiële) kandidaten onze organisatie kennen, wekken we interesse en bouwen we een relatie op. En dat alles natuurlijk om onze (lastige) vacatures zodra die ontstaan, gemakkelijker te kunnen vervullen. Om dit te kunnen blijven realiseren zijn online arbeidsmarktcommunicatie en een Employer branding site, het centrale punt voor al onze wervingsactiviteiten, essentieel.

In paragraaf 2.1 staan de eisen en Wensen met betrekking tot de Dienst bestaande uit zowel de online arbeidsmarktcommunicatiedienstverlening als de Employer branding site:

- Doelgroepspecifiek en aansluiting op kaders (2.1.1);
- Creatie van Content en communicatie-uitingen (2.1.2);
- Beeldbank (plek waar Content en uitingen o.a. opgeslagen kunnen worden) (2.1.3);
- Flexibiliteit van Opdrachtnemer (2.1.4);
- Hoe de Dienst actueel blijft (aansluiting houdt bij ontwikkelingen) (2.1.5).

Vervolgens staan in paragraaf 2.2 de specifieke eisen en Wensen met betrekking tot de Employer branding site:

- Kernfunctionaliteiten van de Employer branding site (CMS) (2.2.1);
- Vindbaarheid (2.2.2);
- Personalisatie & informatie op maat (2.2.3);
- Monitoring candidate journey (2.2.4);
- Integratie & koppelingen (2.2.5).

Ten slotte staan in paragraaf 2.3 de twee door Inschrijvers uit te werken praktijkcases:

- Casus 1: Generiek werven van Java professionals (2.3.1);
- Casus 2: Aantrekken, binden en boeien van jong talent (2.3.2).

2.1. Algemeen

In deze paragraaf zijn de eisen en Wensen met betrekking tot de Dienst bestaande uit zowel de online arbeidsmarktcommunicatiedienstverlening als de Employer branding site opgenomen.

2.1.1. Doelgroepspecifiek en aansluiting op kaders

De arbeidsmarktcommunicatie van Aanbestedende dienst, waaronder de online arbeidsmarktcommunicatie en de Employer branding site, dient te voldoen aan de bredere kaders zoals de verschillende huisstijlen. Tevens dient er rekening gehouden te worden met de motivaties, drijfveren en kenmerken van verschillende (strategische) doelgroepen.

UE 1.	De Dienst sluit aan op de karakteristieken van de verschillende strategische doelgroepen, de wervingsactiviteiten, de kaders, de paraplu campagne en huisstijlen van Opdrachtgever (zie Bijlage 5 Factsheet Online en Bijlage 6 Werkgeversmerkgids Belastingdienst) en de rijksbrede kaders (https://www.rijkshuisstijl.nl/themas/werken-voor-nederland).
-------	--

2.1.2. Creatie van Content en communicatie-uitingen

Online arbeidsmarktcommunicatieuitingen en Content, voor zowel owned als paid kanalen, kunnen door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer worden ontwikkeld.

UE 2.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever online arbeidsmarktcommunicatieuitingen en Content te ontwikkelen, zowel voor owned als paid kanalen. Deze Content kan onderdeel zijn van een arbeidsmarkt campagne maar dient ook voor andere doeleinden (zoals employer branding) gemaakt te kunnen worden. Content is en blijft eigendom van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
-------	---

UE 3.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te voorzien van een Template ten behoeve van de creatie van communicatie-uitingen voor ten minste social media.
-------	---

2.1.3. Beeldbank

UE 4.	Als onderdeel van de Oplossing wordt een Beeldbank geleverd waarin minimaal 4.000 hoge resolutie beelden, video's en communicatie-uitingen opgeslagen kunnen worden. Opdrachtgever kan in deze Beeldbank zoeken en filteren, bijvoorbeeld op basis van tags en/of een mappenstructuur.
-------	--

2.1.4. Flexibiliteit van de Opdrachtnemer

De Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemer een bij de aard van de werkzaamheden passende flexibiliteit en handelingssnelheid. In voorkomende –en niet altijd planbare– gevallen zal in gezamenlijkheid in korte tijd een nieuwe campagne of andere Content, al dan niet voor de Employer branding site, ontworpen en gerealiseerd moeten kunnen worden. Nauwe samenwerking met andere partijen zoals het strategisch campagnebureau en mediabureau zijn hierbij essentieel.

Ter verduidelijking beschrijven we een fictieve situatie waarbij er een ambitie is voor een instroom van zo'n 100 nieuwe medewerkers uit een schaarse doelgroep. Nog niet alle informatie rondom het profiel en de vacature(s) is vanaf het begin bekend, maar gedurende de doorlooptijd wordt er steeds meer duidelijk. In een tijdsbestek van 4 weken dient er een aansprekende campagne gerealiseerd te worden. Dit betekent: ontwikkeling campagne-uitingen en uitingen voor owned social media kanalen, een landingspagina en eventuele doorvertaling naar de rest van de website en de inrichting van het doormeten van alle inzet. Alles dient aan te sluiten en passend te zijn bij het employer branding concept (zie Bijlage 6 Werkgeversmerkgids Belastingdienst) opgesteld door het strategisch campagnebureau, het mediaplan van het mediabureau, de huisstijlkaders (zie Bijlage 5 Factsheet Online en Bijlage 6 Werkgeversmerkgids Belastingdienst) en dient aan te sluiten op doelgroepspecifieke wensen en behoeftes.

Zoals uit bovenstaand voorbeeld blijkt vraagt Opdrachtgever in bepaalde situaties een zekere flexibiliteit en snelheid van Opdrachtnemer die past binnen de dynamiek van de markt.

UE 1.	De Opdrachtgever ontwikkelt een breed scala aan arbeidsmarktcampagnes die meebewegen met de dynamiek van (de wervingsopgave van) de Opdrachtgever en van de markt. De Dienst dient, op verzoek van de Opdrachtgever, marktconform met deze dynamiek en snelheid (variërend van één dag tot langer) mee te bewegen.
-------	--

W 1	Borging van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening De uitvragen van de Aanbestedende dienst kennen pieken en dalen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat er periodes kunnen zijn waarbij de Aanbestedende dienst slechts enkele tientallen vacatures aanbiedt en dat er periodes zijn dat de Aanbestedende dienst honderden vacatures of meer aanbiedt. Een ander voorbeeld is dat er voor het bereiken van een bepaalde (schaarse) doelgroep op zeer korte termijn campagnes en/of Content nodig zijn. In alle gevallen wordt van Opdrachtnemer verwacht de gewenste kwaliteit binnen de gestelde deadlines te leveren. Vraag We verzoeken u een beschrijving te geven van maximaal 3x A4-pagina over de borging van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening, beantwoord ten minste de volgende vragen: 1. Hoe borgt u dat u snel en flexibel kunt schakelen bij normale omstandigheden? 2. Hoe borgt u dat u snel en flexibel kunt schakelen bij uitval (door bijvoorbeeld ziekte of verlof) of pieken in de vraag of wanneer voor onderdelen specifieke expertise nodig is die buiten de eigen organisatie gezocht moet worden, zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening hierdoor onder druk komt te staan? 3. Hoe borgt u dat u de afgesproken deadlines haalt en wat doet u als u een deadline dreigt niet te halen?
-----	--

	4. Hoe borgt u de kwaliteit van de dienstverlening? 5. Hoe borgt u de tevredenheid van de Opdrachtgever? Beoordelingscriteria • Mate waarin de beheersmaatregelen realistisch / haalbaar zijn; • Mate waarin de beheersmaatregelen effectief zijn. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: • De door Inschrijver benoemde beheersmaatregelen zijn realistisch / haalbaar en effectief waardoor de continuïteit, betrouwbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd. 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 = 6 punten; • Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	--

2.1.5. Hoe de Dienst actueel blijft (aansluiting houdt bij ontwikkelingen)

Het vakgebied van Employer branding en de arbeidsmarkt is in beweging. Het is van belang dat Opdrachtnemer er voor zorgt dat deze ontwikkelingen gevolgd worden en waar nodig of mogelijk de Opdrachtgever proactief adviseert over hoe hier op in te spelen.

W 2	Aansluiting bij ontwikkelingen De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de door Opdrachtnemer te leveren Dienst aansluiting houdt bij de ontwikkelingen in het vakgebied van employer branding, de arbeidsmarkt en bij de Opdrachtgever. Vraag Beschrijf in maximaal 2 A4 de wijze waarop en de mate waarin de Dienst aansluiting houdt bij ontwikkelingen: • op het gebied van technologie; • op het gebied van de arbeidsmarkt; • bij de Opdrachtgever (als klant).
-----	---

	Denk hierbij aan professionalisering van eigen medewerkers, gebruikersbijeenkomsten met klanten om kennis uit te wisselen, participatie in beroepsverenigingen, ontwikkelingen in en Roadmap van de Oplossing, etc. Beschrijf ook hoe en in hoeverre Opdrachtnemer voornemens is deze opgedane kennis te delen met de Opdrachtgever. Beoordelingscriteria • De mate waarin relevante kennis wordt opgedaan; • De mate waarin kennis wordt uitgewisseld met en tussen de klanten van Opdrachtnemer; • De mate waarin Opdrachtnemer participeert in relevante beroepsverenigingen; • De mate waarin Opdrachtnemer in staat is om kennis in te zetten cq over te dragen aan de Opdrachtgever; • De mate waarin Opdrachtnemer de technische mogelijkheden/ontwikkelingen van de markt volgt en inzet. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: • Inschrijver beschrijft en onderbouwt de acties die hij neemt waaruit blijkt dat relevante kennis wordt opgedaan, kennis wordt uitgewisseld, kennis wordt overgedragen aan Opdrachtgever en de technische mogelijkheden/ontwikkelingen van de markt volgt en inzet zodat de Dienst aansluiting houdt bij de relevante ontwikkelingen. 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 = 6 punten; • Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
UE 2.	Opdrachtnemer presenteert jaarlijks, op verzoek van Opdrachtgever, een sessie waarin de Opdrachtnemer haar visie op de (technologische) ontwikkelingen betreffende online arbeidsmarktcommunicatie, arbeidsmarktcampagnes en de arbeidsmarkt. Alsmede de impact en mogelijkheden daarvan op de Dienst.

2.2. Employer branding site

In deze paragraaf zijn de eisen en Wensen opgenomen die specifiek van toepassing zijn op de Employer branding site.

2.2.1. Kernfunctionaliteiten van de Employer branding site

GUE 1.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om vacatures te publiceren.
GUE 2.	De Oplossing biedt via een Content Management Systeem (of gelijksoortig) de mogelijkheid voor het plaatsen en aanpassen van verschillende soorten Content door de Opdrachtgever. Minimaal de volgende soorten Content dienen geplaatst te kunnen worden: • Teksten; • Afbeeldingen; • Video's: ○ op de Oplossing zelf; ○ vanuit andere gangbare videoplatformen, zoals Youtube; • Live streams; • Audio; ○ op de Oplossing zelf ○ vanuit andere gangbare audioplatforms, zoals Spotify; • Documenten. Deze Content kan onderdeel zijn van een arbeidsmarktcampagne maar dient ook voor andere doeleinden (zoals employer branding en nieuws/verhalen en dag- en doorlopende evenementen) geplaatst te kunnen worden.
UE 3.	De Oplossing ondersteunt het aanmeldproces voor evenementen.
UE 4.	De Oplossing ondersteunt het aanmeldproces voor een job alert/nieuwsbrief.
UE 5.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om job alerts, met daarin nieuwe vacatures, nieuws en artikelen en/of evenementen, automatisch te genereren en te versturen.
UE 6.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever online arbeidsmarktcommunicatie uitingen en Content op de Oplossing te plaatsen.

2.2.2. Vindbaarheid

Een groot deel van de bezoekers vindt de Employer branding site via zoekmachines (in Nederland vooral via Google). Door de Oplossing te optimaliseren voor zoekmachines, kan er worden bespaard op marketingkosten. Door gebruik van subdomeinen krijgt de Oplossing een duidelijke focus op arbeidsmarktcommunicatie en personeelswerving. Zowel op het gebied van Content als techniek moet rekening worden gehouden met de vindbaarheid. Door bijvoorbeeld Rich Snippets Technology (rankings) kan de clickratio op basis van search worden verhoogd.

UE 7.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een optimale vindbaarheid van de Employer branding site en de Content en uitingen (bijv. de doelgroep pagina en vacatures) in zoekmachines (Search Engine Optimisation).
-------	--

2.2.3. Personalisatie & informatie op maat

Er zijn steeds meer technieken die het mogelijk maken om op basis van het online gedrag en vrijwillig beschikbaar gestelde (persoons)gegevens van een bezoeker de Employer branding site te optimaliseren en te personaliseren. Zo kan de inhoud van de Employer branding site worden aangepast, gesorteerd en gefilterd op basis van de gebruikerswensen. Hierbij dient steeds voldaan te worden aan de op dat moment geldende wettelijke bepalingen, zoals de AVG (waaronder bijvoorbeeld de toestemming van de bezoekers aan de Employer branding site om hun Gegevens te mogen gebruiken, zie paragraaf 3.2 voor de eisen betreffende de AVG).

UE 8.	De Oplossing dient de bezoeker informatie op maat te verstrekken op basis van ten minste de volgende manieren: • Content kan worden geordend volgens door de Opdrachtgever vooraf gestelde criteria, zijnde: vakgebied / expertise, op datum, type Content; • Content op de Employer branding site kan doorzocht worden door middel van een zoekfunctionaliteit/zoekbalk; • Vacatures kunnen worden geordend volgens door de Opdrachtgever vooraf gestelde criteria, zijnde: vakgebieden, werkervaring, werk-/denkniveau, plaatsings- en sluitingsdatum en locatie (b.v. regio, postcode e.d.); • Vacatures kunnen doorzocht worden door middel van een zoekfunctionaliteit/zoekbalk specifiek voor vacatures; • Fotografie bij vacatures dient o.b.v. specifieke vacaturekenmerken, zoals doelgroep en aantal jaren werkervaring, automatisch bij de vacature geplaatst te kunnen worden; • Opt in- en e-mailmogelijkheid (abonneringsservice) voor 'nieuwsbrief' met vacatures, evenementen en nieuws (Jobalert). Ook deze kan toegespitst (gepersonaliseerd) worden op welk type Content de ontvanger wil ontvangen, vakgebied / expertise, werk- en denkniveau, werkervaring; • Sollicitatiebedanktpagina met verwijzingen naar relevante webpagina's (zoals expertisepagina's) gebaseerd op de vacature waarvoor gesolliciteerd is. In overleg kunnen manieren worden verwijderd / toegevoegd.
-------	---

W 3	Personalisatie & informatie op maat De Aanbestedende dienst wenst een Oplossing die ruime mogelijkheden heeft met betrekking tot personalisatie & informatie op maat. Vraag
-----	--

	Beschrijf in maximaal 2 A4 de wijze waarop en de mate waarin verdere personalisatie & informatie op maat (geautomatiseerd) mogelijk is binnen de Oplossing. Beoordelingscriteria • De mate waarin en wijze waarop personalisatie en informatie op maat binnen de Oplossing mogelijk is; • De mate waarin personalisatie en informatie op maat geautomatiseerd is. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: • Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing beschikt over ruime, bij voorkeur te automatiseren, personalisatie mogelijkheden op zowel individueel- als groepsniveau. 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 = 6 punten; • Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	--

2.2.4. Monitoring candidate journey

De Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de online prestaties van de Employer branding site en de communicatie-uitingen verwijzend naar de Employer branding site door middel van een binnen de wetgeving passende webanalysedienst die Gegevens, gegenereerd door bezoekers van de Employer branding site en hun gebruik van de Employer branding site, verzameld, rapporteert en analyseert. De Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in:

- de candidate journey naar de Employer branding site;
- de candidate journey op de Employer branding site;
- als ook die van social media- en campagne-uitingen om zodoende de effectiviteit van arbeidsmarktcampagnes verder te kunnen optimaliseren.

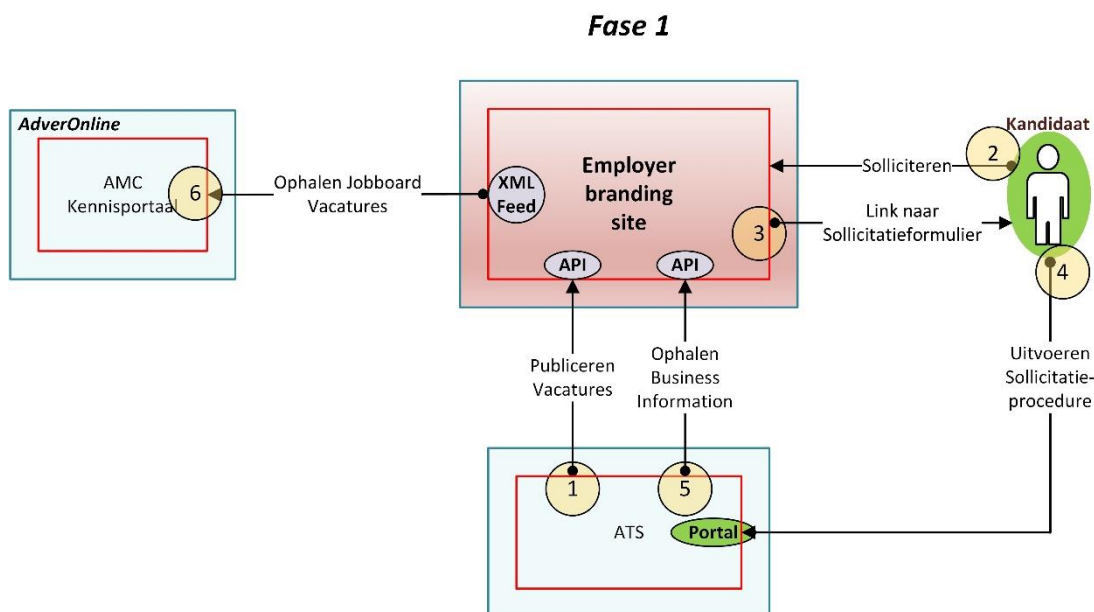
Door het monitoren van het online gedrag van een bezoeker, moet die bezoeker ‘gericht’ op de Employer branding site worden ‘ontvangen’. Dit kan bijvoorbeeld op basis van regio zijn door alleen de vacatures in een regio van de bezoeker te tonen. Het klikgedrag van verschillende doelgroepen wordt door Opdrachtnemer in dashboards inzichtelijk gemaakt voor de Opdrachtgever zodat een integraal beeld van de candidate journey wordt verkregen. Op dit moment wordt door Aanbestedende dienst Google Analytics hiervoor gebruikt. De Aanbestedende dienst sluit echter

niet uit in de toekomst te zullen kiezen voor andere tooling. Dit kan uit eigen afweging zijn of ingegeven door beleid of wetgeving.

UE 9.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de benodigde webanalysedienst (op dit moment ingevuld door Google Analytics) en verzorgt de levering, implementatie, de inrichting en het beheer van deze webanalysedienst. De webanalysedienst dient onder andere inzicht te geven in bezoekersaantallen, verwijzende kanalen, gemiddelde bezoekerduur en conversies op vacatures en andere pagina's, maar bijvoorbeeld ook inzicht in apparaatgebruik en geografische gegevens. Alle Gegevens, gebruikte accounts en andere relevante onderdelen van de webanalysedienst blijven ten alle tijden eigendom van Opdrachtgever.
UE 10.	Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever proactief op basis van analyses die Opdrachtnemer doet op basis van de candidate journey. Denk hierbij aan het actief monitoren van een campagne, het doen van verbetervoorstellen gedurende de uitvoering van die campagne en het doormeten van het gebruik op de Employer branding site en het doen van verbetervoorstellen daarvan. Op verzoek van Opdrachtgever (op basis van een Inkoopopdracht) organiseert Opdrachtnemer sessies met Opdrachtgever waarbij gezamenlijk gekeken wordt naar het totaalbeeld van analyses op de verkregen data en koppelt dit aan een advies over optimalisaties en verbeteringen aan de Employer branding site ('deepdivesessies').
UE 11.	Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever over een eenduidige tracking URL structuur en biedt een online functionaliteit ten behoeve van de creatie van deze tracking URL's door Opdrachtgever, Opdrachtnemer en andere leveranciers om de effectiviteit van ingezette communicatiemiddelen te meten.
UE 12.	In samenspraak met de Opdrachtgever zorgt de Opdrachtnemer voor het in vereenvoudigde weergave inzichtelijk maken in een dashboard, nu via Google Datastudio, van de belangrijkste KPI's en stuurinformatie o.b.v. de verzamelde websitestatistieken.
UE 13.	Opdrachtgever heeft het recht om gebruikersonderzoeken (user experience onderzoeken) uit te laten voeren om de gebruikerservaring op de Oplossing te testen. De gebruikersonderzoeken kunnen uitgevoerd worden door Derde partijen, Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer (Opdrachtgever bepaalt). De resultaten van de gebruikersonderzoeken worden gedeeld met Opdrachtnemer ten behoeve van verbetervoorstellen. De kosten van de uitvoering van deze gebruikersonderzoeken zijn voor rekening van Opdrachtgever.

2.2.5. Integratie & Koppelingen

De Employer branding site presenteert de meest actuele vacatures van Opdrachtgever. Vacatures komen uit de werving en selectieoplossing van de Opdrachtgever. In de loop van 2023 zal er een nieuwe oplossing geïmplementeerd worden voor de werving en selectie van de Opdrachtgever. Publicatie van vacatures op de Employer branding site vindt gesynchroniseerd plaats met publicatie op www.werkenvoornederland.nl, www.werkenbijdeoverheid.nl en www.mobiliteitsbank.nl.



Vacatures worden gepubliceerd op de Employer branding site. Voor de Aanbestedende dienst is dit “Werken bij de Belastingdienst”, op dit moment een website onder beheer van de organisatie Radancy (oorspronkelijke aanbesteding was verworven door Maximum). Het ATS is de toekomstige instroomadministratie, waarin vacatures worden opgemaakt en gepubliceerd en het instroomproces voor kandidaten wordt ondersteund.

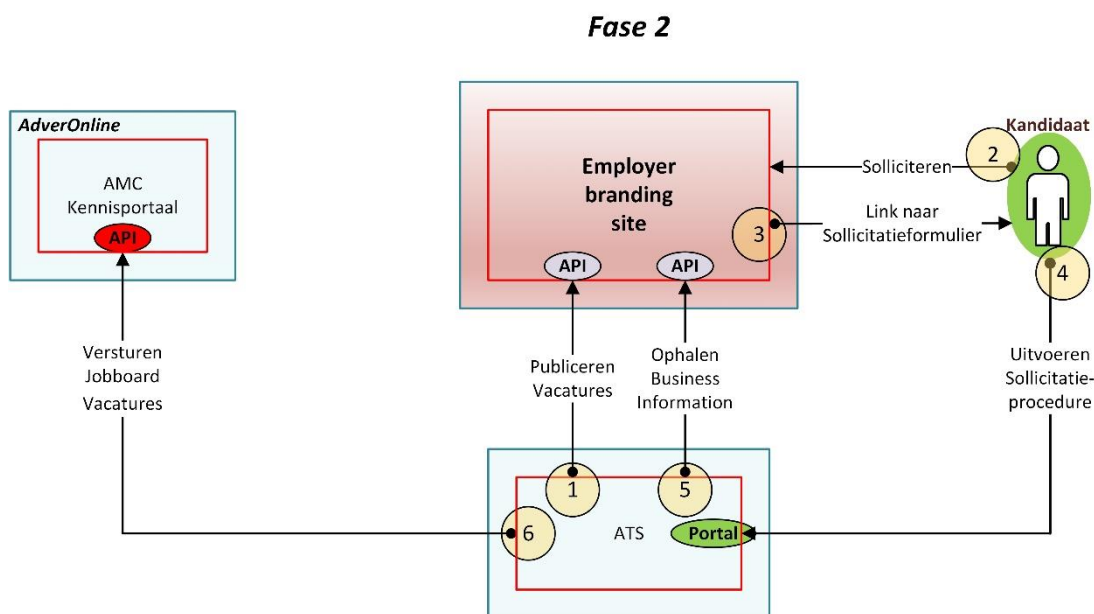
- 1 Vacatures worden door het ATS naar de Employer branding site verstuurd via de API van de Employer branding site. Vanwege de ontvlechting van de Douane en Toeslagen zullen optioneel meerdere Employer branding sites aangesloten moeten kunnen worden op het ATS. Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen vacatures van de verschillende DG’s.
- 2 (Potentiële) Kandidaten kunnen op de Employer branding site vacatures bekijken en bij interesse op de knop “Solliciteren” drukken.
- 3 Een sollicitatie via de Employer branding site routeert de kandidaat naar het sollicitatieformulier in het ATS.
- 4 De kandidaat vult in het kandidatenportal van het ATS de sollicitatiegegevens in en kan documenten, zoals het cv, uploaden naar het ATS.

- 5 De API van de Employer branding site ondersteunt ook het ophalen van Business Informatie (stuurinformatie) uit de Employer branding site. Deze Business Informatie is noodzakelijk voor de operationele sturing op het instroomproces vanuit het ATS.

Gelijktijdig aan het publiceren op de Employer branding site, worden vacatures op jobboards gepubliceerd via het AMC Kennisportaal van AdverOnline (Rijksbreed aanbesteed).

Fase 1:

- 6 In Fase 1 is in de Employer branding site een XML-feed geïmplementeerd, die het AMC Kennisportaal in staat stelt vacatures op te halen.



Fase 2:

- 6 In Fase 2 worden vacatures naar het AMC Kennisportaal verstuurd via een API van het AMC Kennisportaal. Daarmee komt de aansluiting via de XML-Feed te vervallen.

UE 14.	Een nieuwe koppeling met de Oplossing mag alleen gerealiseerd of geactiveerd worden in opdracht van en na goedkeuring van de Opdrachtgever. Hiervoor treden Opdrachtnemer en de Opdrachtgever in overleg.
--------	---

GUE 3.	Opdrachtnemer maakt en ontsluit op verzoek en ten behoeve van Opdrachtgever feeds, zoals XML, voor specifieke afnemers.
--------	---

GUE 4.	Opdrachtnemer levert een API t.b.v. een koppeling met het ATS (Applicant Tracking System) en het delen van rapportages en managementinformatie. Middels de API van de Oplossing kan het ATS vacatures plaatsen in de Oplossing.
--------	---

Het inzetten van social media, jobboards en andere websites of tools in recruitment en werving is zeer gebruikelijk. Koppelingen en/of integraties met platforms zoals LinkedIn, Facebook, Twitter, CRM-systemen, ATS-systemen, webanalysediensten, feedback tools, website scraping, interactieve video tools en andere dienen technisch en functioneel mogelijk te zijn. En dit dient beide kanten op te kunnen, zodat bijvoorbeeld ook Facebook of LinkedIn pagina's (company profiles) automatisch met Content van de Oplossing aangevuld kunnen worden. Social media integratie betreft overigens ook koppelingen met foto-, video- en andere sites als Mobypicture, Vimeo, Twitpic, Instagram, Foursquare, Flickr, TikTok enzovoort.

Naar verwachting zullen er in de toekomst nog veel meer mogelijkheden kunnen komen die we nu nog niet kunnen voorzien, Aanbestedende dienst wenst hierop in te kunnen spelen.

W 4	Integratie met andere oplossingen Integratie van de Oplossing met andere oplossingen is van belang en zal in de toekomst steeds belangrijker worden. Vraag Geef aan hoe en in hoeverre de Oplossing gereed is gemaakt om te koppelen met verschillende social media, audio- of videoplatforms en andere oplossingen. In uw beschrijving dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken: • De standaard aanwezige koppelingen; • De manier waarop en het gemak waarmee nieuwe koppelingen kunnen worden gebouwd en de daarmee gemoeide kosten. Beoordelingscriteria • Het aantal standaard aanwezige relevante koppelingen; • De mate van efficiëntie, doorlooptijd en kosten waarmee koppelingen worden gebouwd. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: Koppelingen en/of integraties met social media foto- en video platforms en andere sites zoals LinkedIn, Facebook, TikTok, Vimeo, Foursquare, enz., CRM-systemen, ATS-systemen, webanalysediensten, feedback tools, website scraping, interactieve video tools en andere technisch en functioneel mogelijk zijn. En dit dient beide kanten op te kunnen, zodat bijvoorbeeld ook Facebook of LinkedIn pagina's (company profiles) automatisch met Content van de Oplossing aangevuld kunnen worden. Daarnaast verwacht Aanbestedende dienst dat nieuwe koppelingen eenvoudig en tegen marktconforme kosten gebouwd kunnen worden. 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 = 6 punten; • Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	---

2.3. Online arbeidsmarktcommunicatie: uitwerking van praktijkcases

Om een indruk te krijgen van de kwaliteit van de Dienst betreffende het beschikbaar stellen van de Oplossing ten behoeve van arbeidsmarktcommunicatie en het vertalen van een arbeidsmarktstrategie naar concrete online oplossingen, ter ondersteuning van branding, campagnes e.d., vragen wij u om vanuit uw eigen expertise twee fictieve opdrachten (praktijkcases) uit te werken. De uitwerking van de fictieve praktijkcases dient ook inzage te geven in hoeverre bijgedragen wordt aan het bereiken van de wervingsdoelstellingen van de Aanbestedende dienst en welke kosten daar mee gemoeid (kunnen) zijn.

Dat vragen wij op de volgende manier:

- Door twee fictieve praktijkcases uit te werken:
 - Casus 1: Generiek werven van Java developers;
 - Casus 2: Aantrekken, binden en boeien van jong talent;
- Per casus een gespecificeerde begroting conform Bijlage VIII “Prijzenformulier” op te stellen.

In uw Inschrijving dient u de uitwerking van de praktijkcases 1 en 2 inclusief begrotingen op te nemen. De uitwerkingen van de praktijkcases mogen per casus maximaal tien (10) pagina's A4 omvatten.

2.3.1. Casus 1: Generiek werven van Java professionals

Bij de Belastingdienst zijn veel Java professionals in dienst, waarvan een groot deel inhuur. De komende jaren heeft de Belastingdienst grote behoefte aan de instroom van Java professionals, van junior tot senior en van developer tot engineer. Een schaars expertise met veel concurrerende werkgevers. Het aantal is niet definitief vastgesteld, maar de verwachting is dat er jaarlijks 50 Java professionals worden gevraagd. De Belastingdienst wil een duurzame recruitmentmarketingaanpak waarbij niet de vacature leidend is, maar het interessant maken van de Belastingdienst als werkgever voor de Java professional, nu of in de toekomst.

De Belastingdienst is één van de grootste Java clubs van Nederland. Er werken zo'n 300 Javanen, in zo'n 100 scrumteams aan een breed scala van onderwerpen, zoals:

- Online aangifte;
- E-commerce;
- Brievenbus firma's;
- Douane scanstraat;

- Gegevensverwerking.

Door de grote onderlinge afhankelijkheid van systemen is er een uitdagende complexiteit. Net als bij andere functies is er voor de professionals zelf veel ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.

Als achtergrondinformatie vindt u hieronder een voorbeeld van een generieke vacature voor een senior Java developer bij de Belastingdienst.

Functieomschrijving

De Belastingdienst beheert een van de grootste databanken van Europa met daarin de fiscale informatie van miljoenen burgers en bedrijven. Onze applicaties zijn van essentieel belang voor onze samenleving. Als senior Java-developer heb je een richtinggevende rol binnen het scrumteam waarmee je dagelijks, vanuit Apeldoorn, werkt aan deze applicaties.

Dit doe jij bij de Belastingdienst

Welke technologie kunnen we het beste inzetten voor de ontwikkeling van een applicatie? En als we een bepaald vraagstuk op meerdere manieren kunnen oplossen, welke kiezen we dan? Dat zijn de vraagstukken waarop jij je richt. Natuurlijk maak je deze complexe technische keuzes niet alleen. Je werkt nauw samen met de andere Java-experts in je team. Wel ben jij vervolgens degene die de knopen doorhakt.

Je loopt voorop als gaat om het delen van kennis, en inspireert en coacht je collega's. Zo geef je workshops en presentaties aan Java-vakgenoten over de nieuwste toepassingen. Ook pak je een sleutelrol in de meetings van de Java-vakgroep waarin zo'n honderd Java-developers sparren over teamoverstijgende en vooruitstrevende projecten die voor de Belastingdienst van betekenis kunnen zijn. Via (inter)nationale events als J-Fall of Devovx blijf je op de hoogte van ontwikkelingen en trends. Daarnaast neem je de regie in de transitie die onze IT-teams doormaken richting zelfsturende DevOps-teams. Hierbij zorg je dat onze teams steeds meer verantwoordelijkheden naar zich toetrekken. Professionele ontwikkeling én optimale software: dat is jouw doel.

Een bijzondere baan, omdat ...

- Je werk ontzettend divers is; er zijn altijd nieuwe vraagstukken en uitdagingen én we zijn continu op zoek naar verbetering.
- Je in scrumteams samenwerkt in een professionele en tegelijkertijd informele werksfeer

Dit zegt een collega over jouw werkomgeving

"In de Rotterdamse haven komen grote containerschepen binnen die diverse waren moeten aangeven. Zonder onze applicaties kunnen zij niets meer in- of uitvoeren. Er ontstaan dan bijvoorbeeld lange files van vrachtwagens die goederen willen ophalen. Ons werk is dus van maatschappelijk belang." Bert, senior Java-developer bij de Belastingdienst.

Functie-eisen

Wanneer past deze baan bij je?

- Je hebt hbo-niveau.

- Je beschikt over SCJP/OCPJP én een aantal aanvullende Java-certificaten, of je bent bereid deze te halen.
- Je hebt minimaal vijf jaar werkervaring met het ontwikkelen in Java Enterprise Edition.
- Je beheerst diverse van de frameworks en tooling die wij gebruiken, onder meer Angular, Maven, OpenShift, Jenkins, SonarQube, Git en Jira.
- Je hebt brede kennis van continuous integration, continuous delivery en DevOps.
- Je beheerst de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk.
- Je hebt bij voorkeur ervaring met het geven van presentaties en workshops, en met het coachen van mensen.

Jouw competenties

- analyseren
- samenwerken
- klantgerichtheid
- resultaatgerichtheid
- plannen en organiseren

Organisatie

Bij de Belastingdienst werken ongeveer 25.000 mensen verspreid over het hele land aan een financieel gezond Nederland. Dit doen we door eerlijk en zorgvuldig belastingen en premies volksverzekeringen te heffen, te innen en te controleren en fraude op te sporen. De Belastingdienst maakt het burgers en bedrijven zo gemakkelijk mogelijk om verplichtingen na te kunnen komen en gebruik te kunnen maken van rechten. Dat gebeurt met passende dienstverlening, door massale processen juist en tijdig uit te voeren én door adequaat toezicht uit te oefenen. De Belastingdienst is sterk in ontwikkeling en heeft de ambitie om de beste Belastingdienst voor Nederland te zijn met focus op fiscale taken en vakmanschap. Lees meer over de Belastingdienst op: <https://over-ons.belastingdienst.nl/>

Standplaats

Apeldoorn

Doorlooptijd: 2 maanden

Budget: maximaal € 75.000 (excl. mediakosten)

W 5	Casus 1: Generiek werven van Java developers Vraag Doe een voorstel – in tekst en/of geïllustreerd met beeld – voor een creatieve online campagne die zowel onderscheidend als innovatief is, met 10-12 touchpoints waarbij u aangeeft hoe u de Java professional met aansprekende Content door de funnel beweegt van de awareness fase tot aan het moment van sollicitatiebereidheid. Denk hierbij ook aan targetting en marketing automation. Besteed ook aandacht aan de manier waarop wordt gezorgd dat informatie goed vindbaar is (o.a. search engine optimisation). Onderbouw uw voorstel zowel creatief/technisch als financieel
-----	---

middels de gespecificeerde begroting. Licht het ontwerp van de campagne toe en leg uit hoe de doelgroep bereikt gaat worden. Geef ook aan op welke wijze u samenwerkt met de strategische partner voor de paraplu campagne en het mediabureau en wat de rol van de Opdrachtgever is.

Het totale voorstel, inclusief eventuele bijlagen, exclusief de begroting, moet beperkt worden tot maximaal tien (10) pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingscriteria

- **Haalbaarheid:** In welke mate is het voorstel organisatorisch doordacht (planning & organisatie), financieel en technisch haalbaar en in welke mate deze past binnen de kaders en huisstijlen van de Aanbestedende dienst (zie Bijlage 5, Factsheet Online en Bijlage 6, Werkgeversmerkgids Belastingdienst) en de rijksbrede kaders (<https://www.rijkshuisstijl.nl/themas/werken-voor-nederland>).
- **Effectiviteit:** In welke mate is het voorstel passend bij de doelgroep en in welke mate ondersteunt deze de directe werving binnen de betreffende doelgroep.
- **Creativiteit:** In welke mate is het voorstel onderscheidend en aansprekend en in welke mate draagt deze bij aan de gewenste employer branding van de Aanbestedende dienst: "Werken aan een financieel gezond Nederland. Dat doen wij."

Verwachting

De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat:

- Het voorstel is haalbaar, effectief en creatief, oftewel organisatorisch, qua planning en organisatie, doordacht, financieel en technisch haalbaar en past binnen de kaders en huisstijlen van de Aanbestedende dienst. Het voorstel past bij de doelgroep en ondersteunt de directe werving binnen de betreffende doelgroep. Tevens is het voorstel onderscheidend en aansprekend en draagt bij aan de gewenste employer branding van de Aanbestedende dienst: "Werken aan een financieel gezond Nederland. Dat doen wij."

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 = 6 punten;

	• Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	---

2.3.2. Casus 2: Aantrekken, binden en boeien van jong talent

De Belastingdienst wil het aandeel jongeren onder het personeel vergroten door onder andere de instroom van studenten en starters te vergroten. Tegelijkertijd wordt de arbeidsmarkt steeds krappere en jong talent steeds schaarser. Bij de Belastingdienst wordt iedereen als volwaardig medewerker gezien, zo ook studenten, trainees en starters. Naast de maatschappelijk impact die bij de Belastingdienst gemaakt kunnen worden, worden nieuwe medewerkers vanaf dag één intensief begeleid en is er een sterke focus op de ontwikkeling van de medewerker, want als die op zijn plek zit kan hij/zij ook het beste uit zichzelf halen en het beste werk leveren.

Onze online owned kanalen zijn de plek om personeel aan te trekken, zeker als het gaat om de jonge *digital natives* is online niet meer weg te denken uit de recruitmentmarketingmix. De Belastingdienst wil deze kanalen daarom aantrekkelijk inrichten voor deze groep, rekening houdende met dat de kanalen ook voor professionals aantrekkelijk moeten blijven.

Looptijd: 2 jaar

Budget: maximaal €400.000

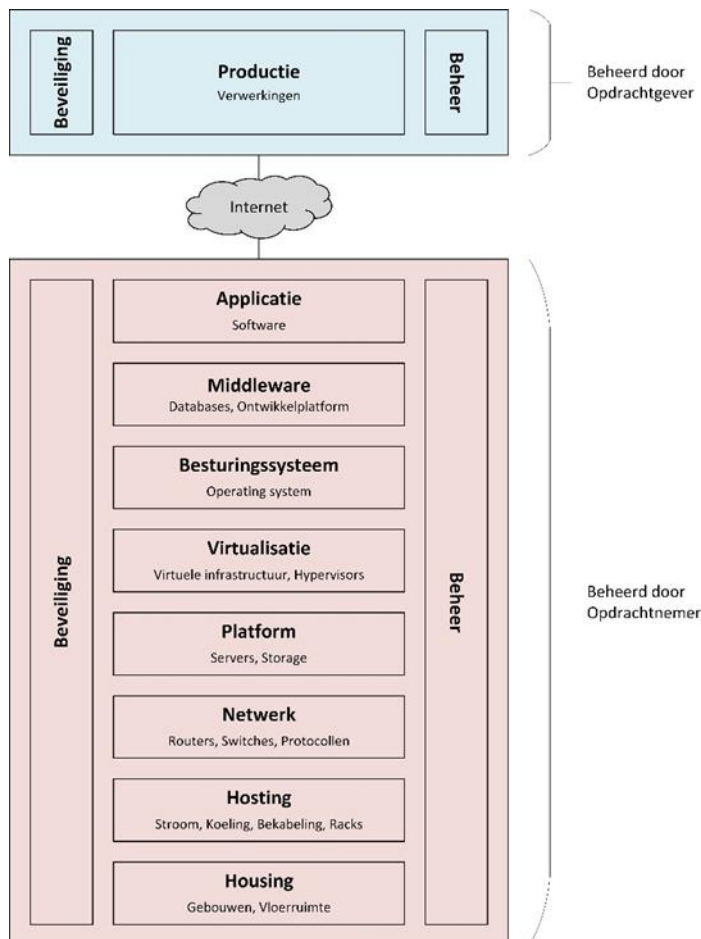
W 6	Casus 2: Aantrekken, binden en boeien van jong talent Vraag Doe een creatief en innovatief voorstel – in tekst en/of geïllustreerd met beeld – voor de inzet, het gebruik en (Content)invulling gedurende 2 jaar van onze online owned kanalen (website en social media) bij het aantrekken, binden en boeien van jong talent (hbo/wo) binnen de accountancy, fiscaal, ICT en data-doelgroep. Houd hierbij rekening dat deze kanalen ook voor (potentiële) kandidaten met andere werkervaringsniveaus nog steeds interessant en aantrekkelijk moeten zijn en het één geheel dient te blijven. Licht toe hoe de specifieke doelgroep bereikt gaat worden en door de gehele funnel beweegt, van awareness tot het moment van sollicitatiebereidheid. Geef ook aan op welke wijze u samenwerkt met de strategische partner voor de paraplu campagne en het mediabureau en wat de rol van de Opdrachtgever is. Onderbouw uw voorstel zowel creatief/technisch als financieel middels de gespecificeerde begroting. Het totale voorstel, inclusief eventuele bijlagen, exclusief de begroting, moet beperkt worden tot maximaal tien (10) pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling. Beoordelingscriteria
-----	--

	• Haalbaarheid: In welke mate is het voorstel organisatorisch doordacht (planning & organisatie), financieel en technisch haalbaar en in welke mate deze past binnen de kaders en huisstijlen van de Aanbestedende dienst (zie Bijlage 5, Factsheet Online en Bijlage 6, Werkgeversmerkgids Belastingdienst) en de rijksbrede kaders (https://www.rijkshuisstijl.nl/themas/werken-voor-nederland). • Effectiviteit: In welke mate is het voorstel passend bij de doelgroep en in welke mate ondersteunt deze de directe werving binnen de betreffende doelgroep. • Creativiteit: In welke mate is het voorstel onderscheidend en aansprekend en in welke mate draagt deze bij aan de gewenste employer branding van de Belastingdienst: “Werken aan een financieel gezond Nederland. Dat doen wij.”. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: • Het voorstel is haalbaar, effectief en creatief, oftewel organisatorisch, qua planning en organisatie, doordacht, financieel en technisch haalbaar en past binnen de kaders en huisstijlen van de Aanbestedende dienst. Het voorstel past bij de doelgroep en ondersteunt de directe werving binnen de betreffende doelgroep. Tevens is het voorstel onderscheidend en aansprekend en draagt bij aan de gewenste employer branding van de Aanbestedende dienst: “Werken aan een financieel gezond Nederland. Dat doen wij.”. 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 = 6 punten; • Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	--

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Opbouw van de Oplossing

De Oplossing is een SaaS oplossing. Ten aanzien van de Oplossing is de verdeling in verantwoordelijkheidsgebieden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgenomen in de onderstaande Figuur 1:



Figuur 1 - Opbouw van de Oplossing

De Aanbestedende dienst wil dat de Oplossing logisch uit één geheel bestaat en dat te allen tijde de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen van de Oplossing. Dit laat onverlet dat de Opdrachtnemer delen van de Oplossing kan en mag uitbesteden aan derden.

UE 15. De Opdrachtnemer levert de Oplossing als één integraal werkend systeem.

Als de Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze deeloplossingen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

UE 16. De Opdrachtnemer levert de Oplossing als SaaS oplossing.

3.2. 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 is de vigerende wetgeving en standaarden ten aanzien van ICT-beveiliging en privacy.

UE 17.	Opdrachtnemer voldoet aan haar verplichtingen onder de van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) met betrekking tot alle Persoonsgegevens die bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst worden verwerkt.
--------	---

Bij de uitvoering van onderhavige opdracht worden Persoonsgegevens verwerkt. Derhalve zullen Partijen hiertoe een separate Verwerkersovereenkomst afsluiten conform Bijlage 7 van het Beschrijvend document. Afwijken hiervan is niet toegestaan. Zie in dit verband hoofdstuk 9.

3.3. Beveiliging

De Aanbestedende dienst is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04). Dit overheidsbeleid is gebaseerd op de ISO27001 en de ISO27002 en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde verplichte overheidsmaatregelen (Aanbestedende dienst heeft de Oplossing geclassificeerd als BBN1, BIV111).

Daarnaast stelt de Aanbestedende dienst zelf ook beveiligingseisen, de zogenaamde Belastingdienst specifieke eisen.

De eisen worden in deze paragraaf verder toegelicht.

3.3.1. Overheidsbeleid

De Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Aanbestedende dienst. 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.

GUE 5.	De Opdrachtnemer is voor het leveren van de Oplossing ISO 27001 gecertificeerd of gelijkwaardig . De Opdrachtnemer toont dit aan door de Statement of Applicability te overleggen, uitgevoerd door een geaccrediteerd instituut, inclusief een audit rapport dat is opgesteld door een geaccrediteerde partij.
---------------	--

3.3.2. Verplichte Overheidsmaatregelen

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

Naast de ISO 27001 certificering (of gelijkwaardig) is een aantal maatregelen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04) ook voor de Opdrachtnemer verplicht. Het betreft:

Nr.	Control	Maatregel
6.1.2.1	Scheiding van taken	Er zijn maatregelen getroffen die onbedoelde of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen waarnemen of voorkomen.
8.3.2.1	Verwijderen van media	Media die vertrouwelijke informatie bevatten zijn opgeslagen op een plek die niet toegankelijk is voor onbevoegden.
8.3.2.3	Verwijderen van media	Voor het wissen van alle data op het medium, wordt de data onherstelbaar verwijderd, bijvoorbeeld door minimaal twee keer te overschrijven met vaste data en één keer met random data. Er wordt gecontroleerd of alle data onherstelbaar verwijderd is.
9.1.2.1		Alleen geauthenticeerde apparatuur kan toegang krijgen tot een vertrouwde zone.
9.2.2.3	Gebruikers toegang verlenen	Er is een actueel mandaatregister waaruit blijkt welke personen bevoegdheden hebben voor het verlenen van toegangsrechten dan wel functieprofielen.
9.2.3.1	Beheren van speciale toegangsrechten	De uitgegeven speciale bevoegdheden worden minimaal ieder kwartaal beoordeeld.
9.2.5.3	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	Alle uitgegeven toegangsrechten worden minimaal eenmaal per halfjaar beoordeeld.
9.4.1.1	Beperking toegang tot informatie	Er zijn maatregelen genomen die het fysiek en/of logisch isoleren van informatie met specifiek belang waarborgen.
9.4.1.2	Beperking toegang tot informatie	Gebruikers kunnen alleen die informatie met specifiek belang inzien en verwerken die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun taak.
9.4.2.2	Beveiligde inlogprocedures	Voor het verlenen van toegang tot het netwerk door externe leveranciers wordt vooraf een risicoafweging gemaakt. De risicoafweging bepaalt onder welke voorwaarden de leveranciers toegang krijgen. Uit een registratie blijkt hoe de rechten zijn toegekend.
9.4.3.2	Systeem voor wachtwoordbeheer	In situaties waar geen two-factor authenticatie mogelijk is, wordt minimaal halfjaarlijks het wachtwoord vernieuwd.
9.4.3.3	Systeem voor wachtwoordbeheer	De eisen aan wachtwoorden moeten geautomatiseerd worden afgedwongen.

Nr.	Control	Maatregel
9.4.3.4	Systeem voor wachtwoordbeheer	Initiële wachtwoorden en wachtwoorden die gereset zijn, hebben een maximale geldigheidsduur van een werkdag en moeten bij het eerste gebruik worden gewijzigd.
9.4.3.5	Systeem voor wachtwoordbeheer	Wachtwoorden die voldoen aan het wachtwoordbeleid hebben een maximale geldigheidsduur van een jaar. Daar waar het beleid niet toepasbaar is, geldt een maximale geldigheidsduur van zes maanden.
11.2.1	Plaatsing en bescherming van apparatuur	Apparatuur behoort zo te worden geplaatst en beschermd dat risico's van bedreigingen en gevaren van buitenaf, alsook de kans op onbevoegde toegang worden verkleind.
11.2.2	Nutsvoorzieningen	Apparatuur behoort te worden beschermd tegen stroomuitval en andere verstoringen die worden veroorzaakt door ontregelingen in nutsvoorzieningen.
11.2.5	Verwijdering van bedrijfsmiddelen	Apparatuur, informatie en software behoren niet van de locatie te worden meegenomen zonder voorafgaande goedkeuring.
11.2.6	Beveiliging van apparatuur en bedrijfsmiddelen buiten het terrein	Bedrijfsmiddelen die zich buiten het terrein bevinden, behoren te worden beveiligd, waarbij rekening behoort te worden gehouden met de verschillende risico's van werken buiten het terrein van de organisatie.
11.2.7	Veilig verwijderen of hergebruiken van apparatuur	Alle onderdelen van de apparatuur die opslagmedia bevatten, behoren te worden geverifieerd om te waarborgen dat gevoelige gegevens en in licentie gegeven software voorafgaand aan verwijdering of hergebruik zijn verwijderd of betrouwbaar veilig zijn overschreven.
12.1.3	Capaciteitsbeheer	Het gebruik van middelen behoort te worden gemonitord en afgestemd, en er behoren verwachtingen te worden opgesteld voor toekomstige capaciteitseisen om de vereiste systeemprestaties te waarborgen.
12.1.4.1	Scheiding van ontwikkel-, test-en productieomgevingen	In de productieomgeving wordt niet getest. Alleen met voorafgaande goedkeuring door de proceseigenaar en schriftelijke vastlegging hiervan, kan hiervan worden afgeweken.
12.1.4.2	Scheiding van ontwikkel-, test-en productieomgevingen	Wijzigingen in de productieomgeving worden altijd getest voordat zij in productie gebracht worden. Alleen met voorafgaande goedkeuring door de proceseigenaar en schriftelijke vastlegging hiervan, kan hiervan worden afgeweken.
12.2.1.3	Beheersmaatregelen tegen malware	De gebruikte antimalwaresoftware en bijbehorende herstelsoftware is actueel en wordt ondersteund door periodieke updates.
12.2.1.4	Beheersmaatregelen tegen malware	Computers en media worden als voorzorgsmaatregel routinematig gescand. De uitgevoerde scan behoort te omvatten: (a) Alle bestanden die via netwerken of via elke vorm van opslagmedium zijn ontvangen, vóór gebruik op malware scannen. (b) Bijlagen en downloads vóór gebruik.
12.2.1.5	Beheersmaatregelen tegen malware	De malware scan wordt op verschillende omgevingen uitgevoerd, bijv. op mailservers, desktopcomputers en bij de toegang tot het netwerk van de organisatie.

Nr.	Control	Maatregel
12.4.1.1	Gebeurtenissen registreren	Een logregel bevat minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; datum en tijdstip van de gebeurtenis.
12.4.1.2	Gebeurtenissen registreren	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
12.4.1.3	Gebeurtenissen registreren	De informatieverwerkende omgeving wordt gemonitord door een SIEM en/of SOC middels detectie-voorzieningen. Deze worden ingezet op basis van een risico-inschatting, mede aan de hand van de aard van de te beschermen gegevens en informatiesystemen, zodat aanvallen kunnen worden gedetecteerd.
12.4.1.5	Gebeurtenissen registreren	De SIEM en/of SOC hebben heldere regels over wanneer een incident moet worden gerapporteerd aan het verantwoordelijk management.
12.4.2.1		Er is een overzicht van logbestanden die worden gegenereerd.
12.4.2.2	Beschermen van informatie in logbestanden	Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
12.4.2.3	Beschermen van informatie in logbestanden	Er is een (onafhankelijke) interne procedure die minimaal half jaarlijks toetst op het ongewijzigd bestaan van logbestanden.
12.4.2.4	Beschermen van informatie in logbestanden	Oneigenlijk wijzigen, verwijderen of pogingen daartoe van loggegevens worden zo snel mogelijk gemeld als beveiligingsincident.
12.6.1.1		Als de kans op misbruik en de verwachte schade beide hoog zijn (NCSC classificatie kwetsbaarheidswaarschuwingen), worden patches zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week geïnstalleerd. In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging mitigerende maatregelen getroffen.
13.1.2.4	Beheersmaatregelen voor netwerken	In koppelpunten met externe of onvertrouwde zones zijn maatregelen getroffen om mogelijke aanvallen die de beschikbaarheid van de informatievoorziening negatief beïnvloeden (bijvoorbeeld DDoS-aanvallen, Distributed Denial of Service attacks) te signaleren en hierop te reageren.
13.2.3.1		Voor de beveiliging van elektronische (e-mail)berichten gelden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en afluisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum. Voor beveiliging van websiteverkeer gelden de open standaarden tegen afluisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum.
14.2.2.1		Wijzigingsbeheer vindt plaats op basis van een algemeen geaccepteerd beheerframework.
14.2.6.1		Systeemontwikkelomgevingen worden passend beveiligd op basis van een expliciete risicoafweging.
14.3.1	Bescherming van testgegevens	Testgegevens behoren zorgvuldig te worden gekozen, beschermd en gecontroleerd.

Nr.	Control	Maatregel
15.1.2.2		In de inkoopcontracten worden expliciet prestatie-indicatoren en de bijbehorende verantwoordingsrapportages opgenomen.
15.1.2.3		In situaties waarin contractvoorwaarden worden opgelegd door leveranciers, is voorafgaand aan het tekenen van het contract met een risicoafweging helder gemaakt wat de consequenties hiervan zijn voor de organisatie. Expliciet is gemaakt welke consequenties geaccepteerd worden en welke gemitigeerd moeten zijn bij het aangaan van de overeenkomst.
15.1.2.4	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	Ter waarborging van vertrouwelijkheid of geheimhouding worden bij IT-inkopen standaardvoorwaarden voor inkoop gehanteerd.
15.1.2.6		In inkoopcontracten wordt expliciet de mogelijkheid van een externe audit opgenomen waarmee de betrouwbaarheid van de geleverde dienst kan worden getoetst. Een audit is niet nodig als de contractant door middel van certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd.
15.1.3.1	Toeleveringsketen van informatie- en communicatietechnologie	Leveranciers moeten hun keten van toeleveranciers bekend maken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.
16.1.2.2	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Er is een meldprocedure waarin de taken en verantwoordelijkheden van het meldloket staan beschreven.
16.1.2.4	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Incidenten worden zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na bekendwording, gemeld bij het meldloket.
16.1.2.5	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	De proceseigenaar is verantwoordelijk voor het oplossen van beveiligingsincidenten.
16.1.2.6	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	De opvolging van incidenten wordt maandelijks gerapporteerd aan de verantwoordelijke.
16.1.2.7	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Informatie afkomstig uit de Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is onderdeel van de incidentrapportage.
16.1.3.1		Een Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is gepubliceerd en ingericht.
16.1.6.2	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	De analyses van de beveiligingsincidenten worden gedeeld met de relevante partners om herhaling en toekomstige incidenten te voorkomen.
16.1.7.1	Verzamelen van bewijsmateriaal	In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.
17.1.3.1	Informatiebeveiligingscontinuïteit verifiëren, beoordelen en evalueren	Continuïteitsplannen worden jaarlijks getest op geldigheid en bruikbaarheid.
18.1.4.1		In overeenstemming met de AVG heeft iedere organisatie een Functionaris Gegevensbescherming (FG) met voldoende mandaat om zijn/haar functie uit te voeren.

Tabel 1 - Verplichte overheidsmaatregelen

UE 18.	De Opdrachtnemer en/of de Oplossing voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1.
--------	--

3.3.3. Belastingdienst specifieke eisen

Aanvullend op de ISO27001 certificering (of gelijkwaardig) en een aantal maatregelen uit de BIO wil de Aanbestedende dienst dat de Opdrachtnemer aan een aantal specifieke Eisen voldoet.

UE 19.	Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren om de beveiliging van de Oplossing te testen. Opdrachtgever contracteert hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. A&P testen zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever besluiten gezamenlijk de scope van de A&P test. Mochten partijen er niet gezamenlijk uit komen, dan neemt Opdrachtgever de uiteindelijke beslissing hierover. De resultaten van de A&P test worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest. De kosten van de uitvoering van deze A&P test zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden. De aansluitende hertest is op kosten van de Opdrachtnemer. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
UE 20.	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 A&P-testen worden integraal gedeeld met Opdrachtgever. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
UE 21.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (relevante delen van) de Employer branding site 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 Opdrachtgever ontoegankelijk te maken voor onbevoegden en veilig te stellen. Dit zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens gewaarborgd blijven. Het deblokken van (delen van) de Oplossing mag alleen na toestemming van Opdrachtgever. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
--	---

De Aanbestedende dienst 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 testen.

UE 22.	Opdrachtgever heeft het recht om Vulnerability scans op de Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van 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 kosteloos opgelost door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Vulnerability scans die door Opdrachtgever worden uitgevoerd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van eventuele schade ontstaan door Vulnerability scans. Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
--------	---

UE 23.	Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal een Vulnerability scan uit. Bevindingen worden opgenomen in de Service Level Rapportage en besproken met de Opdrachtgever.
--------	--

UE 24.	Kwetsbaarheden die aan het licht komen n.a.v. een Vulnerability scan of een A&P test worden gekwalificeerd doormiddel van de meest actuele versie van het Common Vulnerability Scoring System (CVSS), op dit moment CVSS 3.1. Bij het constateren van Kwetsbaarheden door Opdrachtnemer met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
--------	--

	Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer. Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer. Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply). Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als gemiddeld of laag niet te verhelpen, dient Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (explain) aan de Opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. Zonder dit akkoord blijft de oplostermijn conform CVSS doorlopen. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
--	---

UE 25.	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. Een in opdracht van de Opdrachtnemer uitgevoerde Audit is ook acceptabel, mits deze is uitgevoerd door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau en voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde normen. De resultaten van de Audit worden gerapporteerd en gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Audit en de te nemen vervolgstappen.
--------	---

3.4. Presentatie van de Oplossing

GUE 6.	De Oplossing dient een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de Oplossing te kunnen benaderen.
GUE 7.	De Oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

	De volledige functionaliteit van de Oplossing wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari. De Oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.
--	---

GUE 8.	De Oplossing is adaptief voor gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.
--------	--

Aanbestedende dienst is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoelt om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring.

UE 26.	Opdrachtnemer dient tijdens de Implementatie medewerking te verlenen aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.
--------	--

UE 27.	Opdrachtnemer levert indien de Oplossing niet voldoet aan de meest recente versie van de EN 301 549/WCAG een plan van aanpak op tijdens de Implementatie van de Oplossing met hierin de stappen om binnen de initiële contractperiode tot een compliant omgeving te komen.
--------	--

UE 28.	Opdrachtnemer werkt jaarlijks mee aan een audit ten behoeve van de voortgang op de compliance aan de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en bijbehorende rapportage ten behoeve van het toegankelijkheidsregister van de Opdrachtgever.
--------	--

3.5. Autorisatie en Authenticatie

Het proces van het beheer van medewerker autorisaties (verstrekken, intrekken en controleren) wordt binnen de Aanbestedende dienst Logisch Toegangsbeheer genoemd, afgekort LTB. Een meer algemeen bekende term hiervoor is Identity & Acces Management (IAM). Het LTB-proces omvat het autorisatieproces, identificatieproces en het authenticatieproces.

Voor een gecontroleerd LTB-proces is het noodzakelijk dat alle ICT-voorzieningen die autorisaties bevatten, de autorisatiebronnen, aangesloten zijn of worden op het LTB-proces.

Indien de Applicatie een eigen autorisatiebron heeft, dient er middels het handmatige proces aangesloten te worden op IMS. In het handmatige proces dient wekelijks autorisatie informatie (IST) uit de

autorisatiebron van de applicaties aangeleverd te worden aan IMS door middel van bestandsoverdracht. Het aanmaken en aanbieden van zo'n IST-bestand dient geborgd te zijn in de Oplossing.

GUE 9.	Indien de Oplossing gebruik maakt van een API-koppeling met een ander systeem, wordt deze API-koppeling altijd geauthenticeerd op basis van een veilige en geaccepteerde methode (zoals certificaten of een complexe UserID/Password-combinatie). Hierbij is eenduidigheid t.a.v. het ontwerp van de API gedefinieerd. Voorbeelden: • Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules • Protocol: OAuth2.0
GUE 10.	De Oplossing maakt gebruik van één Identity Management Systeem, waardoor Gebruikers zich maar één keer hoeven te authenticeren om alle aan hun toegewezen functionaliteiten van de Oplossing te kunnen gebruiken.
De Aanbestedende dienst 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 gebruikersaccount beter worden bestreden.	
GUE 11.	Indien de Oplossing gebruik maakt van een gebruikersidentificatie (gebruikersaccount), is deze altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon. Indien binnen de Oplossing rollen onderkend worden, bepaalt Opdrachtgever welke Gebruikers welke rol binnen de Oplossing verkrijgen.
GUE 12.	De Oplossing biedt een mechanisme voor Multi-Factor Authenticatie aan. Opdrachtgever bepaalt voor welke rollen gebruik van Multi-Factor Authenticatie binnen de Oplossing verplicht is. De onderstaande mogelijkheden voor Multi-Factor Authenticatie zijn mogelijk: 1. Authenticatorapp; 2. E-mail. Bezoekers krijgen zonder authenticatie toegang tot de Employer branding site.
GUE 13.	De Oplossing biedt de mogelijkheid (voor functiescheiding en datascheiding) om door middel van autorisaties rechtendifferentie in te richten op basis van autorisatiegroepen en rollen. Het beheer van toegangsrechten voor de Oplossing, inclusief de bewaking van functiescheiding, geschiedt vanuit één door de Opdrachtnemer geboden (logisch) Identity Managementsysteem (IMS).

	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan Opdrachtgever om zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer: • Autorisatiegroepen en rollen in de Oplossing toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen; • Gebruikers te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.
--	---

3.6. Gegevens

3.6.1. Gegevens in rust

Het Rijksbeleid kent voorschriften t.a.v. locatie waar de Gegevens worden opslagen.

GUE 14.	Gegevens van Opdrachtgever worden binnen de EU/EER opgeslagen en gedurende de levenscyclus van de Gegevens, blijven deze Gegevens binnen de EU/EER.
---------	---

3.6.2. Gegevens in transitie

GUE 15.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van Gegevens tussen de Oplossing en Derde partijen. Versleuteling van de Gegevens geschiedt met een door National Institute of Standards and Technology (NIST) of Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) aanbevolen encryptie-algoritmes van bij voorkeur 256 bits of sterker, conform niveau Goed.
---------	--

3.6.3. Schonen van Gegevens

UE 29.	Gegevens dienen te allen tijde op verzoek van Opdrachtgever volledig vernietigd te worden. Hierbij wordt door de Opdrachtnemer aangetoond dat dit op een dusdanige wijze heeft plaatsgevonden dat de Gegevens niet gereconstrueerd of anderszins hersteld kunnen worden. Opdrachtnemer overhandigt daarvoor een door een IT-Auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging aan Opdrachtgever.
UE 30.	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan de Bezoekers die zich inschrijven voor jobalerts en/of events om toestemming te geven om zijn Persoonsgegevens een bepaalde periode te bewaren. Voordat deze periode eindigt ontvangt deze een notificatie waarmee hij opnieuw toestemming kan geven.
UE 31.	De Oplossing biedt de mogelijkheid na afloop van een procedure automatisch Gegevens te schonen / verwijderen conform richtlijnen AVG.

3.6.4. Verwerken van Gegevens

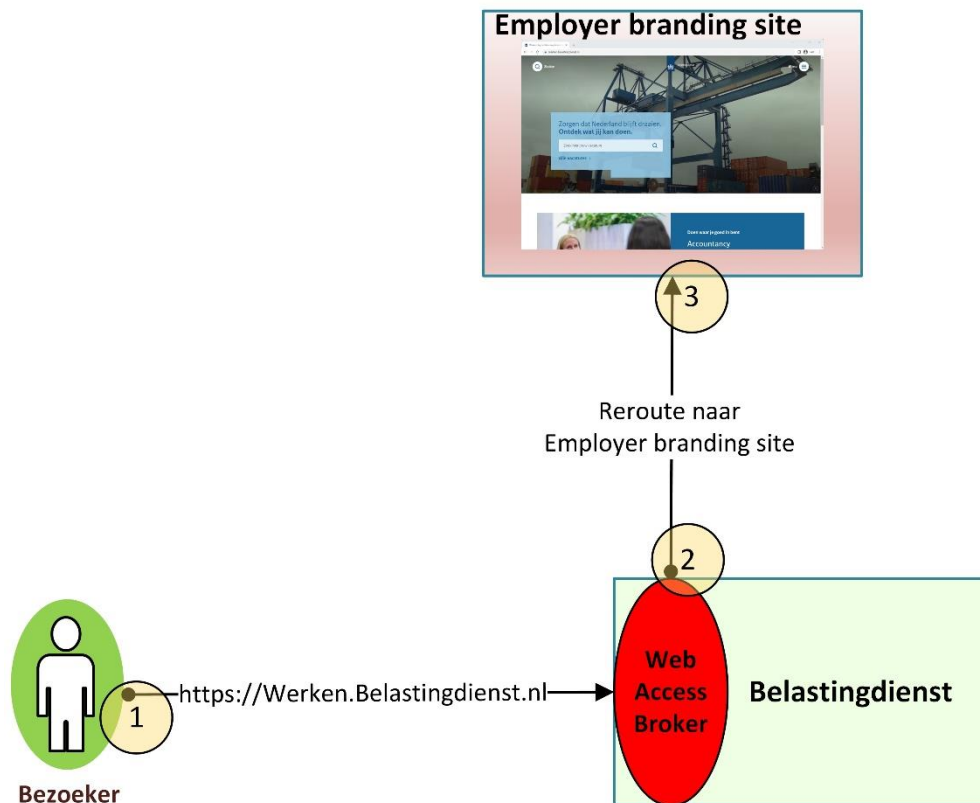
UE 32.	Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever slechts Persoonsgegevens verwerken voor zover noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal geen Persoonsgegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen en overheden gevestigd in territoria buiten de EU/EER, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren wanneer er mogelijk sprake is van extraterritoriale invloeden van niet Europese wetgeving bij de Opdrachtnemer en in de supply chain en de bedrijven die daar in actief zijn.
UE 33.	Behalve wanneer Opdrachtgever uitdrukkelijk anders bepaalt of voor zover Opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht is, zal Opdrachtnemer geen (Persoons)Gegevens aan enige andere partij bekendmaken, anders dan aan medewerkers en betrokken onderaannemers voor wie een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is om de gecontracteerde dienstverlening uit te voeren, en uitsluitend in de mate waarin het nodig is voor een daartoe bevoegde partij. Indien Opdrachtnemer ten gevolge van een wettelijke verplichting (Persoons)Gegevens aan een andere partij bekend moet maken, zal Opdrachtnemer dit (indien toegestaan) van tevoren met Opdrachtgever bespreken. Opdrachtnemer zal geen (Persoons)Gegevens gebruiken voor eigen doeleinden anders dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

3.6.5. Beveiliging van Gegevens

UE 34.	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om vernietiging van of schade aan (Persoons)Gegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze (Persoons)Gegevens. Opdrachtnemer heeft tenminste de als normaal geldende standaardsystemen en procedures ingericht om de veiligheid en vertrouwelijkheid van (Persoons)Gegevens te beschermen tegen bedreigingen en gevaren van deze (Persoons)Gegevens en tegen niet geautoriseerde toegang tot of gebruik van deze (Persoons)Gegevens.
--------	---

3.7. Aansluitvoorwaarden

3.7.1. Aansluitvoorwaarden Web Access Broker



Verwijzingen naar de Employer branding site, <https://werken.belastingdienst.nl>, worden per definitie naar het domein van de Aanbestedende dienst gerouteerd. Vanuit de Aanbestedende dienst wordt deze URL gerouteerd naar de “WerkenBij”-website van Opdrachtnemer.

- 1** De Bezoeker voert in zijn browser de URL <https://werken.belastingdienst.nl> in. De Bezoeker bouwt een verbinding op naar de Web Access Broker op basis van de door de Aanbestedende dienst geadverteerde webapplicatie. De verbinding wordt beveiligd met een Belastingdienst certificaat.
- 2** De Web Access Broker zet de verbinding door naar de externe partij waarbij de verbinding wordt beveiligd op basis van TLS met een certificaat op naam van de externe partij.
- 3** De externe partij accepteert enkel connecties naar de webapplicatie vanuit Belastingdienst IP subnets.

UE 35. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct aansluiten van de Employer branding site op de Web Access Broker van de Opdrachtgever. Hieronder vallen de volgende aspecten:

- Opdrachtnemer ontsluit de Employer branding site enkel voor IP reeksen in beheer bij de Opdrachtgever;

- Opdrachtnemer past het beleid met betrekking tot webheadersen ondersteunde TLS standaarden toe;
- Het certificaat dat Opdrachtnemer voor de Employer branding site gebruikt dient minimaal te voldoen aan de volgende normen:
 - CA/Browser richtlijnen (<https://cabforum.org/>);
 - WebTrustPrinciples and Criteria (<http://www.webtrust.org/>);
 - ETSI TS 102 042 V2.3.1;
 - ETSI TS 101 456 V1.4.3.

3.7.2. Richtlijnen Webarchivering

Websites zijn een van de belangrijkste vormen van communicatie door overheidsorganisaties met burgers, bedrijven, instellingen en medeoverheden. Daarom is het ook belangrijk om terug te kunnen halen welke informatie op een bepaald moment op een website stond.

De verplichting om websites te archiveren vloeit voort uit de Archiefwet 1995. Artikel 3 uit de Archiefwet 1995 verplicht overheidsorganisaties “de onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden.”

De norm beschreven in het document “Richtlijn archiveren overheidswebsites” is van toepassing op overheidswebsites die online zijn of dat nog worden. En daarvan alleen de openbare en niet-gepersonaliseerde webpagina's. De Aanbestende dienst is verantwoordelijk voor de archivering van zijn eigen websites conform de Archiefwet 1995.

Wanneer een nieuwe website voor publiekscommunicatie aangesloten dient te worden op de dienstverlening voor webarchivering moet deze voldoen aan de onderstaande technische eisen:

Richtlijn	Toepassingsgebied	Status
HTTPS, TLS & Certificaten	Domein veiligheid	Verplicht
Protocol versie 6 (IPv6)	Domein veiligheid	Verplicht
Sender Policy Framework (SPF)	Domein Veiligheid	Verplicht
DMARC	Domein Veiligheid	Verplicht
Domain Name System Security Extensions (DNSsec)	Domein Veiligheid	Verplicht
DomainKeys Identified Mail (DKIM)	Domein Veiligheid	Verplicht
Qualified Website Authentication Certificates	Domein Veiligheid	Verplicht
Security Assertion Markup Language (SAML)	Domein Veiligheid	Verplicht
STARTTLS en DANE	Domein Veiligheid	Verplicht
Websiteregister Rijksoverheid	Domein Veiligheid	Verplicht
Overheid.nl Web Metadata Standaard (OWMS)	Website ontwikkeling	Verplicht
Wet hergebruik overheidsinformatie	Website content	Verplicht
Universele bouwkwaliteit	Website ontwikkeling	Aanbevolen
Taalniveau B1	Website content	Aanbevolen
Design Principles	Website ontwikkeling	Aanbevolen
Front-end Style Guide	Website ontwikkeling	Aanbevolen

Richtlijn	Toepassingsgebied	Status
Responsive Web Design (RWD)	Website ontwikkeling	Aanbevolen
Web Performance Optimization (WPO)	Website ontwikkeling	Aanbevolen

Tabel 2 - Technische eisen voor websites

UE 36.	De Employer branding site voldoet aan de technische eisen zoals gespecificeerd in Tabel 2.
--------	--

3.7.3. Richtlijnen Webapplicaties

UE 37.	De Oplossing voldoet aan de streefbeeldafspraken van het Forum Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/thema/veilig-internet/streefbeeldafspraken .
--------	---

UE 38.	De Oplossing voldoet aan de actuele beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NSCS. Zie voor de actuele versie op moment van publicatie van deze aanbesteding op https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.
--------	---

3.8. Bewaken van de Oplossing

De Aanbestedende dienst wil zicht krijgen op afwijkingen om herstelacties te kunnen formuleren.

UE 39.	De Oplossing wordt door Opdrachtnemer volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit, Performance en Beschikbaarheid. De wijze van monitoring en rapportage en de waarden waarbij rapportage plaatsvindt worden door Opdrachtnemer beschreven in de SLA en/of DAP. Afwijkingen worden gerapporteerd in de Service Level Rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever.
--------	--

UE 40.	Alle mutaties van (Persoons)Gegevens moeten dusdanig door de Oplossing geregistreerd worden, dat het mogelijk is misbruik te detecteren en analyseren. De Oplossing wordt zodanig door de Opdrachtnemer bewaakt, dat het mogelijk is tot zes (6) maanden in het verleden forensisch onderzoek te verrichten.
--------	--

3.9. Testen van de Oplossing

UE 41.	Wijzigingen in de Oplossing, zoals aanpassing van de configuratie door medewerkers van Opdrachtnemer of Opdrachtgever, dienen onafhankelijk van de productieomgeving door Opdrachtgever getest en geaccordeerd te kunnen worden. De Oplossing voorziet hiervoor in de juiste faciliteiten, zoals bijvoorbeeld een Testomgeving.
--------	---

Hoofdstuk 4. Documentatie en Opleiding

4.1. Documentatie

UE 42.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie van de Oplossing en het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 43.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing, de functies daarvan en gegevensuitwisseling (zoals API's), zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 44.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden aan de Contractmanager van Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.
UE 45.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 46.	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 47.	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 48.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

4.2. Opleiding

UE 49.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het functioneel beheer van de Oplossing.
UE 50.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .

UE 51.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.
UE 52.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Raamovereenkomst en houdt deze actueel.
UE 53.	Opleiding en ondersteuning 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.
UE 54.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.

Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase

5.1. Voorbereiding

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Implementatie van de Oplossing en dient dan ook de leiding te nemen bij de Implementatie van de Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak voor de Implementatie van de Oplossing te leveren. Dit Plan van Aanpak wordt door de Aanbestedende dienst beoordeeld. In het Plan van Aanpak dient rekening gehouden te worden met de opleverdatum. De projectmanager van de Opdrachtnemer dient de Implementatie uit te voeren conform het Plan van Aanpak in samenwerking met de projectmanagers van de Opdrachtgever.

Het doel is dat de Oplossing uiterlijk per 1 augustus 2023 gebruiksklaar wordt opgeleverd.

5.1.1. Plan van Aanpak Implementatie Oplossing

GUE 16.	Inschrijver levert bij Inschrijving een (concept) Plan van Aanpak voor de Implementatie van de Oplossing op, uitgaande van gebruiksklare oplevering van Oplossing, uiterlijk per 1 augustus 2023.
W 7	Plan van Aanpak Implementatie Oplossing Aanbestedende dienst wenst een beheerste Implementatie van de door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing. De Implementatie dient als onlosmakelijk onderdeel van de Inschrijving gezien te worden en projectmatig te worden uitgevoerd binnen de gestelde kaders. Het Plan van Aanpak (PvA) heeft betrekking op de Implementatie vanaf ondertekening van de Raamovereenkomst tot en met het moment waarop de laatste Acceptatietest(en) worden uitgevoerd en positief zijn afgerond. De Acceptatietesten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient wel ondersteuning te leveren bij de Acceptatietesten en eventuele Bevindingen op te lossen. Vraag Inschrijver wordt gevraagd om een plan van aanpak uit te werken waarin wordt beschreven op welke wijze Inschrijver de Oplossing gaat realiseren. Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de Inschrijver op ten minste de volgende onderwerpen: • Scope en doelstellingen; • De projectaanpak voor de Implementatie (inclusief Acceptatie) van de Oplossing;

	• Mijlpalenplanning inclusief deliverables (waaronder de koppeling met het ATS (Applicant Tracking System)) plus verwachte inzet per rol van de Opdrachtgever; • De projectorganisatie; • Best practices voor Implementatie; • Aanpak Risicomanagement; • Voorgestelde maatregelen om continuïteit van dienstverlening te borgen; • Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle Implementatie; • Opleiding & training van de Gebruikers van de Opdrachtgever; • Test- en acceptatieproces; • Communicatie met stakeholders van de Opdrachtgever. U dient hierbij rekening te houden met hetgeen in de Aanbestedingsstukken verwoord is. In uw uitwerking dient u de bovenstaande onderwerpen per punt uit te werken. Het totale voorstel, inclusief eventuele bijlagen, exclusief de begroting, moet beperkt worden tot maximaal acht (8) pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling. Beoordelingscriteria • De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten; • De mate waarin verantwoordelijkheden van Partijen op heldere wijze terugkomen; • De mate waarin Opdrachtgever door Opdrachtnemer ontzorgd wordt; • De mate waarin het beschreven Plan van Aanpak en tijdspad vertrouwen geeft dat de Implementatie zodanig 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 uiterlijk 1 augustus 2023 volledig operationeel is. Verwachting De Aanbestedende dienst 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 zijn beschreven, de Opdrachtgever wordt ontzorgd, het Plan van Aanpak en tijdspad Aanbestedende dienst vertrouwen geeft dat de Implementatie soepel zal verlopen, 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 uiterlijk 1 augustus 2023 volledig operationeel is; 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 = 6 punten; • Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	--

UE 55.	Binnen 20 Werkdagen na ondertekening van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg en na afstemming met Opdrachtgever een definitief Plan van Aanpak voor de Implementatie opleveren. De vervolgbepalingen in de Raamovereenkomst gelden hierbij onverkort.
--------	---

UE 56.	Het door Opdrachtnemer definitief opgeleverde Plan van Aanpak voor de Implementatie dient eerst door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd. Pas na schriftelijke goedkeuring kan worden aangevangen met de Implementatie van de Oplossing.
--------	--

5.2. Implementatie

UE 57.	De Oplossing dient uiterlijk op 1 augustus 2023 gebruiksklaar te zijn.
--------	--

UE 58.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met Derde partijen van overige systemen.
--------	--

5.3. Documentatie en Opleiding

UE 59.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Raamovereenkomst Documentatie en Opleiding conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 'Documentatie, en Opleiding'.
--------	---

5.3.1. Opleiding

UE 60.	Opdrachtnemer geeft op aanvraag van Opdrachtgever aan iedere doelgroep, werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever (een) passende Opleiding(en) bestaande uit concrete invulling, zoals opleiding, cursus, instructie, product sessies/seminars, etc.
--------	---

UE 61.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal Gebruikers te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.
--------	---

Hoofdstuk 6. Operationele fase

6.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af aangaande het door Opdrachtnemer te leveren Beheer en Onderhoud. 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. De getekende SLA en de overeengekomen DAP zullen als Bijlage aan de Raamovereenkomst worden toegevoegd.

GUE 17.	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een concept versie op van een Service Level Agreement (SLA) voor de Oplossing. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan Beheer en Onderhoud.
---------	---

UE 62.	Na het tekenen van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan het nader uitwerken en vaststellen van de Service Level Agreement (SLA) en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde concept versies, voor de Oplossing. Na vaststelling van de definitieve versies zullen deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA of DAP optreden.
--------	---

6.2. Service Levels

6.2.1. Beschikbaarheid

UE 63.	De Oplossing voldoet minimaal aan het volgende 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 (= maximaal 7,20 uur downtijd per maand); • Beschikbaarheid is exclusief downtime bij implementaties van wijzigingen ten aanzien van de Oplossing op verzoek van de Opdrachtgever. Berekening van Beschikbaarheid • Berekening beschikbaarheidspercentage: (Openstellingstijden / Gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid) * 100%
--------	---

- Gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid = Openstelling – som van de Oplostijden van Incidenten met impact op de beschikbaarheid & onderhoud tijden Reguliere Openningstijd (08:00 – 18:00).

6.2.2. Helpdesk en Service window

UE 64. De Opdrachtnemer heeft een Nederlands of Engels sprekende Helpdesk, voor het afhandelen van Calls.

UE 65. Het Service window voldoet minimaal aan de volgende normen:

Omschrijving	Indicator	Norm
Openstelling Helpdesk	Reguliere Openningstijd	Maandag t/m Vrijdag 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd
	Openingstijd voor melden Prio 1 Incidenten	7*24 uur, 365 dagen per jaar
Service uren	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd
Stand-by	Extra (stand-by) openstelling service desk en/of ondersteuning t.b.v. speciale situaties (b.v. implementaties).	Wordt aangevraagd uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang. (valt buiten de vaste prijs SLA)
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 (security) 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).

6.2.3. Releasemanagement

UE 66. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over aankomende, relevante Releases die impact hebben op de Beschikbaarheid uiterlijk twee (2) maanden voor in productie

	name. Tevens wordt vermeld de eventuele Impact die de Release kan hebben op koppelvlakken en gegevensuitwisselingen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de contractueel afgesproken Beschikbaarheid van de Oplossing.
--	---

6.2.4. Incident management

UE 67.	De Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd):			
	Impact/ Urgentie	Prestatie- indicator	Doel	Norm
	Hoog/hoog	Oplostijd Incident prio 1	24 klokuren (binnen service uren + doorwerkgarantie)	95%
	Hoog/laag	Oplostijd Incident prio 2	Ma t/m vr: 72 klokuren	95%
	Laag/hoog			
	Laag/laag	Oplostijd Incident prio 3	Onderdeel van volgende release	85%
	Toelichting op de levels van Impact en Urgentie:			
	Impact	Omschrijving		
	Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor • 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 • brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • verstoort de communicatie met de klanten van Opdrachtgever.		
	Laag	• Overige situaties.		

6.3. Security management

UE 68.	Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de Gegevens in Oplossing hebben. Geconstateerde Beveiligingsincidenten of Kwetsbaarheden worden initieel altijd als Prio 1 Incident behandeld totdat er conform CVSS een kwalificatie aan gehangen kan worden.
--------	---

	Onder Beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande Incidenten bedoeld: • (Poging tot) Cyberinbraak; • Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD); • Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en kennisgevingen van het Digital Trust Center en het NCSC; • Beveiligingstesten, waaronder A&P testen en Vulnerability scans.
--	--

UE 69.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de (Persoon)Gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het Incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer, als verwerkingsverantwoordelijke, om datalekken te melden bij de Autoriteit persoonsgegevens.
--------	--

UE 70.	Een beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer. Deze actie wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de SLA en/of DAP met de Opdrachtgever.
--------	---

6.4. Capacity management

De Oplossing wordt ingezet bij de Belastingdienst organisatie SSO O&P. Voor de omvang zal rekening moeten worden gehouden met ten minste:

- 55.000 sollicitaties/bezoeken per jaar;
- 350 concurrent Bezoekers;
- 10 concurrent Gebruikers van Opdrachtgever.

Aan de geprognoseerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

UE 71.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is de capaciteit van de Oplossing schaalbaar tot ten minste: • 55.000 sollicitaties/bezoeken per jaar; • 350 concurrent Bezoekers van de Oplossing; • 15 concurrent Gebruikers van Opdrachtgever.
--------	--

6.5. Business Continuity management

UE 72.	De Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis):
--------	---

	- Recovery Time Objective (RTO): De Oplossing is binnen 72 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; - Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--	---

6.6. Availability management

UE 73.	De Oplossing heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van geplande onbeschikbaarheid wordt de Gebruiker geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
--------	--

6.7. Service Level Rapportage

UE 74.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever inzicht heeft in de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen prestaties in dit document. Dit inzicht dient minimaal maandelijks actueel te zijn. Met name wil Opdrachtgever inzicht in: - KPI Performance; - KPI overzicht Beschikbaarheid; - KPI opgeloste Incidenten binnen en buiten Service Levels; - KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen en buiten Service Levels; - 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 laatste en volgende Kwetsbaarheidsscans en A&P-beveiligingstesten; - Vervaldatum relevante certificaten zoals ISO27001-certificering (of gelijkwaardig), TLS-certificaat. Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien deze van toepassing zijn: - Status (Additionele) dienstverlening (opdrachten en/of strippenkaart). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget; - Gebruikersinfo (aantal Gebruikers, rollen); - Licentie gebruik (t.o.v. aantal gekochte licenties). In overleg kunnen onderwerpen worden toegevoegd of verwijderd.
--------	---

	Het gevraagde inzicht kan bijvoorbeeld middels een maandelijkse Service Level Rapportage toegestuurd worden vóór de 10e van de maand, maar een Dashboard met actuele informatie is ook mogelijk. Het is Opdrachtnemer vrij hier een keuze in te maken, zolang het inzicht maar gegeven wordt..
--	--

6.8. Documentatie en Opleiding

UE 75.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Raamovereenkomst Documentatie en Opleiding conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie en Opleiding.
--------	--

6.9. Factureren en bestellen

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.logius.nl/helpdesk-efactureren).

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](https://home.logius.nl/helpdesk-efactureren)

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 76.	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 77.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 78.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 79.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 80.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

6.10. Kaders voor (re)transitie

6.10.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst, 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.

6.10.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 81.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Raamovereenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, 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 de hoofdstuk leidend zijn.
UE 82.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 83.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 84.	De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 85.	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 86.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen drie (3) maanden na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Raamovereenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 87.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 88.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Raamovereenkomst zijn gewist.

6.10.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

Om te waarborgen dat de Retransitie op een efficiënte en ongestoorde wijze plaatsvindt, zal de Opdrachtnemer in ieder geval voldoen aan de volgende uitvoeringseisen:

UE 89.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van drie (3) maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
--------	---

Hoofdstuk 7. Integriteit

7.1. 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 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

De Aanbestedende dienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftestellers 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.

8.1. Sociale Aspecten

8.1.1. Social Return on Investment

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een loonsom hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van het totale aantal in te zetten uren van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.

Voorafgaand aan het sluiten van de Raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan social return en hoe de invulling geverifieerd kan worden door de Opdrachtgever.

UE 91.	Na het tekenen van de Raamovereenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE 92.	Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst besteedt de Opdrachtnemer ten minste 5 % van de aantal in te zetten uren van de Raamovereenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit een of meerdere van de volgende social return doelgroepen: • Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen; • Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn; • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden; • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden; • Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden; • Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden; • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden; • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden; • Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden; • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers); • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties; • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. • Leer/werkplekken (incl. stages) in het kader van andersoortige opleidingen (WO, HBO, MBO e.a.)
UE 93.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld verantwoordingsformulier social return toe.

8.2. Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB

8.2.1. 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 94.	Opdrachtnemer committeert zich aan het naleven van de ISV zoals beschreven in paragraaf 8.2. 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 95.	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 96.	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 97.	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.
--	---

UE 98.	Opdrachtnemer dient rekening te houden 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: • Opdrachtgever, 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.
--------	--

Hoofdstuk 9. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen concept Raamovereenkomst en de in Bijlage 7 van het Beschrijvend document opgenomen concept Verwerkersovereenkomst kunnen - alvorens deze door Inschrijver worden ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver(s) gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (Nota van Inlichtingen). De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst en/of Verwerkersovereenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 18.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--

GUE 19.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Verwerkersovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--

Hoofdstuk 10. Prijsstelling

10.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage VIII “Prijzenformulier” 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 99.	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 20.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 100.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

10.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”

De Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die marktconforme Prijzen offreert ten aanzien van de Dienst en Additionele dienstverlening ten behoeve van de Aanbestedende dienst. In Bijlage VIII ‘Prijzenformulier’ is een aantal tabbladen opgenomen die door Inschrijver dienen te worden ingevuld.

Tabblad “Samenvatting”

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Vergelijkingswaarde betreft het totaal van de geoffreerde bedragen en wordt gebruikt in de formule zoals beschreven in paragraaf 4.2.3. van het Beschrijvend document. Inschrijver dient in dit tabblad enkel de naam van de Inschrijver in te vullen in het geel gearceerde veld.

Tabblad “Tarieven”

Hier dient Inschrijver de uurtarieven van de functies binnen de expertise-/functiegebieden te offrenen. De functieomschrijvingen geven een toelichting op de functies.

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

Tabblad “Factor”

Zoals aangegeven is een marktconforme prijsstelling voor de Aanbestedende dienst belangrijk. Derhalve past de Aanbestedende dienst in deze aanbesteding een methode toe waarbij een fictieve bonus / malus wordt verkregen op basis van de geoffreerde uurtarieven. Bij een geoffreerd uurtarief lager dan de referentieprij wordt een fictieve bonus verkregen. Bij een geoffreerd uurtarief hoger dan de referentieprij wordt een fictieve malus verkregen. De fictieve bonus / malus is progressief variabel en is vastgesteld op maximaal 10%. De fictieve bonus / malus heeft invloed op de Vergelijkingswaarde van Inschrijver. Gedurende de Raamovereenkomst vindt verrekening plaats op basis van de door Inschrijver geoffreerde uurtarieven exclusief de bonus / malus. Het tabblad “Factor” geeft inzicht in de hoogte van de bonus / malus. Inschrijver hoeft in dit tabblad niets in te vullen.

Tabblad “Oplossing”

Hier dient Inschrijver de Implementatie en het 24/7 beschikbaar stellen van de Employer branding site met inbegrip van een API t.b.v. een koppeling met het ATS (Applicant Tracking System), een content management systeem (CMS) voor online arbeidsmarktcommunicatie uitingen, een beeldbank voor ten minste 4.000 hoge resolutie beelden, video, opgemaakte mediamiddelen, etc, XML-feeds naar Indeed, AdverOnline en LinkedIn en Onderhoud en Support te offrenen. Inschrijver dient een eenmalig Tarief voor de Implementatie te offrenen en een Tarief per kwartaal voor de Oplossing te offrenen.

Tabblad “Casus 1”

Dit tabblad heeft betrekking op de casus ‘Generiek werven van Java professionals’. Het tabblad bestaat uit 8 blokken. Per blok kan een geheel van werkzaamheden en activiteiten worden geoffreerd die als het ware samen een subonderdeel vormen. Voor het deelgebied “Inzet expertises” worden de tarieven gebruikt zoals deze door de Inschrijver in het tabblad “Tarieven” zijn geoffreerd. Onder “Inzet overige activiteiten” dienen die componenten te worden geoffreerd die specifiek voor betreffend subonderdeel van toepassing zijn.

De kolom ‘Korte toelichting’ dient volledig ingevuld te worden. Hieruit dient per functie/activiteit te blijken welke werkzaamheden worden uitgevoerd en/of welke middelen worden opgeleverd door Inschrijver.

Tabblad “Casus 2”

Dit tabblad heeft betrekking op de casus ‘Aantrekken, binden en boeien van jong talent’. Het tabblad bestaat uit 8 blokken. Per blok kan een geheel van werkzaamheden en activiteiten worden geoffreerd die als het ware samen een subonderdeel vormen. Voor het deelgebied “Inzet expertises” worden de tarieven gebruikt zoals deze door de Inschrijver in het tabblad “Tarieven” zijn geoffreerd. Onder “Inzet overige activiteiten” dienen die componenten te worden geoffreerd die specifiek voor betreffend subonderdeel van toepassing zijn. De kolom ‘Korte toelichting’ dient volledig ingevuld te worden. Hieruit dient per

functie/activiteit te blijken welke werkzaamheden worden uitgevoerd en/of welke middelen worden opgeleverd door Inschrijver.

Tabblad “Additionele dienstverlening”

Dit tabblad heeft betrekking op de Additionele dienstverlening bestaande uit Opleiding en ondersteuning bij Retransitie. Hier dient Inschrijver het uurtarief te offren. Het prijsmodel rekent met 200 uur (gemiddeld ca. 50 uur per jaar).

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

10.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

10.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen ‘Tarieven’ en ‘Additionele dienstverlening’ zoals opgegeven in Bijlage VIII “Prijzenformulier” 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=6DFF3>

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 2022 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 2,3% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2021, op dat moment beschikbaar).

UE 101.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen ‘Tarieven’ en ‘Additionele dienstverlening’ mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 10.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2025.
UE 102.	Opdrachtnemer dient voor 1 november, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.