



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“EPSS Oplossing”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC22-009
Datum : 28-11-2022

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionals.....	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Content.....	5
2.3. Gebruikersinterface	6
2.4. Performance support en de 5 Moments of Need	6
2.5. Gebruikerservaring.....	9
2.6. Rapportage	13
Hoofdstuk 3. IV kaders	15
3.1. Opbouw van de EPSS Oplossing.....	15
3.2. Wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming).....	16
3.3. Beveiliging	17
3.4. Presentatie van de oplossing	23
3.5. Digitale toegankelijkheid	23
3.6. Autorisatie en Authenticatie	24
3.7. Gegevens	24
3.8. Aansluitvoorwaarden	25
3.9. Bewaken van de EPSS Oplossing	25
3.10. Acceptatietest(en)	25
Hoofdstuk 4. Additionele diensten	27
4.1. Opleiding	27
4.2. Consultancy.....	27
Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase	28
5.1. Voorbereiding.....	28
5.2. Additionele diensten	30
Hoofdstuk 6. Operationele fase	32
6.1. Hosting, Onderhoud en Support	32
6.2. Consultancy.....	36
6.3. Factureren en bestellen.....	36
6.4. Kaders voor (re)transitie	38

Hoofdstuk 7. Integriteit	40
7.1. Business Etiquette	40
Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	41
8.1. Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB	41
Hoofdstuk 9. Juridische kaders	44
Hoofdstuk 10. Prijsstelling	45
10.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	45
10.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”	45
10.3. Indexering Prijs	47

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding EPSS Oplossing. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Algemeen

GUE 1.	De EPSS Oplossing ondersteunt het consumeren van Content (zoeken van Content, raadplegen van Content, eigen profiel bewerken, feedback geven op Content) vanaf ten minste: - de DWB; - de DBO (ontsloten via BD-desktop of -laptop); - de DBO (via een tablet of ander device).
GUE 2.	De EPSS Oplossing ondersteunt het Contentbeheerproces (creëren, bewerken, valideren/goedkeuren, de-publiceren en/of archiveren van Content op ten minste: - de DWB; - de DBO (ontsloten via een BD-desktop of laptop, BYO Windows-laptop of desktop).
GUE 3.	De EPSS Oplossing dient intensief gebruik van de EPSS Oplossing bij Opdrachtgever, uitgaande van omvang zoals beschreven in paragraaf 2.5.2. van het Beschrijvend document, te ondersteunen.
GUE 4.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid om Content te Cureren en aan te bieden aan de Eindgebruiker gericht op de processen, taken, rollen en niveaus van de Eindgebruikers.
GUE 5.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid aan Eindgebruikers om feedback te geven op Content.

2.2. Content

GUE 6.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid om de Content die door de EPSS Oplossing ontsloten wordt te doorzoeken middels het invoeren van een zoekvraag.
GUE 7.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit de EPSS Oplossing te verwijzen naar Content in systemen van Opdrachtgever en externe websites.
GUE 8.	De EPSS Oplossing stelt de Eindgebruiker in staat om zelf processen, taken en/of rollen te selecteren, zodat de EPSS Oplossing gericht de gewenste Content toont.
GUE 9.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid om stap-voor-stap een werkproces en/of taakuitvoering te beschrijven en om tekst en/of screenshots op te nemen in de stap-voor-stap instructies.

GUE 10.	Voor het raadplegen van deze stap-voor-stap instructie (zie GUE 9.) biedt de EPSS Oplossing een gebruikersinterface die door de Eindgebruiker zo te gebruiken is dat door de Content te navigeren is (naar de volgende stap) of meeloopt met processtappen die de Eindgebruiker uitvoert.
GUE 11.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid om Contentbeheerders (eigenaren van contentcreatieprocessen) te benoemen. Deze Contentbeheerders hebben de mogelijkheid om hun team verder in te vullen (bijv. andere Contentbeheerders of Experts).
GUE 12.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid om per werkproces een eigen goedkeurings- en publicatieworkflow in te richten.

2.3. Gebruikersinterface

GUE 13.	De EPSS Oplossing biedt een gebruikersinterface in de Nederlandse taal.
---------	---

2.4. Performance support en de 5 Moments of Need

2.4.1. De uitdaging

De Aanbestedende dienst staat voor een grote uitdaging bij de professionele ontwikkeling van Medewerkers. Natuurlijk verloop van het personeelsbestand en andere factoren zorgen voor een wervingsopgave van vele duizenden Medewerkers de komende jaren. Daarbij verliest de Aanbestedende dienst vooral die Medewerkers met grote expertise.

Om deze uitdaging het hoofd te bieden is traditionele training een belangrijk middel, maar niet voldoende. Werkplekleren, en dan in het bijzonder het ontwikkelen van Medewerkers in de flow van het werk, zal een cruciale rol gaan spelen. Daarvoor is het nodig dat benodigde kennis en informatie voor Medewerkers overal en altijd binnen handbereik zijn.

2.4.2. Performance support – ontwikkeling in de 5 Moments of Need®

Bij de ontwikkeling van werkplekleeroplossingen gaat het met name om de keuze van de juiste ontwikkelmethodiek. De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen de 5 Moments of Need® aanpak te gebruiken. Deze gaat uit van vijf momenten van behoeften waar Medewerkers mee geconfronteerd worden in hun werk. Deze vijf momenten zijn:

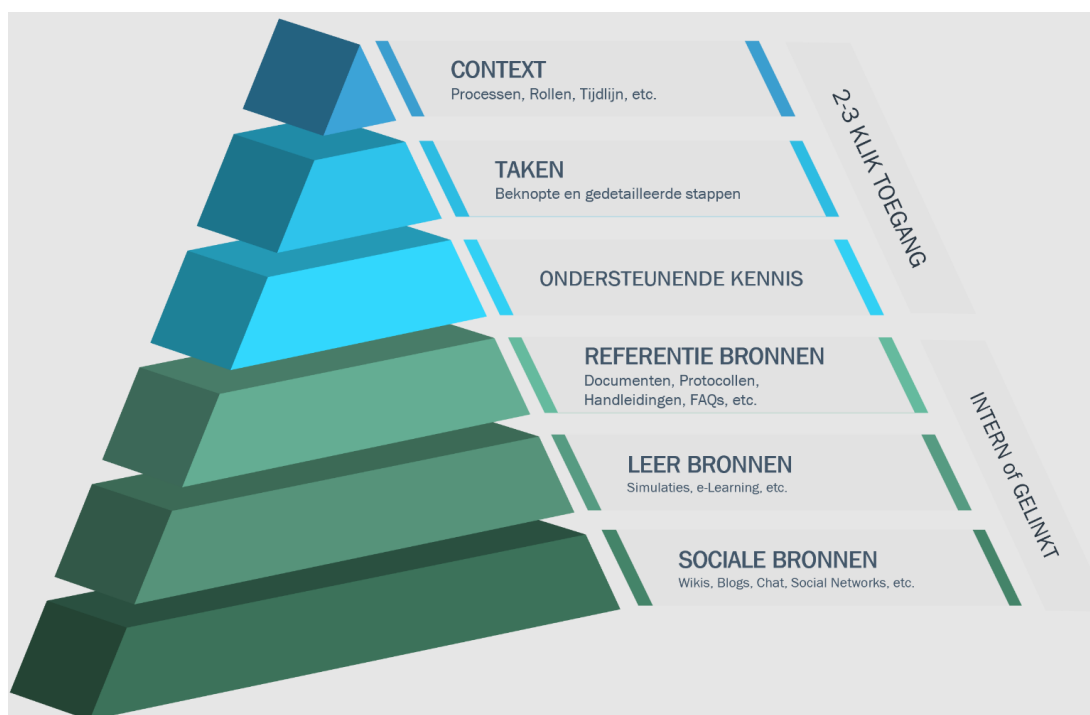
- **Iets nieuws gaan doen** - Bij nieuwe kennis of vaardigheden; wanneer je iets voor de eerste keer leert
- **Verdieping: meer complexe taken uitvoeren** - Bij behoefte aan specialisatie; wanneer je meer wilt leren
- **Kennis/vaardigheden toepassen** - Als je het in de praktijk even niet meer weet; toepassen
- **Een probleem oplossen** - Wanneer er iets mis gaat

- **Nieuwe informatie, je werk anders moeten doen, veranderen** - Wanneer er zaken veranderen en routines afgeleerd moeten worden

De 5 Moments of Need® methodiek kenmerkt zich o.a. door de volgende elementen:

- **Taakuitvoering staat centraal.** De behoefte van de Medewerker tijdens het uitvoeren van het werk centraal staat: gaat het om het leren uitvoeren van iets nieuws, om verdieping, om toepassen, oplossen of een verandering? Voor elk van deze behoeften voorziet de EPSS Oplossing in passende ondersteuning
- **Gecureerde content.** De Content per werkproces, taak of stap is op basis van een doordacht ontwerp gecureerd, en gepresenteerd aan de Eindgebruiker
- **Passende ondersteuning.** We willen dat Medewerkers snel – 2 klikken, 10 seconden – de kennis kunnen ontsluiten die op dát moment nodig is. Op dat moment wil je snel weten hoe een specifiek onderdeel van de taak uitgevoerd moet worden. Wil je meer weten, vind je dat ook in de EPSS Oplossing, maar dan moet je even verder klikken.

In de contentpiramide (zie afbeelding) zie je de gelaagdheid in het aanbieden van Content terug. Hoe dieper je in de piramide komt, hoe uitvoeriger het aanbod van kennis en informatie, maar altijd relevant voor de uitvoering van de betreffende taak.



©APPLY Synergies

Snelle toegang bereik je vooral door de Content in een zekere gelaagdheid aan te bieden, precies genoeg voor het moment waarop die gebruikt gaat worden. Het is aan de EPSS Oplossing om de Content overzichtelijk aan te bieden. Het is aan de Eindgebruiker om te kiezen op welk niveau ondersteuning gewenst is.

- Performance Support begint bij het benoemen van de **context**: het werkproces, de taken, specifieke rollen, volgorde van taken in het proces. Optimale contextbepaling gebeurt door een combinatie van profielinformatie van de Eindgebruiker (werkproces, rol, etc.), tijd (bijv. tijdens de jaarafsluiting of de aangiftecampagne), Applicatiecontext, etc.

- De **taken** worden dan uiteengezet in gedetailleerde stappen, en vervolgens de **ondersteunende kennis** om de taken en stappen correct uit te kunnen voeren. Dat is de informatie die snel beschikbaar moet zijn tijdens het werken.
- Nog dieper in het Performance Support System, komen **Bronnen** als handleidingen, beleid, voorschriften, video's. **Leerbronnen**, zoals e-learning, micro-learning, aanbod uit de opleidingscatalogus. En tenslotte **sociale Bronnen** als coaching en begeleiding.
- En in het algemeen: de naamgeving van Bronnen is betekenisvol (je weet wat je krijgt wanneer je erop klikt). Snel te consumeren bronnen eerst, gevolgd door meer diepgaande bronnen.

Ten tijde van deze aanbesteding worden de eerste teams binnen de Aanbestedende dienst getraind in deze methodiek. We vragen daarom van de Opdrachtnemer dat de EPSS Oplossing aansluit op deze methodiek.

Daarbij zien we de EPSS Oplossing als een “goed ontworpen leer-ecosysteem dat de Eindgebruiker on-demand toegang geeft tot gecureerde informatie, Bronnen, hulpmiddelen, training, e-learning, checklijsten, toetsen en specialisten, zodat de Eindgebruiker in staat is om zo effectief en efficiënt mogelijk zijn/haar taken uit te voeren met een minimale support van anderen” (naar: Gloria Gery, Electronic Performance Support Systems, 1991). De EPSS Oplossing draagt daarmee direct bij aan de professionele ontwikkeling van de Eindgebruiker.

W 1	Ontwikkeling in de 5 Moments of Need® De EPSS Oplossing geeft de Eindgebruiker on-demand toegang tot gecureerde informatie, Bronnen, hulpmiddelen, training, e-learning, checklijsten, en specialisten, direct gerelateerd aan het werkproces en de taak, zodat de Eindgebruiker in staat is om zo effectief en efficiënt mogelijk zijn/haar taken uit te voeren met een minimale support van anderen. De EPSS Oplossing draagt daarmee direct bij aan de professionele ontwikkeling van de Eindgebruiker. De Aanbestedende dienst wenst een EPSS Oplossing de ontwikkeling in de 5 Moments of Need® ondersteunt. Vragen A. Hoe zorgt de EPSS Oplossing ervoor dat de taakuitvoering door de Eindgebruiker centraal staat? B. Hoe ondersteunt de EPSS Oplossing het Cureren van Content per werkproces, taak of stap? C. Hoe presenteert de EPSS Oplossing passende Content aan de Eindgebruiker? Beoordeling 1. A en B: De mate waarin de EPSS Oplossing in staat is de context te gebruiken bij het aanbieden van Content (elke combinatie van opties a, b en c is mogelijk; tel punten bij elkaar op) a. Op basis van werkproces, taak of stap, geselecteerd (drill-down) of gezocht door de Eindgebruiker = 6 punten; b. Op basis van van werkproces, taak of stap, zoals opgenomen in de profielinformatie van de Eindgebruiker = 9 punten;
-----	---

	c. Op basis van Applicatiecontext = 3 punten; 2. C: De EPSS Oplossing presenteert Content aan de Eindgebruiker in een vorm die aansluit bij de piramide en toelichting hierboven. a. Ja, geheel = 12 punten; b. Ja, vergelijkbaar: de EPSS Oplossing biedt een gestructureerd overzicht van Content aan de Eindgebruiker, maar volgens een eigen model dat ook zorgt voor snelle toegang tot de gewenste Content, binnen 10 seconden en twee klikken = 6 punten; c. Nee, deels: de EPSS Oplossing biedt een gestructureerd overzicht van Content aan de Eindgebruiker maar zonder onderscheid tussen: contextinformatie, stap-voor-stap instructies, werkinstructies en ondersteunende informatie en bronnen = 0 punten. Er zijn maximaal 30 punten te behalen.
--	---

2.5. Gebruikerservaring

De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de EPSS Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is. Derhalve zal het gebruiksgemak van (een deel van¹) de aangeboden EPSS Oplossingen beoordeeld worden middels een beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid op locatie van de Aanbestedende dienst (zie paragraaf 4.2.6. van het Beschrijvend document en Bijlage 8 ‘Gebruiksvriendelijkheid’ voor een nadere toelichting). Het gebruiksgemak wordt beoordeeld aan de hand van de volgende drie (3) user stories:

1. Content maken
2. Contentbeheer
3. Raadplegen PS Content

2.5.1. User story Content maken

Als Expert wil ik dat de EPSS Oplossing mij ondersteunt om stap voor stap instructies te maken en te bewerken zodat Gebruikers van mijn expertise gebruik kunnen maken zonder dat ik één op één steeds weer opnieuw mijn verhaal hoeft te doen.

- Bewerken
Als Expert wil ik in procesgerichte performance support Content kunnen editen, tussenstappen toevoegen, tekst toevoegen, documentatie aanmaken op basis van metadata zodat ik snel, herbruikbaar en goede kwaliteit Content kan leveren
- One source publishing
Als Expert wil ik Content kunnen hergebruiken (one source publishing)
(o.a: op het hoogste niveau aanpassen zodat deze wijziging verder onderliggend wordt aangepast)
- Kopiëren en plakken
Als Expert wil ik opgemaakte tekst vanuit bijvoorbeeld MS Word of MS PowerPoint kunnen

¹ De Inschrijvers die voldoen de vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningseisen worden uitgenodigd voor de Gebruiksvriendelijkheidstest.

kopiëren en plakken in de auteursomgeving van de EPSS Oplossing, waarbij de EPSS Oplossing de vormgeving overneemt met minimale nabewerking en zonder overbodige onzichtbare vormgevingsinstructies zodat ik efficiënt kan werken.

2.5.2. User story Contentbeheer

Als Expert en Contentbeheerder wil ik wil dat de EPSS Oplossing mij ondersteunt bij het uitvoeren van Contentbeheer zodat ik er weinig tijd aan kwijt ben én de Content voldoet aan onze kwaliteitscriteria (correct, up-to-date, adequaat, vindbaar, in beheer).

- Content Cureren
Als Contentbeheerder wil ik Content uit andere Bronnen kunnen Cureren in de EPSS Oplossing, zodat deze Content te vinden is door Eindgebruikers via de EPSS Oplossing.

2.5.3. User story raadplegen performance support Content

Als Eindgebruiker wil ik dat de EPSS Oplossing laagdrempelig en binnen enkele klikken performance support Content ontsluit zodat ik leer mijn werk autonoom, efficiënt en effectief uit te voeren op basis van de laatste instructies en wet- en regelgeving.

- Zoeken en vinden
Als Eindgebruiker wil ik actief kunnen zoeken in performance support Content zodat ik gericht nieuwe dingen kan leren, mijn kennis kan verdiepen, kan zien hoe je iets doet, verbeteringen door kan voeren of problemen op kan lossen.
- Ontsluiting van performance support Content
Als Eindgebruiker wil ik dat de EPSS Oplossing voor mijn rol en werkproces relevante en adequate Content ontsluit.
- Ontsluiting op basis van profielkenmerken
Ik wil als Eindgebruiker in mijn profiel specifieke kenmerken kunnen vastleggen, zoals werkproces, taak en rol, zodat de EPSS Oplossing alleen relevante Content toont.
- Ontsluiting op basis van gedrag
Als Eindgebruiker wil ik dat de EPSS Oplossing het mogelijk maakt (intelligent) in te spelen op competenties/al beheerste kennis/vaardigheden zodat ik relevante performance support krijg aangeboden.
- Feedback geven
Als Eindgebruiker wil ik de mogelijkheid hebben om feedback te geven op Content, zodat fouten kunnen worden gecorrigeerd en verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

W 2	Gebruiksgemak (deze Wens wordt beoordeeld op basis van de gebruiksvriendelijkheidstest) De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de EPSS Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is. De EPSS Oplossing dient een intelligente werkomgeving te ondersteunen, waarbij alle relevante Content en processtappen zoveel mogelijk specifiek (op maat) worden aangeboden aan de betreffende Eindgebruiker.
-----	--

Het gebruiksgemak wordt beoordeeld aan de hand van de volgende drie (3) user stories die in de paragrafen 2.5.1, 2.5.2 en 2.5.3 nader zijn uitgewerkt:

1. Content maken;
2. Contentbeheer;
3. Raadplegen performance support Content.

Vraag

Bereid aan de hand van de drie user stories de gebruiksvriendelijkheidstest op locatie van de Aanbestedende dienst voor zodat de Aanbestedende dienst het gebruiksgemak van de EPSS Oplossing kan beoordelen op basis van onderstaande beoordelingscriteria.

Beoordelingscriteria

De volgende UX Heuristieken worden gebruikt om de gebruikerservaring van de EPSS Oplossing te beoordelen. Zie paragraaf 4.2.5. van het Beschrijvend document voor de weging van de UX Heuristieken.

Categorie	Heuristiek	Beschrijving
(User) control	Gebruikerscontrole en vrijheid	Sta Gebruikers toe een procesflow te verlaten of hun laatste actie ongedaan te maken en terug te gaan naar de vorige status van het systeem (Undo).
(User) control en design	Functies communiceren het probleem dat ermee wordt opgelost en over de relevantie/waarde voor een nieuwe Gebruiker	Wanneer Gebruikers een onbekende functie verkennen, moeten ze snel kunnen begrijpen hoe deze wel of niet relevant voor hen is.
Behulpzaamheid en (User) control	Flexibiliteit en efficiëntie van gebruik	Snelkoppelingen (onzichtbaar voor de beginnende Gebruiker) versnellen de interactie voor de ervaren Gebruiker, zodat het systeem tegemoet kan komen aan onervaren en ervaren Gebruikers.

	(User) control, consistentie, behulpzaamheid	Realtime gebruikersinterface	Wanneer de systeemstatus verandert, geeft de interface onmiddellijk feedback aan Gebruikers.
	Behulpzaamheid	Zichtbaarheid van systeemstatus	Door de huidige status te communiceren, krijgen Gebruikers het gevoel de controle over het systeem te hebben, de beschikbare acties te begrijpen en te gebruiken om hun doel te bereiken, en uiteindelijk ontstaat er vertrouwen in performance support.
	Behulpzaamheid	Herkennen, diagnosticeren, herstellen van fouten	Maak foutmeldingen zichtbaar, verminder het werk dat nodig is om het probleem op te lossen en instrueer Gebruikers onderweg.
	Consistentie, behulpzaamheid	Taken zijn gemakkelijk te leren, of, als ze complex zijn, hebben ondersteuning in de vorm van in-app-begeleiding, standaardinstellingen, sjablonen of wizards.	Taken moeten in de eerste plaats intuïtief zijn en als ze complex zijn, moeten ze hulpmiddelen bieden om leren mogelijk te maken.

Bron: <https://about.gitlab.com/handbook/engineering/ux/heuristics/> (vertaald en geredigeerd voor de aanbesteding EPSS Oplossing).

Beoordeling per heuristiek

Scoren	Overzicht	Beschrijving
5	Uitstekend	Aan de heuristiek wordt op alle mogelijke manieren voldaan en geoptimaliseerd. Gebruikers kunnen zelfs melden dat het voltooien van de taak een heerlijke ervaring oplevert. Gebruikers rapporteren overtroffen verwachtingen en een groot vertrouwen in het succes van de taak/procesuitvoering.

	4	Ruim voldoende	Aan de heuristiek wordt op bijna alle manieren voldaan, met niet meer dan kleine uitzonderingen. De taak is gestroomlijnd, aangenaam en zeer bruikbaar. Gebruikers melden mogelijk overtroffen verwachtingen en vrij hoog tot hoog vertrouwen in het succes van de taak/procesuitvoering.
	3	Gemiddeld	Aan de heuristiek wordt meestal voldaan. Uitzonderingen kunnen kleine tijdelijke work arounds vereisen, maar het voltooien van de taak is relatief eenvoudig en voldoet over het algemeen aan de verwachtingen. Gebruikers melden mogelijk slechts matig vertrouwen in het succes van een taak/procesuitvoering.
	2	Onvoldoende	De heuristiek ontbreekt op significante manieren die tot frustratie leiden bij de Gebruikers. De taak vereist tijdelijke work arounds om te voltooien of voldoet anderszins niet aan de verwachtingen. Gebruikers melden weinig vertrouwen in het succes van een taak/procesuitvoering.
	0	Slecht	Aan de heuristiek wordt niet voldaan. Het is zo slecht geïmplementeerd dat het onmogelijk is om de taak/het proces uit te voeren.
Er zijn maximaal 35 punten te behalen.			

2.6. Rapportage

GUE 14.	De EPSS Oplossing voorziet in rapportages over het gebruik van de Content, ten minste: hoe vaak wordt er gebruik gemaakt van de verschillende onderdelen (stap-voor-stap; operationele regels; verwijzingen; communicatie) per werkproces/activiteit/rol.
---------	---

W 3	Geautomatiseerde exportmogelijkheden De Aanbestedende dienst wenst dat de EPSS Oplossing voorziet in (geautomatiseerde) exportmogelijkheden van de Gegevens zoals beschreven in GUE 14. Onze voorkeur gaat uit naar respectievelijk de volgende mogelijkheden: • xAPI; • API (REST of SOAP); • API (Overig); • Bestandsuitwisseling (XML, CSV, SCORM, etc.). Vraag Geef aan welke (geautomatiseerde) exportmogelijkheden uw EPSS Oplossing heeft. Beoordeling
-----	---

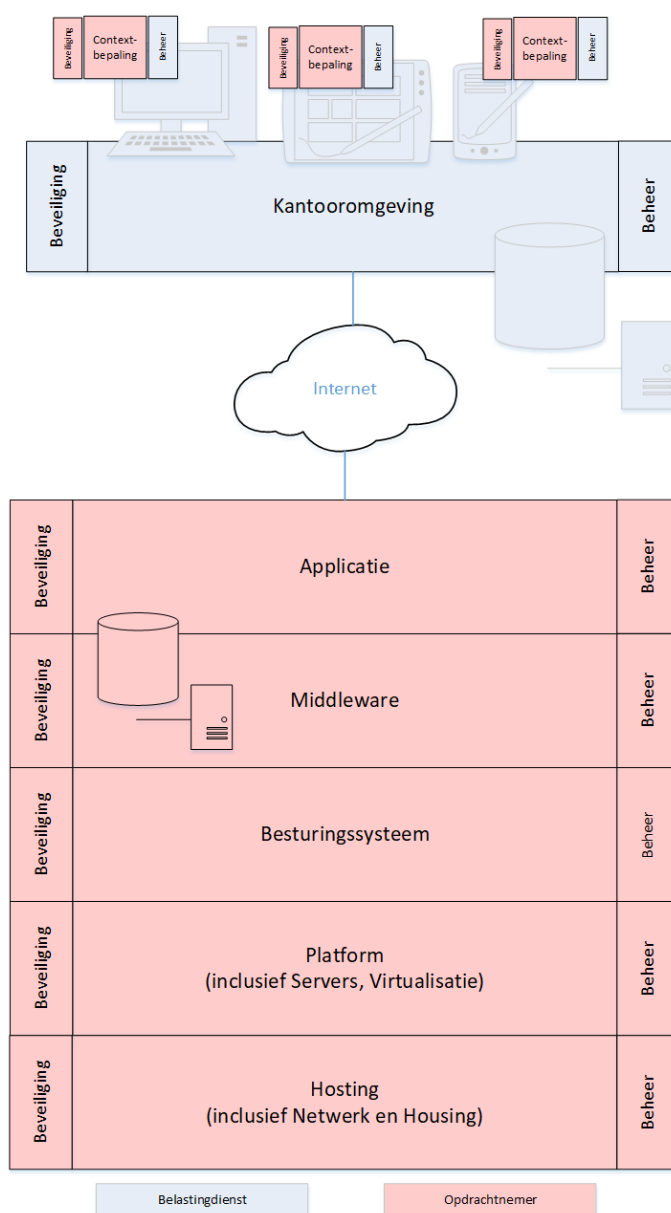
	De aangeboden exportmogelijkheid met het hoogste aantal punten wordt geteld. Dus als uw EPSS Oplossing REST API (4 punten) en bestandsuitwisseling via CSV (1 punt) biedt, dan scoort uw EPSS Oplossing 4 punten op deze Wens. • xAPI = 5 punten; • API (REST of SOAP) = 4 punten; • API (Overig) = 2 punten; • Bestandsuitwisseling (XML, CSV, SCORM, etc.) = 1 punt Er zijn maximaal 5 punten te behalen.
--	--

UE 1.	Alle relevante API's van de EPSS Oplossing ten aanzien van koppelingen en gegevensuitwisseling met andere autonome systemen van derden (indien van toepassing) zijn gedocumenteerd. Deze API-documentatie is actueel, correct en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.
-------	--

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Opbouw van de EPSS Oplossing

De figuur hier onder geeft een idee van de te verwachten EPSS Oplossing. In rood is aangegeven welke functionaliteit van de Inschrijver wordt verwacht. In blauw is aangegeven welk onderdeel van de Aanbestedende dienst in scope is. In de figuur is ook aangegeven welke Partij verantwoordelijk is voor beheer en de ICT-security. De figuur geeft dus richting aan de gestelde eisen en Wensen. In het geval van de EPSS Oplossing wordt uitgegaan van een SaaS-oplossing met, eventueel, een ICT-component voor contextbepaling op de lokale werkplek maar niet in het datacentrum van de Aanbestedende dienst.



Figuur 1

De Aanbestedende dienst wil dat de EPSS Oplossing logisch uit één geheel bestaat en dat te allen tijde de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen aan de EPSS Oplossing. Dit geldt voor zowel de geïnstalleerde onderdelen als de SaaS dienst (EPSS Oplossing) in zijn totaliteit.

Daarmee is niet gezegd dat de Opdrachtnemer geen delen van de EPSS Oplossing mag uitbesteden aan derden conform de regels neergelegd in de Aanbestedingsstukken.

GUE 15.	De Opdrachtnemer levert de EPSS Oplossing als één integraal werkend systeem, hoewel het uit meerdere onderdelen kan bestaan. Als de EPSS Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze deeloplossingen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Op verzoek van de Opdrachtgever wordt inzage gegeven in het samenstel van de leveranciersketen.
---------	---

UE 2.	De Opdrachtnemer levert de EPSS Oplossing als een SaaS oplossing met, eventueel, een ICT-component voor contextbepaling op de lokale werkplek.
-------	---

3.2. Wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming)

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.

Bij de uitvoering van onderhavige opdracht worden er geen Persoonsgegevens verwerkt. Mocht dit (in de toekomst) toch het geval zijn / worden, dan zullen Partijen hier direct aanvullende afspraken over maken en een separate verwerkersovereenkomst afsluiten conform Bijlage D van de Overeenkomst (Bijlage 11 van het Beschrijvend document). Afwijken hiervan is niet toegestaan. Zie in dit verband hoofdstuk 10.

In een voorkomend geval dat de EPSS Oplossing voorziet in de een situatie zoals omschreven in GUE 16 worden er Persoonsgegevens in de zin van de AVG verwerkt en is het sluiten van een Verwerkersovereenkomst conform Bijlage D van de Overeenkomst (Bijlage 11 van het Beschrijvend document) verplicht.

Voorts dient Opdrachtnemer 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 3.	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 Overeenkomst worden verwerkt.
--	--

GUE 16.	In het geval de EPSS Oplossing gebruik maakt van Applicatiecontextbepaling mogen bij het bepalen van de context in geen geval Persoonsgegevens het ICT-netwerk van Opdrachtgever verlaten.
---------	--

GUE 17.	Indien de Opdrachtnemer of één van zijn onderaannemers een eigenaar buiten de EU heeft dan zijn maatregelen getroffen zodat (Persoons)Gegevens alleen conform de in de EU geldige wetgeving aan overheidspartijen in andere landen ter beschikking gesteld kunnen worden.
---------	---

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.

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 Aanbestedende dienst 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 EPSS Oplossing. Het stelt de Aanbestedende dienst in staat om aan een deel van haar verplichten ten aanzien van de BIO te voldoen.

GUE 18.	De Opdrachtnemer is voor het leveren van de EPSS Oplossing ISO 27001 gecertificeerd of gelijkwaardig. Opzet, bestaan en werking van dit informatiebeveiligingsbeleid, dat tevens onderhevig is aan een PDCA-cyclus, kan gedurende de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever worden aangetoond door Opdrachtnemer.
---------	--

3.3.2. Verplichte Overheidsmaatregelen

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

Nr	Tekst
6.1.2.1	Er zijn maatregelen getroffen die onbedoelde of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen waarnemen of voorkomen.
9.1.2.1	Alleen geauthenticeerde apparatuur kan toegang krijgen tot een vertrouwde zone.
12.2.1.3	De gebruikte antimalwaresoftware en bijbehorende herstelsoftware is actueel en wordt ondersteund door periodieke updates.
12.2.1.4	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	De malware scan wordt op verschillende omgevingen uitgevoerd, bijv. op mailservers, desktopcomputers en bij de toegang tot het netwerk van de organisatie.
12.4.1.1	Een logregel bevat minimaal: (a) de gebeurtenis; (b) de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; (c) het gebruikte apparaat; (d) het resultaat van de handeling; (e) een datum en tijdstip van de gebeurtenis.
12.4.1.2	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
12.4.2.1	Er is een overzicht van logbestanden die worden gegenereerd.
12.4.2.2	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.
12.6.1.1	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	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 af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum (Standaardisatie). Voor beveiliging van websiteverkeer gelden de open standaarden tegen af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum. (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht)
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.
16.1.2.2	Er is een meldprocedure waarin de taken en verantwoordelijkheden van het meldloket staan beschreven.
16.1.2.7	Informatie afkomstig uit de Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is onderdeel van de incidentrapportage.

Nr	Tekst
16.1.3.1	Een Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is gepubliceerd en ingericht.

Tabel 1 - Verplichte overheidsmaatregelen

UE 4.	De Opdrachtnemer 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 5.	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P test uitvoeren op de EPSS Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau. De resultaten van de A&P testen worden gedeeld met de Opdrachtgever. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest.
-------	--

UE 6.	De Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren door een Derde partij om de Beveiliging van de EPSS Oplossing te testen. De Opdrachtgever schakelt de Derde partij in. A&P testen zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. 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.
-------	---

UE 7.	Opdrachtnemer voert minimaal één keer per maand een Vulnerability scan uit op de EPSS Oplossing. De resultaten van de Vulnerability scan 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 Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid hebben om nieuwe Kwetsbaarheden te detecteren en vast te stellen dat bestaande Kwetsbaarheden zijn opgelost.

UE 8.	De Opdrachtgever heeft het recht om Vulnerability scans op de EPSS Oplossing uit te laten voeren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Opdrachtgever de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren. Vulnerability scans door Opdrachtgever vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer zelf. 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 de Opdrachtgever worden uitgevoerd.
UE 9.	Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd door middel van de meest recente publicatie van het Common Vulnerability Scoring System (op het moment van schrijven is de huidige versie CVSS 3.1). Bij het constateren van Kwetsbaarheden door Opdrachtnemer met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), wordt de Opdrachtgever daarover direct (uiterlijk binnen één (1) uur) door Opdrachtnemer geïnformeerd. Bij Kritische Bevindingen (Critical) dient er per direct (orde van grootte minuten) gestart te worden met de oplossing en implementatie door de opdrachtnemer. De planning voor het implementeren van de oplossing wordt met de opdrachtgever afgestemd. 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 (Medium, Low) 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 de 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.
UE 10.	De Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (relevante delen van) de EPSS Oplossing te blokkeren. Dit wordt het Stekkermanдаат 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 EPSS Oplossing; 2. Het ontoegankelijk maken van de Gegevens.

	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de Gegevens van de Opdrachtgever ontoegankelijk te maken voor onbevoegden en veilig te stellen. Dit zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens gewaarborgd blijven. Het deblokken van (delen van) de EPSS Oplossing mag alleen na toestemming van de Opdrachtgever.
UE 11.	De Opdrachtgever heeft – in aanvulling op hetgeen staat omschreven in de Arbit voorwaarden – 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 EPSS 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 en eventuele te maken afspraken over Oplostijden. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Audit en de te nemen vervolgstappen.

3.3.4. Forum standaardisatie

De Aanbestedende dienst is als overheidspartij gehouden aan de standaarden, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain). Van een aantal standaarden heeft de Aanbestedende dienst overigens vastgesteld dat Inschrijver deze standaarden moet toepassen (dus zonder Leg-uit-mogelijkheid).

Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>.

Als deze lijst met standaarden of de standaarden zelf inhoudelijk wijzigen zullen tussentijds afspraken gemaakt worden ter implementatie.

Voor de EPSS Oplossing zijn onderstaande standaarden verplicht:

UE 12.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid om voor alle webverbindingen van de EPSS Oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Hierbij geldt dat alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald. Zie https://www.ssllabs.com/ssltest/index.html
--------	--

UE 13.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid voor e-mailverbindingen met de Opdrachtgever en/of burgers en/of bedrijven TLS, STARTTLS, DANE, SPF en DMARC toe te passen. De IP-adressen van verzendende systemen zijn geregistreerd als SPF-record in de DNS van de verzendende domeinnaam. Van inkomende e-mailberichten wordt de geldigheid van het verzendend IP-adres gecontroleerd tegen het IP-adres van de verzendende server. De policies voor SPF en DMARC zijn strikt geconfigureerd (SPF: “~all” en “-all”, DMARC: “p=quarantine” en “p=reject”). STARTTLS is zodanig geconfigureerd dat alleen e-mailverkeer over TLS mogelijk is. TLS is geconfigureerd conform de richtlijnen van het NCSC (“ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security”, er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als ‘Goed’ zijn gekwalificeerd.).
--------	---

UE 14.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid web- en maildomeinen waar de EPSS Oplossing gebruik van maakt, beschikbaar te maken via zowel IPv4 als IPv6 (dual stack). In het gebruik, in de breedste zin van het woord, tussen IPv4 en IPv6 is geen verschil.
--------	---

UE 15.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid voor elke domeinnaam van de EPSS Oplossing voor communicatie gebruik te maken van DNSSEC. De domeininformatie, zoals bijbehorende IP-adressen, is met een geldige DNSSEC-handtekening ondertekend.
--------	--

UE 16.	De EPSS Oplossing biedt de mogelijkheid voor elke domeinnaam van de EPSS Oplossing gebruik te maken van SPF, DKIM en DMARC.
--------	---

W 4	Standaarden De Aanbestedende dienst wenst dat de EPSS Oplossing de mogelijkheid biedt om PDF (NEN-ISO) toe te passen op de uitwisseling en publicatie van niet- of beperkt reviseerbare documenten. Vraag Geef aan of de EPSS Oplossing de mogelijkheid biedt om PDF (NEN-ISO) toe te passen op de uitwisseling en publicatie van niet- of beperkt reviseerbare documenten. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat de EPSS Oplossing de mogelijkheid biedt om PDF (NEN-ISO) toe te passen op de uitwisseling en publicatie van niet- of beperkt reviseerbare documenten = 5 punten; • Uit de beantwoording blijkt niet dat de EPSS Oplossing de mogelijkheid biedt om PDF (NEN-ISO) toe te passen op de uitwisseling en publicatie van niet- of beperkt reviseerbare documenten = 0 punten. Er zijn maximaal 5 punten te behalen.
-----	---

Het is mogelijk dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst er wijzigingen optreden in de lijst met Open Standaarden. In een dergelijk geval treden Partijen in overleg wat hiermee te doen.

UE 17.	Opdrachtnemer gaat akkoord om in overleg te treden met Opdrachtgever als de lijst Open Standaarden wijzigt.
--------	---

3.4. Presentatie van de oplossing

UE 18.	De presentatie van de EPSS Oplossing aan de Eindgebruikers is conform de Nederlandse Rijkshuisstijl ingericht (zie: https://www.rijkshuisstijl.nl/communicatiemiddelen/websites en https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-online).
--------	---

UE 19.	Alle applicatiespecifieke content van de EPSS Oplossing zoals menu-items of hulp velden, zijn in het Nederlands op taalniveau B1 beschikbaar.
--------	---

3.5. Digitale toegankelijkheid

Aanbestedende dienst is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de EPSS Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoeld 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 20.	Opdrachtnemer dient tijdens de Implementatie medewerking te verlenen aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.
--------	--

UE 21.	Opdrachtnemer levert indien de EPSS Oplossing niet voldoet aan de meest recente versie van de EN 301 549/WCAG een plan van aanpak op tijdens de Implementatie van de EPSS Oplossing met hierin de stappen om tot een compliant omgeving te komen. Dit Plan van Aanpak wordt gedeeld met de Opdrachtgever en beschrijft per criterium: • de afwijking: waar wordt niet aan voldaan; • de oorzaak; • het gevolg: de reden waarom dit zorgt voor een niet toegankelijke EPSS Oplossing; • het alternatief: beschrijf hoe de afwijking op de Europese standaard opgelost kan worden; • de mitigerende maatregel; • de planning voor de uitvoering van de mitigerende maatregel: op welke datum is de maatregel in productie genomen.
--------	--

UE 22.	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.
--------	--

3.6. Autorisatie en Authenticatie

De Aanbestedende dienst wil waarborgen dat alleen geautoriseerde Gebruikers gebruik kunnen maken van (de Gegevens in) de EPSS Oplossing.

GUE 19.	De Gebruiker hoeft zich enkel één maal aan te melden om gebruik te maken van de integrale functionaliteit van de EPSS Oplossing. De EPSS Oplossing ondersteunt hiertoe federatieve authenticatie op basis van SAML 2.0.
GUE 20.	Indien de EPSS Oplossing gebruik maakt van een gebruikersidentificatie (Gebruikersaccount), is deze door Opdrachtgever altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon.
GUE 21.	De EPSS Oplossing beschikt over een rollen/rechten structuur met de mogelijkheid voor Opdrachtgever om Gebruikers te autoriseren op één en/of meer rechten (ten minste toegang tot de toepassing en inzien, creëren, wijzigen, goedkeuren, publiceren en de-publiceren van content).
GUE 22.	De EPSS Oplossing biedt een mechanisme voor Two-Factor Authenticatie aan. De Opdrachtgever bepaalt voor welke rollen gebruik van Two-Factor Authenticatie binnen de EPSS Oplossing verplicht is.

3.7. Gegevens

3.7.1. Gegevens in rust

GUE 23.	Gegevens van de Opdrachtgever worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen en gedurende de levenscyclus van de Gegevens, blijven deze Gegevens binnen de EER.
GUE 24.	Gegevens van de Opdrachtnemer worden gescheiden opgeslagen van de Gegevens van andere klanten. Toegang tot deze Gegevens is beperkt tot de Opdrachtgever en –voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de Overeenkomst – de Opdrachtnemer.

3.7.2. Gegevens in transitie

GUE 25.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van Gegevens tussen de EPSS Oplossing en andere partijen. De gebruikte TLS-versie is conform de aanbeveling van NCSC (goed).
---------	---

3.8. Aansluitvoorwaarden

UE 23.	De EPSS Oplossing voldoet aan de Aansluitvoorwaarden Belastingdienst Werkplek (versie 18 mei 2020), zie Bijlage 5.
UE 24.	De EPSS Oplossing voldoet aan de DBO Aansluitvoorwaarden voor Applicaties (versie mei 2022), zie Bijlage 6.

3.9. Bewaken van de EPSS Oplossing

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

UE 25.	De EPSS Oplossing wordt door Opdrachtnemer volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit, Performance en Beschikbaarheid. De wijze van monitoring en rapportage en de waardes waarbij rapportage plaatsvindt worden door Opdrachtnemer beschreven in de SLA en DAP. Afwijkingen worden gerapporteerd in de Service Level Rapportage aan de Contractmanager van de Belastingdienst.
UE 26.	Alle mutaties van Gegevens moeten dusdanig door de EPSS Oplossing geregistreerd worden (logfile), dat het mogelijk voor Opdrachtgever is om misbruik te detecteren en analyseren. De logfile dient ten minste zes maanden bewaard te worden.

3.10. Acceptatietest(en)

Voor in productienamen van (delen van) de EPSS Oplossing wordt een Acceptatietest door de Opdrachtgever uitgevoerd. Er kan worden getest op alle eisen en Wensen uit de Aanbestedingsstukken.

UE 27.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vóór in productienamen van (delen van) de EPSS Oplossing te testen in een Acceptatietest. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken. De bevindingen van de Acceptatietest worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productienemen van de EPSS Oplossing. Tenzij dit anders met de Opdrachtgever is overeengekomen. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
--------	--

De Opdrachtgever wil voorkomen dat er enkel op basis van de A&P test van de Opdrachtnemer een kwetsbare EPSS Oplossing naar productie wordt gebracht.

UE 28.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een A&P-test uit te voeren als onderdeel van de Acceptatietest vóór in Productiename van de EPSS Oplossing. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken. Kwetsbaarheden met de classificatie critical of high (conform de recente publicatie van het Common Vulnerability Scoring System (op het moment van schrijven is de huidige versie CVSS 3.1).) worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productie nemen van de Oplossing.
UE 29.	Bij het testen van de EPSS Oplossing mag geen gebruik worden gemaakt van naar Natuurlijke Personen herleidbare gegevens. Indien het voor het testen van de EPSS Oplossing noodzakelijk is om Gegevens te gebruiken die herleidbaar zijn naar individuen dienen door Opdrachtnemer afdoende beveiligingsmaatregelen te zijn getroffen en dient er goedkeuring verkregen te worden van Opdrachtgever voorafgaande het testen Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 4. Additionele diensten

4.1. Opleiding

UE 30.	Eventuele fysieke bijeenkomsten in het kader van de Opleidingen vinden plaats op een in afstemming met Opdrachtgever te bepalen centrale locatie in Nederland.
UE 31.	In de Opleidingen wordt de Nederlandse taal gebruikt in alle gesproken en schriftelijke (incl. online) uitingen.
UE 32.	Gebruikersinstructie en/of performance support content, zoals gebruikt in de Opleiding wordt door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 33.	De 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.

4.2. Consultancy

UE 34.	De Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever Consultancy.
UE 35.	Consultancy vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase

5.1. Voorbereiding

De Implementatie is de start van de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Een goede, snelle en vlekkeloze start is cruciaal voor een goede samenwerking in de komende jaren. De Opdrachtnemer dient de leiding te nemen bij de Implementatie van de EPSS Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient de Opdrachtnemer een Implementatieplan voor de Implementatie van de EPSS Oplossing te leveren. Aanbestedende dienst verwacht een professionele aanpak, waaruit blijkt dat Inschrijver het belang van deze Opdracht doorgrondt, de Opdrachtgever ontzorgt en risico's tijdig identificeert en mitigeert. De risico's op het gebied van kwaliteit en (doorloop)tijd dient Inschrijver goed te beheersen.

5.1.1. Implementatie

UE 36.	Opdrachtnemer dient de EPSS Oplossing zo snel mogelijk, uiterlijk 1 mei 2023, gebruiksklaar op te leveren zodat Opdrachtgever kan starten met het inrichten van de EPSS Oplossing en het implementeren van de werkprocessen in de EPSS Oplossing.
W 5	Implementatieplan EPSS Oplossing Het Implementatieplan heeft betrekking op de Implementatie vanaf ondertekening van de Overeenkomst tot en met het moment waarop de laatste Acceptatietest(en) worden uitgevoerd en positief zijn afgerond (de gebruiksklare oplevering uiterlijk per 1 mei 2023). Vraag Inschrijver wordt gevraagd om een Implementatieplan uit te werken waarin wordt beschreven op welke wijze hij de EPSS Oplossing gaat Implementeren. Het plan dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten: • projectfasering binnen de doorlooptijd; • voorgestelde acceptatiecriteria; • aanpak; • projectorganisatie; • escalatieprocedure; • opleidingsplan Content beheerders en Functioneel beheerders, inclusief planning en aanpak; • wijze van overdracht naar de beheer organisatie; • wijze van voortgangsrapportages; • taken en verantwoordelijkheden Opdrachtnemer/Opdrachtgever; • de wijze waarop functioneel beheer van de Opdrachtgever wordt betrokken; • risico's en voorgestelde beheersmaatregelen;

	- De randvoorwaarden waar de Opdrachtgever aan moet voldoen om de start van de Operationele fase te borgen Lever uw Implementatieplan in voor de gebruiksklare Oplevering van de EPSS oplossing. Het maximaal aantal toegestane pagina's (A4) is vijftien (15) Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat: - De beantwoording volledig is conform de hierboven genoemde aspecten; - De taken en verantwoordelijkheden van Partijen helder zijn beschreven; - De Opdrachtgever wordt ontzorgd; - Het Implementatieplan de Aanbestedende dienst vertrouwen geeft dat de Implementatie adequaat zal verlopen zodat de EPSS Oplossing binnen 4 weken gebruiksklaar wordt opgeleverd; - de aanpak en planning is onderbouwd, realistisch en uitvoerbaar; - de risico's zijn concreet en SMART uitgewerkt en zijn voorzien van een concrete en SMART mitigerende maatregel; - Geborgd wordt dat de EPSS Oplossing zal voldoen aan alle Specificaties. Beoordeling De beoordeling vindt plaats op basis van de hierboven beschreven verwachting en de mate waarin uw antwoord daaraan voldoet. - Het antwoord overstijgt de verwachting = 15 punten; - Het antwoord voldoet aan de verwachting = 12 punten; - Het antwoord voldoet in voldoende mate aan de verwachting = 9 punten; - Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 4 punten; - Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten. Er zijn maximaal 15 punten te behalen.
--	--

UE 37.	Het door Opdrachtnemer, ter beantwoording van Wens 5 "Implementatieplan EPSS Oplossing" aangeleverde Implementatieplan, vormt de basis voor de wijze waarop de Implementatie wordt gemanaged en uitgevoerd. Bij de start van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer het Implementatieplan in overleg met Opdrachtgever nader afstemmen. Na deze afstemming uiterlijk per 1 april 2023 wordt er met de uitvoering van de Implementatie gestart.
UE 38.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere partijen van overige systemen.

5.2. Additionele diensten

UE 39.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 ‘Additionele diensten’.
--------	--

5.2.1. Opleiding

De Opdrachtnemer zorgt er voor dat maximaal 20 Contentbeheerders (verantwoordelijk voor het Contentbeheerproces) de kennis en vaardigheden beheersen op zo’n niveau dat zij in staat zijn toekomstige Contentbeheerders zelfstandig te kunnen opleiden of begeleiden tot goede Contentbeheerders.

Het vereiste kennis- en vaardighedenniveau van de Contentbeheerders stelt hen in staat om zelfstandig:

- ten behoeve van hun werkzaamheden als Contentbeheerders met de EPSS Oplossing kunnen werken;
- eerstelijns ondersteuning verzorgen waarbij functionele vragen van de Contentbeheerders die deelnemen aan de Opleiding beantwoord worden;
- de Content beheren door deze toe te voegen, te wijzigen en te verwijderen;
- toekomstige Contentbeheerders intern te begeleiden tot hetzelfde kennis- en vaardighedenniveau (exclusief deze laatste bullet).

De Opdrachtnemer zorgt er voor dat maximaal 6 Functioneel beheerders (verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de EPSS Oplossing binnen de Opdrachtgever) de kennis en vaardigheden beheersen op zo’n niveau dat zij in staat zijn toekomstige Functioneel beheerders zelfstandig te kunnen opleiden of begeleiden tot goede Functioneel beheerders.

Het vereiste kennis- en vaardighedenniveau van de Functioneel beheerders stelt hen in staat om zelfstandig:

- de EPSS Oplossing in te richten en eventueel configureren ten behoeve van nieuw te ondersteunen werkprocessen van de Opdrachtgever
- Eerste lijns ondersteuning te bieden aan alle Gebruikers van de EPSS Oplossing
- Bij vragen of Incidenten waarbij de Opdrachtnemer ingeschakeld moet worden de coördinatie met Opdrachtnemer op zich te nemen ter beantwoording van vragen en het oplossen van Incidenten
- Zelfstandig nieuwe functionaliteiten/releases te beoordelen en testen, om de Product Owner van de Opdrachtgever te adviseren over het al dan niet inzetten van nieuwe functionaliteiten binnen de Opdrachtgever
- de Content beheren door deze toe te voegen, te wijzigen en te verwijderen;
- toekomstige Functioneel beheerders van de Opdrachtgever intern te begeleiden tot hetzelfde kennis- en vaardighedenniveau (exclusief deze laatste bullet).

UE 40.	Opdrachtnemer levert een ontwikkelinterventie voor de Contentbeheerders op basis van het te behalen kennis- en vaardighedenniveau zoals beschreven in paragraaf 5.2.1.
--------	--

UE 41.	Opdrachtnemer levert een ontwikkelinterventie voor de Functioneel beheerders op basis van het te behalen kennis- en vaardigheidsniveau zoals beschreven in paragraaf 5.2.1.
UE 42.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de EPSS Oplossing is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal Contentbeheerders en/of Functioneel beheerders te verlangen dat aan de ontwikkelinterventie deelneemt.

5.2.2. Consultancy

Ten tijde van deze aanbesteding worden de eerste teams getraind in het toepassen van de 5 Moments of Need® methodiek. Daarbij worden vijf werkprocessen geanalyseerd en uitgewerkt tot een combinatie van performance support en initiële training. In 2023 begint een tweede groep met maximaal vijf teams (elk met een werkproces).

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer ondersteuning bij de implementatie van de werkprocessen in de EPSS Oplossing zoals ontwikkeld in deze maximaal 10 projecten rond maximaal 10 werkprocessen.

UE 43.	Opdrachtnemer levert Consultancy t.b.v. de implementatie van de maximaal 10 werkprocessen van de Opdrachtgever in de EPSS Oplossing.
--------	--

Daarnaast werkt de Opdrachtgever aan de inrichting van een implementatiebureau dat teams uit de organisatie vanaf medio 2023 gaat ondersteunen bij het identificeren, selecteren, analyseren en ontwikkelen van performance support ten behoeve van werkprocessen middels de 5 Moments of Need® methodiek.

UE 44.	Opdrachtnemer levert Consultancy t.b.v. de inrichting van het implementatiebureau/Center of Excellence.
--------	---

Hoofdstuk 6. Operationele fase

6.1. Hosting, Onderhoud en Support

Opdrachtnemer is gehouden tot het hosten van de EPSS Oplossing en het leveren van Onderhoud en Support ten behoeve van de EPSS Oplossing. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer derde lijns Onderhoud en Support levert bij Incidenten. Het Onderhoud en Support in de eerste en tweede lijn wordt namelijk door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd.

UE 45.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de hosting en het Onderhouden van de EPSS Oplossing.
--------	--

6.1.1. 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 de te leveren EPSS Oplossing. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de EPSS Oplossing van toepassing zijn. De getekende SLA en de overeengekomen DAP zullen als Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

GUE 26.	Inschrijver levert bij Inschrijving een concept SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud en Support en worden ten minste de in dit hoofdstuk vermelde normen in opgenomen.
---------	---

UE 46.	Na het tekenen van de Overeenkomst 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 EPSS Oplossing. Na vaststelling van de definitieve versies uiterlijk per 1 april 2023 zullen deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA of DAP optreden.
--------	---

6.1.1.1. Beschikbaarheid

PI	Service Level
Beschikbaarheid 7x24x365	99%

UE 47.	De EPSS Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels m.b.t. de Beschikbaarheid van de Oplossing: 7*24 openstelling van de gehele EPSS Oplossing voor gebruik door de Opdrachtgever;
--------	---

- Norm: Beschikbaarheid van 99% per maand (= maximaal 7,20 uur downtijd per maand).

6.1.1.2. Helpdesk en Service window

UE 48.	Het Service window voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk Opdrachtnemer	Reguliere Openingstijd	Maandag t/m vrijdag 08:00 – 17:30 Nederlandse tijd
	Service window	Reguliere Service uren waarin ondersteuning wordt geleverd	Maandag t/m vrijdag: 08:00 – 17:30 Nederlandse tijd

6.1.1.3. Incident management

UE 49.	De EPSS Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd):		
	Prioriteit	Doel	Norm
	Hoog	4 klokuren met doorwerkgarantie	95%
	Midden	Ma t/m vr: 72 klokuren	95%
	Laag	2 weken	85%
	Toelichting op prioriteit: • Hoog: De EPSS Oplossing is niet beschikbaar of redelijkerwijs niet te gebruiken en/of er is sprake van een ernstig beveiligingsprobleem; • Midden: De EPSS Oplossing is beschikbaar en kan gebruikt worden maar fouten of het werken met de EPSS Oplossing vraagt om een Workaround; • Laag: De EPSS Oplossing is beschikbaar maar bevat cosmetische fouten.		

6.1.2. Releasemanagement

UE 50.	Infrastructurele en functionele wijzigingen ten aanzien van de EPSS Oplossing worden door de Opdrachtnemer vooraf aangekondigd zodat Opdrachtgever in afstemming met de Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld een Acceptatietest te organiseren en uit te voeren voor de wijzigingen die impact kunnen hebben.
UE 51.	De Opdrachtnemer stelt, gelijktijdig met de Infrastructurele en functionele wijzigingen, een release note (changelog) beschikbaar waarin staat aangegeven welke wijzigingen er wanneer zijn doorgevoerd in de EPSS Oplossing.
W 6	Beleid met betrekking tot Releases

De Aanbestedende dienst wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop het beleid met betrekking tot Releases en/of de uitrol van nieuwe functionaliteiten door de Opdrachtnemer wordt vormgegeven.

Vraag

Beschrijf de manier waarop:

- de Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de aankomende Releases en/of de uitrol van nieuwe functionaliteiten en de eventuele impact op koppelvlakken en gegevensuitwisselingen;
- de Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de roadmap van de Opdrachtnemer;
- Functionele wijzigingen tot stand komen.

Geef tevens aan:

- Of er gebruikersgroepen zijn, wie er in die groepen zitten (denk aan vertegenwoordigers van klanten) en welke invloed deze groepen hebben op de geboden functionaliteiten;
- Hoe het releasebeleid van de EPSS Oplossing eruit ziet, hoe de kwaliteit van de Releases en/of de uitrol van nieuwe functionaliteiten (tweeledig: het moet werken en het moet business value opleveren) wordt geborgd, etc.;
- Hoeveel flexibiliteit wordt geboden met betrekking tot het moment waarop de Opdrachtgever een nieuwe Release/functionaliteiten moet gaan gebruiken;
- De wijze waarop de Opdrachtgever wordt betrokken in de acceptatie van aankomende Releases/functionaliteiten van de Opdrachtnemer.

Verwachting

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

- De beantwoording volledig is conform de hierboven genoemde aspecten;
- Releases en/of de uitrol van nieuwe functionaliteiten ruim van tevoren worden aangekondigd;
- Inschrijver borgt de kwaliteit van de EPSS Oplossing;
- Opdrachtgever invloed heeft op de realisatie en prioritering van functionele wijzigingen en nieuwe functionaliteiten;
- Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om ervoor te kiezen om door Opdrachtnemer ontwikkelde functionele wijzigingen of nieuwe functionaliteiten eventueel niet of vertraagd aan te zetten.

Beoordeling

De beoordeling vindt plaats 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. Er zijn maximaal 10 punten te behalen.
--	--

6.1.3. Security management

UE 52.	Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de Gegevens in de EPSS Oplossing hebben. Beveiligingsincidenten moeten door de Opdrachtnemer altijd als volgt worden geclassificeerd: • Impact: Hoog • Urgentie: Hoog 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 Centre en het NCSC; • Bevindingen uit Beveiligingstesten, waaronder A&P testen en Vulnerability scans. Een beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer.
--------	--

6.1.4. Business Continuity management

UE 53.	De EPSS Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis): • Recovery Time Objective (RTO): De EPSS Oplossing is binnen 48 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; • Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--------	---

6.1.5. Availability management

UE 54.	De EPSS 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
--------	---

6.1.6. Service Level rapportage

UE 55.	Opdrachtnemer levert maandelijks de Service level rapportage op aan de Contractmanager van de Belastingdienst, met de volgende inhoud: • KPI Performance; • KPI overzicht Beschikbaarheid; • KPI opgeloste Incidenten binnen SL en buiten SL; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen SL en buiten SL; • Status Additionele dienstverlening (opdrachten). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget; • Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd; • Een cumulatieve rapportage over alle vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 14 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd; • Datum A&P-testen; • Datum ISO-certificering (of gelijkwaardige certificering). Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien van toepassing: • Uitnutting strippenkaart (voor kleine aanpassingen); • Gebruikersinfo (aantal Gebruikers, rollen); • Het aantal Gebruikers van de EPSS Oplossing.
--------	---

6.2. Consultancy

UE 56.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 'Additionele diensten.
UE 57.	Opdrachtnemer levert Consultancy op basis van een strippenkaart zonder afnameverplichting uitgaande van ca. 25 dagen (200 uur) per jaar.

6.3. 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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

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

UE 58.	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 59.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
--------	---

UE 60.	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 61.	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 62.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

6.4. Kaders voor (re)transitie

6.4.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te 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.

6.4.2. (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 63.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de EPSS Oplossing gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit dit hoofdstuk leidend zijn.
UE 64.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de EPSS Oplossing voor een periode van drie (3) maanden na einde van de Overeenkomst tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.

6.4.3. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 65.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 66.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.

UE 67.	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 68.	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 69.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 70.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 71.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens (incl. backups, draagbare media, etc.) in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

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

Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van 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 Aanbestedende dienst MVI wil toepassen op deze opdracht vindt u in de volgende paragraaf. Hierin zijn de toepasselijke MVI thema's beschreven.

8.1. Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB

8.1.1. 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 73.	Opdrachtnemer committeert zich aan het naleven van de ISV zoals beschreven in paragraaf 8.1. 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 74.	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 75.	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 76.	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 72; • 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 77.	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 Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (Nota van Inlichtingen). De wijzigingen en/of de aangepaste concept Overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 27.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst 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 EPSS Oplossing,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de EPSS Oplossing.

UE 78.	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 28.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 79.	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”

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

Tabblad ‘Samenvatting’

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

Tabblad ‘Implementatie’

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

1. Vaste Prijs voor de Implementatie van de EPSS Oplossing;
2. Specificatie van de activiteiten conform Implementatieplan en Prijs per activiteit.

Tabblad ‘Gebruiksrecht’

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

1. het aantal Gebruikers (verplicht);
2. een Enterprise site licentie (optioneel).

Ad 1. Het Gebruiksrecht van de EPSS Oplossing op basis van het aantal Gebruikers heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per Gebruiker betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal werkprocessen, Applicaties, cores, koppelvlakken, enz.) gebruik maken van de EPSS Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support).

In het tabblad Gebruiksrechten dient Inschrijver de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

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

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

Indien Inschrijver ook de Enterprise site licentie offreert, dient Inschrijver In het tabblad Gebruiksrecht de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

1. Prijs per jaar voor de Enterprise site licentie.

Inschrijver dient ten minste het Gebruiksrecht op basis van het aantal ‘Gebruikers’ te offrenen. Indien Inschrijver beide licentiemodellen offreert, wordt per jaar de laagste waarde gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de ‘Economisch Meest Voordelige Inschrijving’ te bepalen.

Tabblad ‘Consultancy’

Hier dient Inschrijver het uurtarief/de uurtarieven voor Consultancy te offrenen, bestaande uit:

1. Ondersteuning bij de implementatie van werkprocessen, 160 uur;
2. Ondersteuning bij de inrichting van het implementatiebureau/Center of Excellence, 160 uur;
3. Product gerelateerde dienstverlening ‘strippenkaart’, 1.600 uur (200 uur per jaar).

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

Tabblad ‘Opleidingen’

Hier dient Inschrijver de Prijs per Gebruiker per dag voor de Opleidingen ‘Ontwikkelinterventie voor de Contentbeheerders’ (20 Gebruikers) en ‘Ontwikkelinterventie voor de Functioneel beheerders’ (6 Gebruikers) te offren. Naast de Prijs per Gebruiker per dag dient Inschrijver het aantal benodigde opleidingsdagen per Opleiding op te geven.

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

10.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen ‘Consultancy’ en ‘Opleidingen’, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijzenformulier, Bijlage VIII, mogen vanaf 2025 jaarlijks en steeds per 1 januari 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 80.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen ‘Consultancy’ en ‘Opleidingen’ mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 10.3. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2025.
UE 81.	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.