



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Assessmentportaal”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC22-021
Datum : 17-01-2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionals.....	5
2.1. Kernfunctionaliteiten Assessmentportaal	5
2.2. Koppelingen	15
Hoofdstuk 3. IV kaders	19
3.1. Opbouw van de Oplossing.....	19
3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	20
3.3. Beveiliging	20
3.4. Presentatie van de oplossing	26
3.5. Autorisatie en Authenticatie	27
3.6. (Persoons)Gegevens	29
3.7. Richtlijnen Webapplicaties	31
3.8. Richtlijnen Gebruik Webcam / videofunctionaliteit	31
3.9. Bewaken van de Oplossing	31
3.10. Testen van de Oplossing	32
Hoofdstuk 4. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	33
4.1. Documentatie.....	33
4.2. Opleiding	33
4.3. Consultancy.....	34
Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase	35
5.1. Voorbereiding.....	35
5.2. Implementatie	37
5.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	37
Hoofdstuk 6. Operationele fase	38
6.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures ..	38
6.2. Service Levels	38
6.3. Security management.....	41
6.4. Capacity management	41
6.5. Business Continuity management	42
6.6. Availability management	42

6.7.	Service Level Rapportage	42
6.8.	Documentatie, Opleiding en Consultancy	43
6.9.	Factureren en bestellen.....	43
6.10.	Kaders voor (re)transitie	44
Hoofdstuk 7.	Integriteit.....	47
7.1.	Business Etiquette	47
Hoofdstuk 8.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	48
8.1.	Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB	48
Hoofdstuk 9.	Juridische kaders	50
Hoofdstuk 10.	Prijsstelling	51
10.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	51
10.2.	Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”	51
10.3.	Indexering Prijs	53

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Assessmentportaal. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Hoofdstuk 2. Functionals

GUE 1.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om (Persoons)Gegevens te zoeken in alle relevante velden (query), waarbij het mogelijk is om selectiefilters gecombineerd in te stellen. Op dit moment zijn dat de volgende velden: • (delen van) namen Assessmenttemplates/ Assessmentprogramma's; • (delen van) namen uitvoerende psychologen, onderzoeken of specifieke Assessmentprogramma's uitgevoerd in een bepaalde periode en op bepaalde datum; • intake uitgevoerd door; • aanmaakdatum en aanmaakperiode Dossier; • user identifier; • username; • Persoonsgegevens (email, achternaam, voornaam, geboortedatum); • status Dossier (opdrachtformulier geupload, intake doorgezet naar adviseur, uitnodigingsmail verstuurd, rapport verzonden naar Kandidaat voor toestemming, toestemming gegeven, toestemming geweigerd, vervolgggesprek gepland, vervolgggesprek plaatsgevonden, teruggetrokken door opdrachtgever, teruggetrokken door Deelnemer); • werk- en denkniveau (basis/elementair, VMBO, HAVO, VWO, MBO, HBO, WO, Post WO).
GUE 2.	De Oplossing ondersteunt de Nederlandse taal.
GUE 3.	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid van een deelnemersomgeving waarin communicatie en instructies ook in de Engelse taal zijn, zodat ook Deelnemers met Engels als voertaal bediend kunnen worden.

2.1. Kernfunctionaliteiten Assessmentportaal

Het Shared Service Organisatie Organisatie en Personeel van de Aanbestedende dienst, daarbinnen Afdeling Instroom/ Team Assessments, verzorgt zowel Assessments voor de Aanbestedende dienst als voor andere overheidsdiensten. Deelnemers kunnen zowel medewerkers van de Aanbestedende dienst zijn als daarbuiten (bijvoorbeeld Deelnemers uit een sollicitatietraject; deze zijn nog niet in dienst bij de Aanbestedende dienst). Het team Assessments bestaat uit een kleine kern psychologen in dienstverband en daaromheen een grotere flexibele schil bestaande uit externe psychologen die de Assessments uitvoeren.

In deze paragraaf staat een userstory centraal (cursieve tekst), die een beeld geeft van de gewenste procesgang bij het uitvoeren van Assessments. De userstory dient als kapstok voor de eisen en wensen betreffende Assessment.

Userstory uitvoeren Assessments

Gert-Jan dient een verzoek in bij Team Assessments. Hij is verantwoordelijk voor meerdere teams van een organisatieonderdeel dat voor een grote veranderingopgave staat. Hij wil graag dat de medewerkers en zijn

managementteam meer zicht krijgen op de talenten in zijn organisatieonderdeel, zodat de juiste persoon op de juiste plek komt te zitten.

Babette, interne adviseur van het Team Assessments, neemt contact met Gert-Jan om de uitdagingen door te spreken en om te zien hoe Team Assessments hierbij kan helpen.

Besloten wordt dat ongeveer 40 medewerkers een Assessment gaan doen. De Testen van dit Assessment en hun onderlinge relatie worden zo gekozen dat er inzicht ontstaat op het gebied van vaardigheden en attitude die nodig zijn om het veranderde organisatieonderdeel tot een succes te maken. Het Assessment bestaat uit vier verschillende psychologische testen, een rollenspel met een acteur, en een interview met een psycholoog. In verband met het inwerken van een nieuwe psycholoog, Joanne, wordt er bij het rollenspel en het interview meegekeken door de in te werken psycholoog.

Nadat Gert-Jan akkoord is met deze opzet, legt Babette dit Assessment vast in de Oplossing. Dit kan zij doen door Assessmentprogramma aan te maken in de Oplossing. Dit Assessmentprogramma bestaat uit een reeks tests, interview en rollenspellen, waarbij Babette de volgorde bepaalt. Babette legt hierbij ook de hoofdpunten van de gesprekken met Gert-Jan vast zodat de uitvoerende psychologen goed geïnformeerd zijn over de vraagstelling en bijzonderheden. Eén van de Deelnemers, Ian, heeft Engels als eerste taal, woont sinds 3 jaar in Nederland. Voor Ian stelt Babette een aangepast Assessment samen, bestaande uit de tests waarvoor ook een Engelstalige versie voorhanden is. Ian krijgt daartoe toegang tot een Engelstalige variant van de Oplossing, in wezen een subportaal waarin de instructies, formulieren en tests allen in het Engels zijn.

GUE 4.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om templates voor Assessmentprogramma's, afgestemd op de klantvraag, vast te leggen en te bewaren. Hieronder wordt ten minste verstaan: • Welke Testen en onderdelen deel uitmaken van het Assessmentprogramma; • Welke huiswerkopdrachten van toepassing zijn; • Wat de tijdsplanning wordt.
GUE 5.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van een template Assessmentsprogramma specifieke Assessmentsprogramma's te maken. Deze dienen tussentijds aangepast te kunnen worden. Ook specifieke afspraken, aantekeningen en documenten moeten toegevoegd kunnen worden aan het Dossier van een individuele Deelnemer.
GUE 6.	Assessmentprogramma's dienen gekoppeld te kunnen worden aan een of meerdere Deelnemers.

Gert-Jan zorgt er voor dat de relevante (Persoons)Gegevens van de 40 Deelnemers worden aangeleverd aan Team Assessments. Deze Deelnemers worden opgevoerd door Ondersteuners Team Assessments. Het Assessmentprogramma wordt vervolgens gekoppeld aan de 40 Deelnemers. Vervolgens worden de Assessments ingepland.

W 1	Inplannen van activiteiten, middelen en mensen De Aanbestedende dienst wenst een Oplossing die ruime mogelijkheden biedt ten aanzien van het inplannen van activiteiten, middelen en mensen met betrekking tot de Assessments.
-----	---

Vraag

Geef aan in hoeverre de Oplossing ondersteuning geeft bij het inplannen van activiteiten, middelen en mensen met betrekking tot de Assessments.

Denk hierbij aan het registreren van ruimtes, de mogelijkheid voor Deelnemers om voorkeuren door te geven of in te tekenen op specifieke tijdstippen, de planning van aangevraagde Assessments en benodigde capaciteit, inzet van assessmentpsychologen, acteurs etc.

nb: In het geval deze functionaliteit wordt geboden middels een koppeling met een systeem van een derde, geef dan expliciet aan dat dit systeem van deze partij onderdeel is van de Inschrijving.

In uw beschrijving dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken:

- Mogelijkheden betreffende het inplannen van Assessments met Deelnemers, assessmentpsychologen, acteurs en het reserveren van ruimtes;
- In hoeverre Gebruikers inzicht hebben in de taakbelasting en beschikbaarheid van assessmentpsychologen, acteurs en ruimtes;
- Mogelijkheden om Deelnemers voorkeuren aan te laten geven t.a.v. data/tijdstippen, dan wel zich in te tekenen op specifieke data/tijdstippen.

Verwachting

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

- De Oplossing de mogelijkheid biedt om Assessments met Deelnemers, assessmentpsychologen en acteurs in te plannen en ruimtes te registreren, Gebruikers hebben inzicht in de taakbelasting en beschikbaarheid van assessmentpsychologen en ruimtes en de Oplossing biedt de mogelijkheid om Deelnemers voorkeuren aan te laten geven t.a.v. data/tijdstippen, dan wel zich in te tekenen op beschikbare data/tijdstippen.

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.

De Deelnemers krijgen een uitnodiging per e-mail (met een activatie-link) om een account te activeren in de Oplossing.

Eén van de Deelnemers heet Carlos. Als Carlos middels de link in het mailtje inlogt, wordt hem als eerste gevraagd een account aan te maken. Vervolgens ziet hij in de Oplossing welke huiswerkopdrachten gemaakt moeten worden. Eén van de huiswerkopdrachten betreft het aanleveren van een actueel CV. Tot slot staan er verwijzingen naar oefenopgaven voor de capaciteitentest in de Oplossing en zal hij als huiswerk twee persoonlijkheidsvragenlijsten moeten invullen.

GUE 7.	De Oplossing biedt de Deelnemer inzicht en overzicht in wat van hem verlangd wordt ter voorbereiding op en tijdens het Assessment.
---------------	--

Carlos maakt dezelfde dag nog het huiswerk maar besluit het nog niet definitief aan te leveren. Helaas vergeet Carlos vervolgens de dagen daarna het huiswerk alsnog definitief te maken. De Oplossing stuurt daarom een herinnering dat hij slechts drie dagen de tijd heeft om het huiswerk aan te leveren. Carlos levert alsnog het huiswerk op tijd aan en de resultaten worden toegevoegd aan het Dossier van Carlos.

GUE 8.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, per e-mail, automatische herinneringen en aankondigingen (notificaties) naar Deelnemers, opdrachtgevers en psychologen te versturen.
---------------	---

W 2	Notificaties Conform GUE 8 biedt de Oplossing de mogelijkheid om, per e-mail, automatische herinneringen en aankondigingen (notificaties) naar Deelnemers, opdrachtgevers en psychologen te versturen. De Aanbestedende dienst wenst een Oplossing die de mogelijkheid biedt om deze automatische herinneringen en aankondigingen (notificaties) naar Deelnemers, opdrachtgevers en psychologen ook per SMS te versturen tegen marktconforme Tarieven. Onder marktconform wordt verstaan ca. € 0,10 per SMS. Daarnaast wenst de Aanbestedende dienst dat de notificaties naar wens instelbaar zijn, denk hierbij aan de instelbaarheid per type Assessment en per rol. Vraag Geef aan: - In hoeverre de Oplossing de mogelijkheid biedt om de notificaties naar Deelnemers, opdrachtgevers en psychologen per SMS te versturen. Geef tevens aan wat de kosten zijn en hoe deze worden verrekend in de prijs dan wel in rekening worden gebracht; - In hoeverre de notificaties van de Oplossing instelbaar zijn. Verwachting De notificaties zijn naar wens instelbaar. Opdrachtgever kan zelf bepalen wat voor notificaties naar Deelnemers, opdrachtgevers en psychologen worden verstuurd en op
------------	--

	welke manier (per e-mail en/of per SMS). Opdrachtnemer hanteert marktconforme Tarieven voor het versturen van notificaties per SMS. Tevens kan de Deelnemer zelf instellen via welke wijze hij/zij notificaties ontvangt. 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.
--	--

Carlos komt een week later naar het Team Assessments in Utrecht. Ondersteuner Ilse heet hem welkom en neemt met Carlos het dagprogramma door. Carlos logt in met zijn accountgegevens in de Oplossing. Carlos ziet in de Oplossing dat er vandaag extra informatie beschikbaar is; er staan Testen klaar om gemaakt te worden. Carlos hoeft niet opnieuw in te loggen bij de verschillende Testen. Achter de schermen worden de uitkomsten van de Testen automatisch in zijn Dossier geplaatst.

Nadat Carlos twee Testen heeft gemaakt, vindt een interview met de psycholoog Aisa plaats. Aisa heeft zich kunnen voorbereiden op het gesprek doordat zij via de Oplossing inzage heeft in het Dossier van Carlos en zijn huiswerk kan inzien. Vervolgens maakt Carlos nog twee andere Testen op dezelfde manier als hiervoor beschreven. Daarmee is het Assessment afgerond. Carlos krijgt de horen dat hij binnen een week een Assessmentrapportage krijgt van Aisa, waarbij de bevindingen uit het interview gecombineerd worden met de bevindingen uit de Testen. Een dag later gaat Aisa aan de slag met het opstellen van de Assessmentrapportage. Aisa kan het Dossier van Carlos raadplegen, waar al het huiswerk en de resultaten te vinden zijn. Aisa kan bestanden, zoals een analyseblad of beoordelingsformulier, toevoegen aan het Dossier. Aisa stelt in de Oplossing de Assessmentrapportage op. Zij kiest in de Oplossing uit het type rapport dat hoort bij het type vraagstelling. Na gereedkomen van het rapport slaat ze deze op en geeft ze in de Oplossing het rapport vrij aan Carlos. Carlos ontvangt vanuit de Oplossing de notificatie dat er een rapport voor hem klaar staat in de Oplossing.

GUE 9.	Psychologen en Ondersteuners hebben toegang tot het Dossier van Deelnemers, waarin onder andere huiswerkopdrachten en uitkomsten uit Testen zijn opgeslagen.
GUE 10.	Gebruikers dienen bestanden (ten minste audio, video en documentatie) toe te kunnen voegen aan Dossiers van Deelnemers, denk bijvoorbeeld aan het toevoegen van een cv door de Deelnemer of een beoordelingsformulier door de Psycholoog.
GUE 11.	Per type Gebruiker is er een autorisatieprofiel in te stellen, waarmee in te stellen is welke Dossiers en testresultaten zij kunnen inzien en welke rechten zij hebben voor het doen van invoer en aanpassingen.

W 3	Opvoeren Gebruikers en instellen van rechtenprofiel De Aanbestedende dienst wenst zelf nieuwe Gebruikers in de Oplossing op te kunnen voeren en het rechtenprofiel met betrekking tot autorisatie in te kunnen stellen. Vraag Geef aan in hoeverre de Opdrachtgever zelf nieuwe Gebruikers in de Oplossing op kan voeren en het rechtenprofiel met betrekking tot autorisatie in kan stellen. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat de Opdrachtgever zelf nieuwe Gebruikers in de Oplossing op kan voeren en het rechtenprofiel met betrekking tot autorisatie in kan stellen = 10 punten; • Uit de beantwoording blijkt niet dat de Opdrachtgever zelf nieuwe Gebruikers in de Oplossing op kan voeren en het rechtenprofiel met betrekking tot autorisatie in kan stellen = 0 punten.
-----	--

GUE 12.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om te kiezen uit verschillende door Opdrachtgever te definiëren Assessmentrapportageformats, zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief de Assessmentrapportageformats zoals opgenomen in Bijlage 7 ‘Voorbeeld Assessmentrapportageformat’.
GUE 13.	De Oplossing biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de Assessmentrapportages op Deelnemer niveau aan te kunnen passen, zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief het weglaten van bepaalde teksten en/of onderdelen.

UE 1.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om scores toe te kennen aan Rijkscompetenties (zie competentiegids Rijk https://www.functiegebouwrijksoverheid.nl/binaries/content/assets/fgr/mijn-loopbaan/competentietaal-rijk/competentiegids_rijk_0112018.pdf) en deze scores grafisch weer te geven in de assessmentrapportages.
-------	---

W 4	Assessmentrapportage De Aanbestedende dienst wenst een Oplossing die ruime mogelijkheden biedt ten aanzien van het opstellen van een Assessmentrapportage door een psycholoog. Vraag Geef aan in hoeverre de Oplossing ondersteuning geeft bij het opstellen van een Assessmentrapportage door een psycholoog. In uw beschrijving dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken:
-----	--

	• De mogelijkheden waarop de psycholoog wordt ondersteund om verschillende deelresultaten uit de Testen met elkaar in verband te brengen en te integreren tot een samenhangende rapportage (bijvoorbeeld door een score-matrix); • De mogelijkheden waarop de psycholoog de verschillende uitkomsten uit Testen kan benaderen, naast elkaar kan openen en aan een Assessmentrapportage kan werken; • De mogelijkheden waarop de Assessmentrapportage gedeeld kan worden met de Deelnemer voor goedkeuring. • De mogelijkheden voor Opdrachtgever om zelfstandig de assessmentrapportageformats aan te passen. Wat is de configureerbaarheid van een assessmentrapportageformat? • De mogelijkheden om nieuwe opmaak en indelingen voor rapporten te realiseren, inclusief eventueel benodigde doorlooptijd in dagen en benodigde tijd in uren. Verwachting De psycholoog heeft de mogelijkheid om delen van het rapportageformat wel of niet weer te geven, uitslagen van Testen wel of niet weer te geven, titelhoofden aan te passen en tekst op te maken (dikgedrukt, cursief, ondersteept). Tevens beschikt Gebruiker over mogelijkheden om de volgorde van rapportageformatdelen te wijzigen, vaste teksten op te nemen en de beschikking te hebben over variabele tekstvelden. Tot slot maakt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever nieuw opgemaakte rapportageformats, met mogelijkheden voor verschillende grafisch vormgegeven elementen (tabellen, diagrammen, beeldelementen e.d.) met behoud van de voor psycholoog mogelijkheden voor aanpassing van rapportonderdelen. Het benodigde aantal uren hiervoor is maximaal 32 uur (= Consultancy). 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.
--	---

Na het lezen van het rapport wordt Carlos via een notificatie vanuit de Oplossing erop geattendeerd dat hij telefonisch een toelichting op het rapport kan krijgen, hij binnen 24 uur het rapport dient vrij te geven aan de opdrachtgever dan wel het delen met de opdrachtgever te blokkeren. Hierin wordt hij gevraagd in te loggen in de Oplossing en aan te geven of hij akkoord gaat met verder gebruik van de rapportage in het verdere proces. Carlos gaat akkoord.

GUE 14.	Een psycholoog kan een Assessmentrapportage vastleggen bij het Dossier van een Deelnemer en deze Assessmentrapportage ter inzage aan de Deelnemer voorleggen. Alleen als een Deelnemer akkoord geeft, wordt de Assessmentrapportage gedeeld met de opdrachtgever.
---------	---

Bianca is ook één van de Deelnemers die deelneemt aan een Assessment. Helaas is er die dag een treinstoring waardoor ze ruim te laat komt. Er wordt daarom besloten dat één bepaalde Test niet gemaakt wordt, om zo tijd in te halen. Bianca ziet als zij inlogt in de Oplossing slechts drie Testen staan. Verder verloopt de dag als hierboven beschreven.

GUE 15.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om tijdens de uitvoering van een Assessment mutaties door te voeren in het Assessmentprogramma van één of meerdere Deelnemers.
---------	---

Matthijs, ook één van de Deelnemers, heeft Corona, maar is klachtenvrij en wil deelnemen aan het Assessment. Na overleg met de interne psycholoog wordt besloten om zijn Assessment helemaal online te laten verlopen. Matthijs ziet in de Oplossing dat er voor hem een online interview en online rollenspel klaarstaat en dat hij ook de intelligentietest online mag maken. Op de juiste tijden heeft hij toegang tot de onderdelen. Via de Oplossing wordt bij hem middels een videoverbinding het interview en het rollenspel afgenomen. Matthijs ziet bij het interview via de videoverbinding de uitvoerend psycholoog mooi groot op zijn scherm. Hij ziet ook zichzelf en de psycholoog, Joanne, die meekijkt om te worden ingewerkt. Joanne doet na een kort voorstelrondje haar camera uit. Bij het rollenspel krijgt Matthijs via video een korte instructie van de Ondersteuner. Daarna krijgt hij via de Oplossing toegang tot informatie ter voorbereiding op het rollenspel te lezen. Na de vaste voorbereidingstijd start het rollenspel. Daarbij ziet Matthijs de acteur nog niet in beeld. De twee assessoren (observatoren) zien hij bij start klein in beeld. De psycholoog checkt of alles duidelijk is en geeft het startsein voor start rollenspel. Zodra het rollenspel begint verschijnt de acteur groot in beeld, schakelen de assessoren hun camera uit en observeren zij vervolgens het rollenspel (waarbij ze zowel de acteur als de Deelnemer kunnen zien). Na afloop verlaat Matthijs de videoruimte, en gaan de assessoren samen met de acteur het rollenspel evalueren. Voorafgaand aan het maken van de intelligentietest vindt er via videoverbinding met de Ondersteuner een controle van de identiteit van de Matthijs plaats, waarbij tevens wordt gecheckt of de testomstandigheden correct zijn.

GUE 16.	De Oplossing biedt videofunctionaliteit ten behoeve van interviews, rollenspellen en het contact tussen Ondersteuner en Deelnemer aan een Assessment.
---------	---

W 5	Videofunctionaliteit De Aanbestedende dienst wenst dat de videofunctionaliteit in de Oplossing het Assessmentproces proces zoals beschreven in hoofdstuk 2.1 van Bijlage A ‘Specificatie van de opdracht’ zoveel als mogelijk ondersteunt Vraag Geef aan in hoeverre de Oplossing videofunctionaliteit aanbiedt ter ondersteuning van het in dit hoofdstuk beschreven proces. In uw beschrijving dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken: • De gespreksvormen die ondersteund kunnen worden;
-----	--

- Mogelijkheden om participanten aan een videosessie tijdens de videosessie gedurende bepaalde momenten wel en niet weer te geven in beeld;
- Mogelijkheden om tijdens een videosessie documenten in beeld te tonen;
- Mogelijkheden ten aanzien van het archiveren van videosessies in het Dossier van Deelnemer;
- Mogelijkheden ten aanzien van het organiseren (plannen, wijzigen, enz) van videosessies;
- Mogelijkheden voor een centrale videospace (helpdesk).

Verwachting

De verwachting van de Aanbestedende dienst is dat de Oplossing uitgebreide videofunctionaliteit biedt waarmee het volgende wordt ondersteund:

- Interviews, rollenspellen en begeleidingssessies van te voren op vaste tijden inplannen en (data en tijden) zichtbaar te maken in het Dossier van Deelnemer, zodat Gebruikers van te voren kunnen zien wanneer er videosessies plaatsvinden;
- Interviews, rollenspellen en begeleidingssessies eventueel op het laatste moment of de onderzoeksdag zelf toe te voegen, de geplande tijdstippen te wijzigen, dan wel de videosessies te verwijderen uit het Assessmentprogramma van een Deelnemer of een Assessmentprogramma voor een groep Deelnemers;
- Tijdens een videosessie documenten in beeld tonen, zodat bijvoorbeeld een Deelnemer een presentatie kan geven;
- Interviews en rollenspellen opslaan in en verwijderen uit het Dossier van Deelnemer;
- De assessmentpsycholoog, Deelnemer en medewerker Backoffice kunnen vanuit het Dossier van Deelnemer verbinding leggen met elkaar;
- Assessoren en participanten aan videosessies last minute kunnen wijzigen of toevoegen;
- Ten minste vier personen deel laten nemen aan een videosessie (bijvoorbeeld een uitvoerend assessmentpsycholoog, een psycholoog die meekijkt met het interview, de Deelnemer en de acteur).
- Participanten aan een videosessie (bijvoorbeeld assessoren) tijdens de videosessie gedurende bepaalde momenten wel en niet weer te geven in beeld. Bijvoorbeeld de mogelijkheid om tijdens het rollenspel de assessor voor Deelnemer niet in beeld te brengen, zodat de focus van de Deelnemer op de acteur blijft (en andersom).
- Een groepsopdracht uitvoeren in de videosessie.
- Een centrale videospace (helpdesk) van de medewerkers Backoffice van Opdrachtgever, waar Deelnemers of assessmentpsychologen tijdens de assessmentdag kunnen 'aankloppen', bijvoorbeeld voor het stellen van vragen.

	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.
--	---

Alle 40 Deelnemers doorlopen het Assessment. De uitkomsten worden gedeeld met de Deelnemers en na hun akkoord ook met Gert-Jan en collega's van zijn managementteam. Dit stelt het managementteam in staat om keuzes te maken in ontwikkelplannen voor de betreffende medewerkers en keuzes te maken over verantwoordelijkheden in de nieuwe organisatiestructuur.

Bij deze opdracht is Deelnemers ook de mogelijkheid geboden om een vervolgesprek te voeren met de psycholoog, binnen een paar weken na de assessmentdag. Bij Deelnemers die daarvan gebruik wilde maken, heeft de psycholoog deze tijdens het interview ingepland met de Deelnemer en datum/ tijdstip verwerkt in de Oplossing. Deelnemers ontvingen vanuit de Oplossing via e-mail een bevestiging van de afspraak met verwijzing naar de Oplossing voor eventueel benodigde documenten.

De Deelnemer vult na afloop van het Assessment het evaluatieformulier in de Oplossing in.

UE 2.	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan Deelnemers om het Assessment te evalueren. De resultaten van de evaluatie dienen automatisch opgeslagen te worden in het Dossier van de Deelnemer.
-------	---

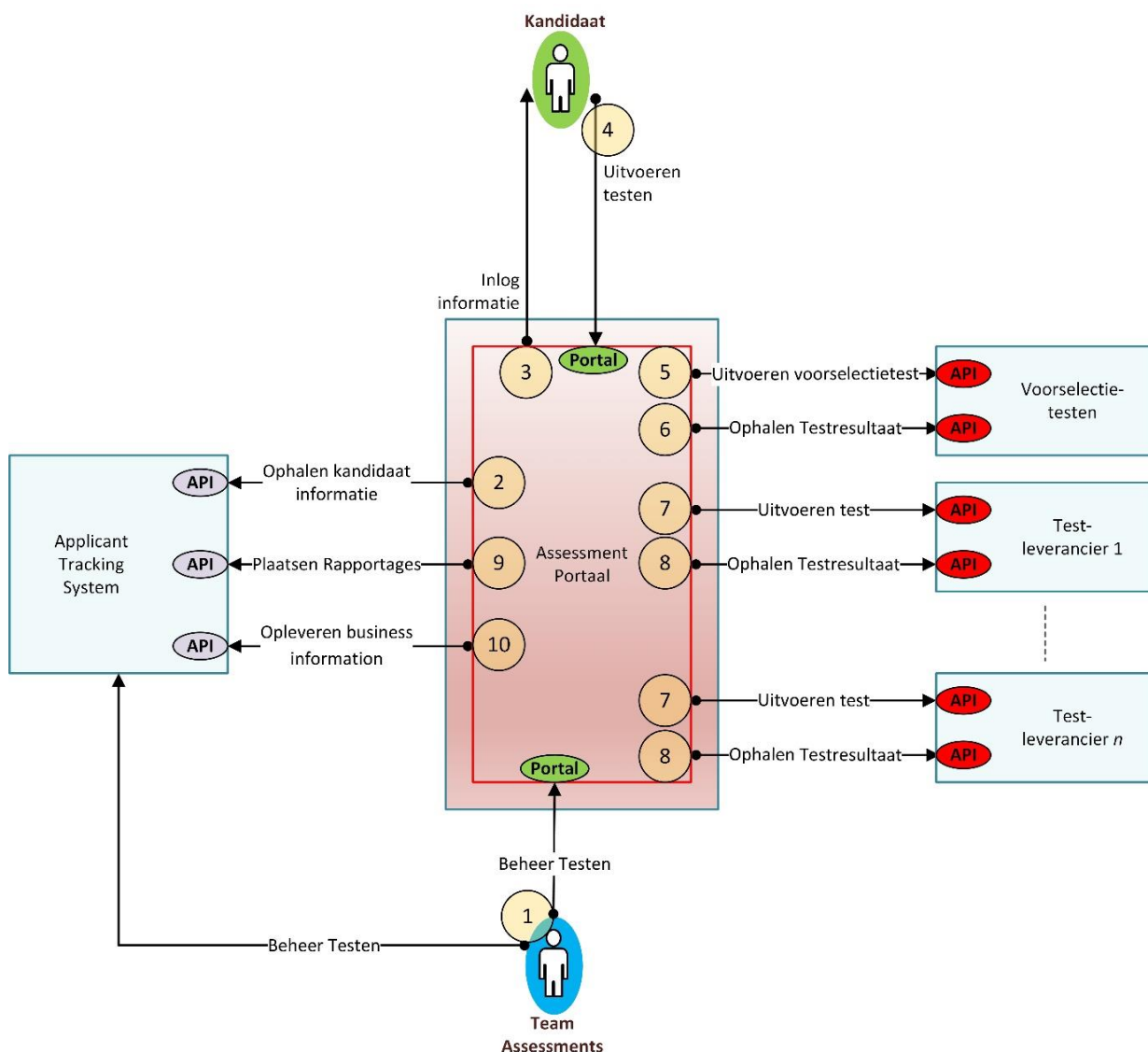
GUE 17.	De Opdrachtgever dient zelfstandig operationele- en stuurrapportages te kunnen maken in de Oplossing. De rapportages dienen ten minste geëxporteerd te kunnen worden naar Excel bestanden.
---------	--

W 6	Definiëren en genereren van operationele- en stuurrapportages. De Aanbestedende dienst wenst een Oplossing die ruime mogelijkheden biedt ten aanzien van het definiëren en genereren van operationele- en stuurrapportages. Vraag Geef aan in hoeverre de Oplossing ondersteuning geeft bij het definiëren en genereren van operationele- en stuurrapportages. In uw beschrijving dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken: • De mogelijkheden om zelf (geheel) nieuwe rapportages te definiëren en genereren; • De exportmogelijkheden van deze rapportages (denk aan CSV, PDF etc).
-----	--

	- De mogelijkheden voor automatische rapportages met visuele weergaves (grafieken, diagrammen e.d.) van de rapportages. Verwachting De Aanbestende dienst verwacht dat de Oplossing voorziet in mogelijkheden voor het flexibel definiëren en genereren van operationele- stuurrapportages op zowel deelnemerniveau (denk aan user ID, username, productnaam, opdrachtgever, Tarief psycholoog, 'factuur aan', organisatie-onderdeel, binnenkomst opdracht, informatie omtrent annulering, enz.) als op hoger aggregatieniveau (denk aan aantallen afgenomen per producttype, aantallen afname producten per opdrachtgever/dienstonderdeel, totalen en percentages assessmentuitslagen, voortgang workflow (data en statussen), uitslagen Assessments (eindoordeel psycholoog), uitslagen intelligentietest, de resultaten van de evaluaties, enz.). Tevens wordt verwacht dat de Oplossing voorziet in exportmogelijkheden van de rapportages middels ten minste CSV en PDF en in het automatisch genereren van visuele weergaves (grafieken, diagrammen e.d.) van de rapportages. 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. Koppelingen

De Oplossing dient te kunnen koppelen met aanpalende systemen en oplossingen van Derde partijen. In deze paragraaf worden de functionele aspecten van die koppelingen beschreven. De technische- en beveiligingseisen en -wensen worden in hoofdstuk 3 'IV kaders' vermeld. Onderstaande afbeelding hieronder dient als kapstok voor de eisen en wensen betreffende de koppelingen.



Indien Deelnemers gesolliciteerd hebben in het Applicant Tracking System (ATS) van Opdrachtgever, wordt in het ATS geadministreerd welke testen door de Deelnemer uitgevoerd moeten worden. Het ATS is de toekomstige instroomadministratie, waarin vacatures worden opgemaakt en gepubliceerd en het instroomproces voor Deelnemers wordt ondersteund. Het moet voor Team Assessments ook mogelijk zijn Deelnemers inclusief benodigde testen rechtstreek in het Assessmentportaal op te voeren. Het Assessmentportaal is vervolgens verantwoordelijk voor het op de juiste manier laten uitvoeren van de benodigde testen bij Testleveranciers.

- 1 Team Assessments administreert welke Testen een Deelnemer moet uitvoeren, inclusief benodigde Deelnemer-informatie, zoals privé e-mailadres.
- 2 De Oplossing (het Assessmentportaal) haalt Deelnemer-informatie op uit het ATS (op basis van de API van het ATS), inclusief de Testen die door de Deelnemer uitgevoerd moeten worden. De Oplossing maakt vervolgens de benodigde accounts aan, inclusief het voorbereidende werk voor het uitvoeren van de Testen.

- 3 Inloginformatie wordt naar de Deelnemer gestuurd op basis van het privé e-mailadres.
- 4 De Deelnemer logt in op de Oplossing en wordt een menu getoond met uit te voeren Testen.
- 5 Een Voorselectietest wordt gepseudonimiseerd bij de Testleverancier uitgevoerd.
- 6 Het Voorselectietestresultaat worden door de Oplossing bij de Testleverancier opgehaald.
- 7 Een Test wordt gepseudonimiseerd bij een Testleverancier uitgevoerd.
- 8 Het Testresultaat worden door de Oplossing bij de Testleverancier opgehaald.
- 1 Team Assessments analyseert en rapporteert over de Testresultaten
- 9 De Oplossing plaatst de Testrapporten (zover gewenst en wettelijk is toegestaan) in het ATS (op basis van de API van het ATS).
- 10 De Oplossing plaatst business information (stuurinformatie) in het ATS (op basis van de API van het ATS).

GUE 18. Deelnemers dienen vanuit hun account in de Oplossing rechtstreeks de Testen van Testleveranciers te kunnen maken (single sign-on). Uitkomsten van deze Testen worden automatisch in het Dossier van de Deelnemer opgeslagen, zodat deze inzichtelijk zijn voor de betrokken psycholoog.

UE 3. De Oplossing dient te koppelen met door Opdrachtgever gecontracteerde (Testen die aangeboden worden door) Testleveranciers.

Opdrachtgever beschikt momenteel over de volgende Testen waarmee de Oplossing dient te koppelen:

- Voorselectietesten, eelloo;
- Q1000 Capaciteiten, eelloo;
- Q1000 Persoonlijkheid, eelloo;
- OPQ32i, SHL;
- NEO-PR, Hogrefe;
- WPV, Ixly;
- SQ-Sova, Van der Maesen Koch;
- Drijfverenscan, eelloo;
- MCS, eelloo;
- Zeezicht, Construct;
- Highlight, Construct;
- VASE Video, Van der Maesen Koch;
- Utopia, Construct;
- Watson Glaser, Pearson;
- TD12, Pearson;
- UCL, Pearson;

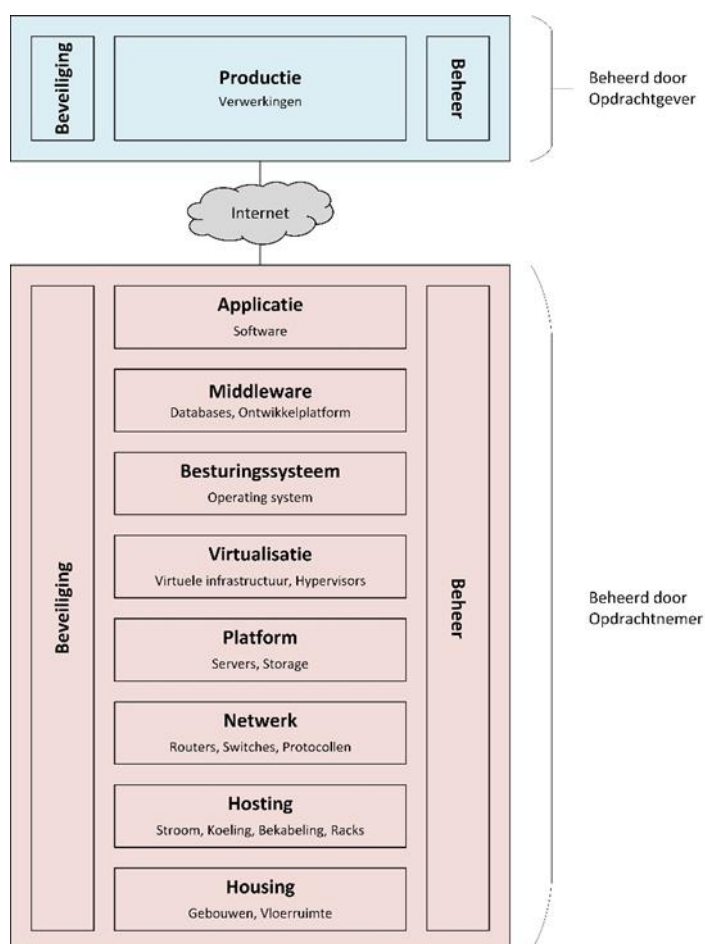
	• HEXACO, Van der Maesen Koch. Dit is een momentopname. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er Testen worden toegevoegd en/of verwijderd.
--	---

GUE 19.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een API, gepubliceerd door de leverancier van het ATS (Applicant Tracking System), ten behoeve van: a) het ophalen van Deelnemer-informatie uit het ATS, inclusief de Testen die door de Deelnemer uitgevoerd moeten worden; b) het plaatsen van Testrapporten (zover gewenst en wettelijk is toegestaan) in het ATS; c) c) het plaatsen van managementinformatie in het ATS.
---------	--

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

GUE 20. 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.

GUE 21. De Opdrachtnemer levert de Oplossing als SaaS oplossing.

3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Aanbestedende dienst hecht veel belang aan de beveiliging van (Persoons)Gegevens. De Aanbestedende dienst heeft een taak en verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat (Persoons)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 4.	Opdrachtnemer voldoet aan 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.
-------	---

Bij de uitvoering van onderhavige opdracht worden Persoonsgegevens verwerkt. Derhalve zullen Partijen hiertoe een separate Verwerkersovereenkomst afsluiten conform Bijlage 4 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.

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

De eisen worden in deze paragraaf verder toegelicht.

3.3.1. 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.

Aanbestedende dienst heeft de Oplossing geclassificeerd als BBN2, BIV113.

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 voor de Oplossing de volgende maatregelen:

Nr.	Control	Maatregel
9.2.1.1	Registratie en afmelden van gebruikers	Er is een sluitende formele registratie- en afmeldprocedure voor het beheren van gebruikersidentificaties.
9.2.2.1	Gebruikers toegang verlenen	Er is uitsluitend toegang verleend tot informatiesystemen na autorisatie door een bevoegde functionaris.
9.2.2.2	Gebruikers toegang verlenen	Op basis van een risicoafweging is bepaald waar en op welke wijze functiescheiding wordt toegepast en welke toegangsrechten worden gegeven.
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.
9.2.5.1	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	Alle uitgegeven toegangsrechten worden minimaal eenmaal per halfjaar beoordeeld.
9.2.5.2	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	De opvolging van bevindingen is gedocumenteerd en wordt behandeld als beveiligingsincident.
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.
9.4.2.1	Beveiligde inlogprocedures	Als vanuit een onvertrouwde zone toegang wordt verleend naar een vertrouwde zone, gebeurt dit alleen op basis van minimaal two-factor authenticatie.
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.
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.
9.4.4.1	Systeemhulpmiddelen	Alleen bevoegd personeel heeft toegang tot systeemhulpmiddelen.
11.1.4.1	Beschermen tegen bedreigingen van buitenaf	De organisatie heeft geïnventariseerd welke papieren archieven en apparatuur bedrijfskritisch zijn. Tegen bedreigingen van buitenaf zijn beveiligingsmaatregelen genomen op basis van een expliciete risicoafweging.
11.1.4.2	Beschermen tegen bedreigingen van buitenaf	Bij huisvesting van IT-apparatuur wordt rekening gehouden met de kans op gevolgen van rampen veroorzaakt door de natuur en menselijk handelen.
12.1.2.1	Wijzigingsbeheer	In de procedure voor wijzigingenbeheer is minimaal aandacht besteed aan: (a) het administreren van wijzigingen; (b) risicoafweging van mogelijke gevolgen van de wijzigingen; (c) goedkeuringsprocedure voor wijzigingen.
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.

Nr.	Control	Maatregel
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.
12.3.1.1	Back-up van informatie	Er is een back-up beleid waarin de eisen voor het bewaren en beschermen zijn gedefinieerd en vastgesteld.
12.3.1.2	Back-up van informatie	Op basis van een expliciete risicoafweging is bepaald wat het maximaal toegestane dataverlies is en wat de maximale hersteltijd is na een incident.
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.
12.4.2.1	Beschermen van informatie in logbestanden	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.
12.6.1.1	Beheer van technische kwetsbaarheden	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	Bescherming van berichten	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. Voor beveiliging van websiteverkeer gelden de open standaarden tegen af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum.
13.2.3.2	Bescherming van berichten	Voor veilige berichtenuitwisseling met basisregistraties wordt, conform de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum, gebruik gemaakt van de actuele versie van Digikoppeling.
14.2.6.1	Beveiligde ontwikkelomgeving	Systeemontwikkelomgevingen worden passend beveiligd op basis van een expliciete risicoafweging.
15.1.2.1	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	De beveiligingseisen uit de offerteaanvraag worden expliciet opgenomen in de (inkoop)contracten waar informatie een rol speelt.
15.1.2.2	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	In de inkoopcontracten worden expliciet prestatie-indicatoren en de bijbehorende verantwoordingsrapportages opgenomen.
15.1.2.3	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	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	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	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.

Nr.	Control	Maatregel
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.
16.1.2.1	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Er is een meldloket waar beveiligingsincidenten kunnen worden gemeld.
16.1.2.2	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Er is een meldprocedure waarin de taken en verantwoordelijkheden van het meldloket staan beschreven.
16.1.2.3	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Alle medewerkers en contractanten hebben aantoonbaar kennis genomen van de meldingsprocedure van incidenten.
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	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Een Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is gepubliceerd en ingericht.
16.1.4.1	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Informatiebeveiligingsincidenten die hebben geleid tot een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van informatieverwerkende systemen, behoren zo snel mogelijk (binnen 72 uur) al dan niet geautomatiseerd te worden gemeld aan het NCSC (alleen voor rijksoverheidsorganisaties) of de sectorale CERT.
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.
18.1.4.1	Privacy en bescherming van persoonsgegevens	In overeenstemming met de AVG heeft iedere organisatie een Functionaris Gegevensbescherming (FG) met voldoende mandaat om zijn/haar functie uit te voeren.
18.1.4.2	Privacy en bescherming van persoonsgegevens	Organisaties controleren regelmatig de naleving van de privacyregels en informatieverwerking en -procedures binnen hun verantwoordelijkheidsgebied aan de hand van de desbetreffende beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging.

Tabel 2 - Verplichte overheidsmaatregelen

UE 5.	De Opdrachtnemer voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 2 – Verplichte overheidsmaatregelen.
-------	---

3.3.2. 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 6.	Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren door een Derde partij om de beveiliging van de Oplossing te testen. Opdrachtgever schakelt hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau in 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 (in lijn met UE 11) 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 7.	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 8.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (relevante delen van) het Assessmentportaal te blokkeren. Dit wordt het Stekkermanaat 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 (Persoons)Gegevens. De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de (Persoons)Gegevens van Opdrachtgever ontoegankelijk te maken voor onbevoegden en veilig te stellen. Dit zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van de (Persoons)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 9.	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. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever 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 10.	Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal een Vulnerability scan uit. Bevindingen worden opgenomen in de Service Level Rapportage en besproken met de Opdrachtgever.
--------	--

UE 11.	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 12.	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

UE 13.	De presentatie (GUI) van de Oplossing is conform de Nederlandse Rijkshuisstijl ingericht. Zie https://www.rijkshuisstijl.nl/communicatiemiddelen/websites en https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-online.
--------	--

GUE 22.	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 23.	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 24.	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 14.	Opdrachtnemer dient tijdens de Implementatie medewerking te verlenen aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.
--------	--

UE 15.	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 16.	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 Oplossing 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 25.	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.
---------	---

	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 26.	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 Aannbestedende dienst wil waarborgen dat alleen geautoriseerde Gebruikers gebruik kunnen maken van de (Persoons)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 27.	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 28.	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 ten minste mogelijk: 1. Authenticatorapp; 2. E-mail.
---------	--

GUE 29.	De Oplossing biedt de mogelijkheid (voor functiescheiding en datascheiding) om door middel van autorisaties rechtendifferentiatie 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. (Persoons)Gegevens

3.6.1. (Persoons)Gegevens in rust

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

UE 17.	(Persoons)Gegevens van Opdrachtgever worden binnen de EU/EER opgeslagen en gedurende de levenscyclus van de (Persoons)Gegevens, blijven deze (Persoons)Gegevens binnen de EU/EER.
--------	---

GUE 30.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor (Persoons)Gegevens die in de Oplossing worden verwerkt. Versleuteling van de (Persoons)Gegevens geschiedt met een door National Institute of Standards and Technology (NIST) of Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) aanbevolen encryptie-algoritmes, conform niveau Goed.
---------	--

3.6.2. (Persoons)Gegevens in transitie

GUE 31.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van (Persoons)Gegevens tussen de Oplossing en andere partijen. Versleuteling van de (Persoons)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 (Persoons)Gegevens

UE 18.	(Persoons)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 (Persoons)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 19.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij het activeren van het persoonlijke account door de Deelnemer deze te wijzen op het privacystatement van de Opdrachtgever. De (Persoons)Gegevens worden in de Oplossing verwerkt conform de grondslag 'gerechtvaardigd belang'
--------	---

	Voordat de bewaartermijn verstrijkt ontvangt de Deelnemer een geautomatiseerd bericht dat het account gesloten wordt. De Deelnemer krijgt de mogelijkheid om (Persoons)Gegevens te downloaden voordat het account wordt gedeactiveerd.
UE 20.	De Oplossing biedt de mogelijkheid na afloop van een procedure automatisch (Persoons)Gegevens te schonen / verwijderen conform richtlijnen AVG. De onderstaande bewaartermijnen zijn van toepassing: • Dossiers n.a.v. een stabiliteitsonderzoek – 3 jaar; • Overige Dossiers – 1 jaar.

3.6.4. Verwerken van (Persoons)Gegevens

UE 21.	Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever slechts Persoonsgegevens verwerken voor zover noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze Overeenkomst. 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 22.	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 Overeenkomst.

3.6.5. Beveiliging van (Persoons)Gegevens

UE 23.	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.
--------	---

Het anonimiseren en/of pseudonimiseren van informatie heeft een positief effect op de zwaarte van de beveiligingseisen. De Aanbestedende dienst hecht aan optimale beveiliging van (Persoons)Gegevens en stelt daarom eisen aan het kunnen anonimiseren en/of pseudonimiseren van (Persoons)Gegevens bij verzending en opslag af voor het uitvoeren van Testen vanuit de Oplossing.

UE 24.	De Oplossing dwingt het gebruik van gepseudonimiseerde (Persoons)Gegevens af bij verzending en opslag voor het uitvoeren van Testen vanuit de Oplossing.
--------	--

3.7. Richtlijnen Webapplicaties

UE 25.	De Oplossing voldoet aan de streefbeeldafspraken van het Forum Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/thema/veilig-internet/streefbeeldafspraken .
--------	--

UE 26.	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. Richtlijnen Gebruik Webcam / videofunctionaliteit

UE 27.	Vóór gebruik van een Webcam binnen de Oplossing, wordt een Deelnemer schriftelijk op het volgende geattendeerd: • De Deelnemer wordt bewust gemaakt van het feit dat men in een digitale omgeving zit, die kwetsbaar kan zijn voor cyberdreigingen; • De Deelnemer wordt bewust gemaakt van de omgeving waarin de Webcamtest gebruikt wordt (meeluisteren door derden, de fysieke ruimte die in beeld komt, afsluiten van het gesprek na afronding); • Deelnemer moet hierop een leesbevestiging geven voordat hij verder kan.
--------	--

UE 28.	Vóór gebruik van een Webcam binnen de Oplossing, wordt de Deelnemer schriftelijk het volgende geadviseerd: • Maak gebruik van een vertrouwd en beveiligd wifinetwerk; • Zorg voor een actuele virusscanner; • Houd je systemen up-to-date: installeer updates zodra deze door de leverancier beschikbaar worden gesteld; • Wees extra alert op phishingmail.
--------	---

3.9. Bewaken van de Oplossing

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

UE 29.	De Oplossing wordt door Opdrachtnemer volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit, Performance en Beschikbaarheid. De wijze van monitoring en rapportage en de waardes waarbij rapportage plaatsvindt worden door Opdrachtnemer beschreven in de SLA en DAP. Afwijkingen worden gerapporteerd in de Service Level Rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever.
UE 30.	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.

3.10. Testen van de Oplossing

UE 31.	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, Opleiding en Consultancy

4.1. Documentatie

UE 32.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Prestatie. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing en gegevensuitwisseling (zoals API's) in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 33.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 34.	De Documentatie dient op verzoek van Opdrachtgever in een bewerkbaar format aangeleverd te worden aan de Contractmanager van Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen.
UE 35.	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 36.	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 37.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

4.2. Opleiding

UE 38.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen inzake het gebruik van de Oplossing voor verschillende gebruikersgroepen, zoals functioneel beheerders van de Oplossing, inclusief Documentatie.
UE 39.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .
UE 40.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.

UE 41.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 42.	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 43.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.

4.3. Consultancy

UE 44.	De Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever Consultancy.
UE 45.	Consultancy vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

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 gebruiksklare oplevering van de Oplossing uiterlijk per 1 september 2023. De projectmanager van de Opdrachtnemer dient de Implementatie uit te voeren conform het Plan van Aanpak in samenwerking met de projectmanagers van de Opdrachtgever.

5.1.1. Plan van Aanpak Implementatie Oplossing

GUE 32.	Inschrijver levert bij Inschrijving een (concept) Plan van Aanpak voor de Implementatie op, uitgaande van gebruiksklare oplevering van Oplossing uiterlijk per 1 september 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 Overeenkomst 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 koppelingen uit hoofdstuk 2.2) 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 tijdsplan 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 september 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 tijdsplan 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 september 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 46.	Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg met Opdrachtgever daartoe uiterlijk 20 april 2023 een definitief Plan van Aanpak voor de Implementatie opleveren. De vervolgbepalingen in de Overeenkomst gelden hierbij onverkort.
--------	--

UE 47.	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 48.	De Oplossing dient uiterlijk op 1 september 2023 gebruiksklaar te zijn.
--------	---

UE 49.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere partijen van overige systemen.
--------	---

5.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 50.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

5.3.1. Opleiding

UE 51.	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 52.	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 Onderhoud en Support. 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 Overeenkomst worden toegevoegd.

GUE 33.	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 Onderhoud en Support.
---------	--

UE 53.	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) conform de minimale eisen, op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde concept versies, voor de Oplossing. Na vaststelling van de definitieve versies uiterlijk per 8 mei 2023 zullen deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA of DAP optreden.
--------	--

6.2. Service Levels

6.2.1. Beschikbaarheid

UE 54.	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 tijdens reguliere openingstijd (08:00 – 18:00).

6.2.2. Helpdesk en Service window

UE 55. De Opdrachtnemer heeft een Nederlands en/of Engels sprekende Helpdesk, voor het afhandelen van Calls.

UE 56. Het Service window voldoet minimaal aan de volgende normen:

Omschrijving	Indicator	Norm
Openstelling Helpdesk	Reguliere openingstijd	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).

Opdrachtgever verzorgt de 1^e en 2^e lijns ondersteuning. Opdrachtnemer verzorgt de 3^e lijns ondersteuning en zal daarvoor alleen in contact staan met Opdrachtgever (en niet de Gebruikers).

6.2.3. Releasemanagement

UE 57.	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 koppervlakken en gegevensuitwisselingen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de contractueel afgesproken Beschikbaarheid van de Oplossing.
--------	--

6.2.4. Incident management

Deelnemers melden Incidenten altijd bij het Backoffice van het Team Assessments van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever meldt Incidenten vervolgens bij Opdrachtnemer.

UE 58.	Incidenten mogen alleen door Gebruikers van de Opdrachtgever gemeld worden bij Opdrachtnemer.
--------	---

UE 59.	De Oplossing stelt de Deelnemer op ieder moment van de Test contact-informatie (telefoonnummer en e-mail adres) ter beschikking, waarmee de Deelnemer het Team Assessments van de Opdrachtgever op de hoogte kan stellen van een Incident. Bij het telefoonnummer staat benoemd dat dit enkel tijdens kantooruren bereikbaar is.
--------	--

UE 60.

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 Laag/hoog	Oplostijd Incident prio 2	Ma t/m vr: 72 klokuren	95%
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 (Persoons)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 61.	Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de (Persoons)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; • Bevindingen uit beveiligingstesten, waaronder A&P testen en Vulnerability scans.
UE 62.	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 63.	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

UE 64.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is de capaciteit van de Oplossing geschikt voor ten minste: • 50 Gebruikers; • 5.500 Deelnemers per jaar; • 500 gelijktijdige Deelnemers.
--------	--

6.5. Business Continuity management

UE 65.	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 (Persoons)Gegevens toegestaan.
--------	---

6.6. Availability management

UE 66.	De Oplossing heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker/Deelnemer op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van geplande onbeschikbaarheid wordt de Gebruiker/Deelnemer geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
--------	---

6.7. Service Level Rapportage

UE 67.	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 A&P testen; - Vervaldatum 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 incl. autorisatieprofielen en Deelnemers); - 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 10^e 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, Opleiding en Consultancy

UE 68.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	---

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://www.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://www.logius.nl/handleiding-aansluiten-op-digipoort-voor-bedrijven)

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 69.	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 70.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 71.	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 72.	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 73.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe -/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

6.10. Kaders voor (re)transitie

6.10.1. Inleiding

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

In ieder geval zijn na afloop van de Overeenkomst - in verband met de eisen rondom bewaartermijnen conform de Beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen, waaronder het toegankelijk houden van het Dossier in verband met eventuele klachtenprocedures, en het eventuele hergebruik van testresultaten in geval van Deelnemers die binnen een jaar opnieuw een Assessment ondergaan – de navolgende Uitvoeringseisen.

UE 74.	Gebruikers en Deelnemers dienen toegang te houden tot het Assessmentportaal op basis van leesrechten.
UE 75.	De koppeling met het ATS wordt na het einde van de Overeenkomst verwijderd.
UE 76.	De periode van 12 maanden vangt aan direct na einde van de Overeenkomst.
UE 77.	Afname van deze mogelijkheid geschiedt via de procedure van Additionele diensten.

6.10.2. Documentatie en (Persoons)Gegevens(overdracht)

UE 78.	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 de in het Prijzenformulier geoffreerde uurtarieven, 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 79.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 80.	De ter beschikking gestelde (Persoons)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 81.	Na ontvangst van bevestiging dat de (Persoons)Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende (Persoons)Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 82.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen drie (3) maanden na afloop van de genoemde periode in 6.10.1, alle (Persoons)Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze (Persoons)Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 83.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 84.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging

	waaruit blijkt dat alle (Persoons)Gegevens 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 85.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 6 van het Beschrijvend document.
--------	--

Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

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

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

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

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

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 5 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 86.	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 87.	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 ‘concept Overeenkomst’ en Bijlage 4 ‘concept Verwerkersovereenkomst’ van het Beschrijvend document opgenomen concept overeenkomsten kunnen - alvorens deze door Inschrijver(s) 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 overeenkomsten zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 34.	Inschrijver gaat akkoord met de concept overeenkomsten 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” geoffeerde 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..

GUE 35.	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 (m.u.v. de eventuele kosten ten aanzien van de notificaties per SMS).
---------	--

GUE 36.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.
---------	--

UE 88.	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 geoffeerde 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 het geel gearceerde veld in te vullen, te weten:

1. Vaste Prijs voor de Implementatie van de Oplossing.

Tabblad 'Gebruiksrecht'

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

1. het aantal Deelnemers;
2. een Enterprise site licentie.

Ad 1. Het Gebruiksrecht van de Oplossing op basis van het aantal Deelnemers heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per Deelnemer betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Assessments, Dossiers, Testen, cores, koppelvlakken, enz.) gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support).

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

1. Prijs per jaar per Deelnemer;
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 Deelnemers, Assessments, Dossiers, Testen, cores, koppelvlakken, enz.) gebruik maken van de 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.

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.

Verrekening voor het gebruik van de Oplossing vindt altijd plaats op basis van het voor de Opdrachtgever meest gunstige licentiemodel. Dit betekent dat bij aanvang van het contractjaar verrekening plaatsvindt op basis van het verrekenmodel 'Prijs per Deelnemer'. Op het moment dat het licentiemodel 'Enterprise site licentie' gunstiger is geworden (= omslagpunt) worden er geen kosten meer in rekening gebracht voor het gebruik van de Oplossing in het betreffende contractjaar.

Inschrijver dient in dit tabblad tevens de Prijs voor het ter beschikking stellen van de Oplossing aan Opdrachtgever, op basis van leesrechten, voor een periode van 12 maanden na einde Overeenkomst, te offrenen.

Tabblad ‘Additionele diensten’

Hier dient Inschrijver de Prijzen voor Consultancy, Opleidingen en Retransitie te offrenen, bestaande uit:

1. Uurtarief Consultancy, uitgaande van 60 uur per jaar;
2. Prijs per Gebruiker per dag per Opleiding (basis en verdiepend);
3. Uurtarief Retransitie, uitgaande van 120 uur.

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 “Gebruiksrecht” en ‘Additionele diensten’ zoals opgegeven in Bijlage VIII “Prijzenformulier” mogen vanaf 2026 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 89.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen “Gebruiksrecht” en ‘Additionele diensten’ mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 10.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2026.
UE 90.	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.