



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“UX-lab 2.0”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC21-041
Datum : 01-02-2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Context	5
2.1. De huidige UX-lab ruimtes van de Opdrachtgever in gebouw De Knoop.....	5
2.2. Hoe de Opdrachtgever wil kunnen onderzoeken en testen	7
2.3. Hoe het technisch zou kunnen werken	9
2.4. Het testproces	11
Hoofdstuk 3. Functionals.....	14
3.1. Vaste opstelling en mobiele opstelling (het mobiele lab)	14
3.2. Het testproces	15
3.3. Gebruiksvriendelijkheid	19
3.4. Autorisaties	21
Hoofdstuk 4. Non-functionals	22
4.1. Opbouw van de Oplossing.....	22
4.2. Beveiliging	23
4.3. Autorisatie en Authenticatie	26
4.4. Gegevens	26
4.5. Aansluitvoorwaarden	27
Hoofdstuk 5. Prijsstelling	28
5.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	28
5.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VI “Prijsmodel”	28
5.3. Indexering Prijs.....	29
Hoofdstuk 6. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	30
6.1. Documentatie	30
6.2. Opleiding	30
6.3. Consultancy.....	31
Hoofdstuk 7. Voorbereiding- en Implementatiefase	32
7.1. Documentatie en Opleiding.....	32
7.2. Plan van Aanpak Implementatie	32
Hoofdstuk 8. Operationele fase	34

8.1.	Documentatie en Consultancy	34
8.2.	Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures ..	34
8.3.	Service Levels	34
8.4.	Release management	37
8.5.	Security incident management	37
8.6.	Business Continuity management	37
8.7.	Service Level rapportage	37
8.8.	Facturering en betalingstermijn	38
8.9.	Kaders voor (re)transitie	39
Hoofdstuk 9.	Integriteit.....	41
9.1.	Business Etiquette	41
Hoofdstuk 10.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	42
10.1.	Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden.....	42
10.2.	Internationale Sociale voorwaarden	42
10.3.	Energie & Klimaat	44
Hoofdstuk 11.	Juridische kaders	45

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de context, Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding UX-lab 2.0. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

Hoofdstuk 2. Context

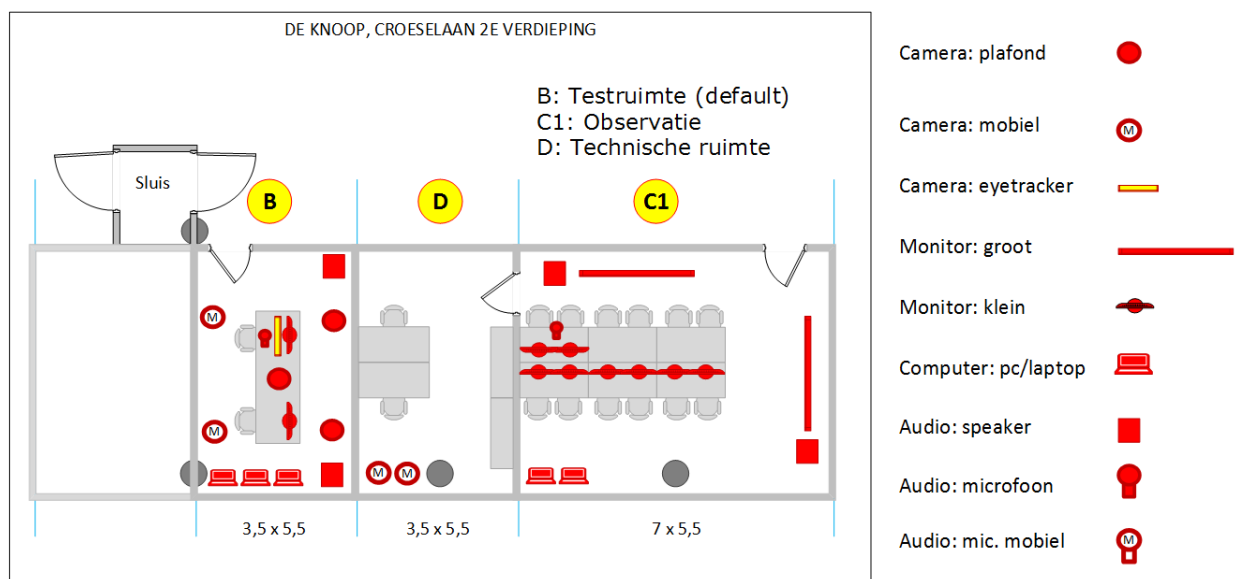
In het UX-lab van de Opdrachtgever testen we de producten die binnen de Opdrachtgever worden ontworpen voor burgers en ondernemers (een doelgroep die bestaat uit vele miljoenen mensen). Denk bijvoorbeeld aan de Online Aangifte, het portaal Mijn Belastingdienst en de website www.belastingdienst.nl. Om te meten hoe bruikbaar en gebruiksvriendelijk een product is, worden in het UX-lab gebruikerstests (ook wel “usability”-tests genoemd) uitgevoerd.

De Opdrachtgever wil op termijn beschikken over een state-of-the-art usability lab dat klaar is voor de toekomst en vergelijkbaar is met professionele UX laboratoria van andere organisaties die, net als de Opdrachtgever, het maken van gebruikersvriendelijke producten hoog in het vaandel hebben staan.

Dit hoofdstuk geeft (uitsluitend) de context vanuit Opdrachtgever perspectief om achtergrond informatie te geven bij de eisen en Wensen.

2.1. De huidige UX-lab ruimtes van de Opdrachtgever in gebouw De Knoop

De afgelopen jaren zijn veel gebruikerstests uitgevoerd in het usability lab van de Opdrachtgever. In onderstaande figuur is de plattegrond geschetst van de verschillende ruimtes waaruit het lab nu bestaat. De verschillende testvormen die in dit document zijn beschreven, willen we in dit lab kunnen uitvoeren. De in de figuur ingetekende Producten (camera's, schermen, etc) zijn indicatief en bedoeld als voorbeeld.



Dit zijn de vaste ruimtes waarin het nieuwe lab moet worden geconfigureerd.

2.1.1. Ruimte A: Ontvangstruimte (niet in het plaatje)

De ontvangstruimte is bedoeld om Respondenten te ontvangen en te laten wachten tot ze aan de beurt zijn. De ruimte biedt voldoende privacy om uitleg te geven over de uitvoering van de test, om een inleidend interview te houden en om de Respondenten op hun gemak te stellen.

2.1.2. Ruimte B: Testruimte

De testruimte is de ruimte waar een Respondent de daadwerkelijke test uitvoert. Er dient een flexibel in te richten fysieke werkplek te zijn. Voor tests van belastingdienst-applicaties stelt de Opdrachtgever een standaard werkplek (laptop) beschikbaar, conform Digitale Werkplek Belastingdienst (DWB) en/of Digitale Brug Overheidsdiensten (DBO), die representatief is voor de doelgroep. Voor tests kunnen ook niet-belastingdienst Respondenten worden uitgenodigd. Hiervoor moet de werkplek ook kunnen worden ingericht. De ruimte biedt tevens de mogelijkheid voor diverse werkvormen met kleine groepen, zoals bijvoorbeeld focusgroepen en designsessies.

Default is de testruimte uitgerust voor een individuele test waarbij een opstelling wordt gebruikt voor een Respondent en een Interviewer. Ook is het gewenst om een meer free-format en informele setting te kunnen toepassen. Bijvoorbeeld om een huiskamersituatie na te bootsen.

2.1.3. Ruimte C1: Observatieruimte:

De observatieruimte is de plek waar de tests worden geobserveerd. Het is de ruimte waar de belangrijkste stakeholders van een test (veelal de ontwerpers en projectleiders betrokken bij een product) meekijken en actief bevindingen vastleggen. In deze ruimte registreert de Notulist alle bevindingen die worden waargenomen tijdens een test. Tevens worden hier de resultaten direct na elke test samengevat en besproken in de vorm van een "wrap up".

2.1.4. Ruimte C2: Flexruimte (niet in het plaatje)

Deze ruimte is als uitbreiding te beschouwen voor alle situaties waarin de uitvoering van een specifieke test niet "past" in het huidige UX-lab en is eventueel met mobiele Producten in te richten. De flexruimte heeft meerdere functies:

- De belangrijkste functie is het bieden van ruimte voor alle extra meekijkers naast de belangrijkste stakeholders die in de observatieruimte zitten.
- De ruimte biedt tevens de mogelijkheid voor diverse werkvormen met grote groepen (waarvoor de testruimte te klein is), zoals bijvoorbeeld het houden van kennisseminars, klantarena's, focusgroepen en designsessies.
- De flexruimte is in te richten in een willekeurige ruimte.

2.1.5. Ruimte D: Technische ruimte

Dit is de ruimte voor het plaatsen van Producten en Programmatuur die noodzakelijk is voor het functioneren van het UX-lab. De techniek moet in deze ruimte zoveel mogelijk naar de achtergrond worden gebracht. Er wordt naar gestreefd dat het UX-lab een low-tech uitstraling heeft, wat prettig is voor Respondenten. Dus bij voorkeur geen losse computers in de verschillende ruimtes. Van belang is dat geluids- en temperatuuroverlast van de Producten en Programmatuur geminimaliseerd kan worden. Idee is dat in geval van storingen aan de Producten en Programmatuur gewerkt kan worden zonder dat de Respondent/test daardoor beïnvloed wordt.

2.2. Hoe de Opdrachtgever wil kunnen onderzoeken en testen

De basis van een gebruikers-test is eenvoudig. De doelen van het te testen product worden vertaald naar enkele opdrachten die aan een testpersoon (veelal speciaal geworven door een extern bureau) worden aangeboden. Een Interviewer begeleidt de testpersoon hierbij. De testpersoon gebruikt het product (bijvoorbeeld in de vorm van een prototype) om de opdrachten mee uit te voeren en denkt daarbij hardop. Een opdracht kan bijvoorbeeld zijn: “Doe aangifte inkomstenbelasting 2016”. Bij het uitvoeren van de opdracht wordt gekeken hoe het gaat en of er problemen optreden. Doel van een gebruikerstest is zo goed mogelijk te zien hoe gebruikers met ons product werken en te begrijpen wat er aan de hand is als er een probleem optreedt. De intentie van een test is altijd om ervan te leren om onze producten te kunnen verbeteren.

We onderscheiden verschillende testvormen die in het lab kunnen plaatsvinden:

- Formele tests.
- Testen met een groep (focusgroep en design-sessies / co-discovery).
- Testen op locatie, zelfstandige tests, testen op afstand.

2.2.1. Testtype: formele test in het lab

Dit is de meest gebruikte vorm (zie de inleidende beschrijving hierboven). Onder een formele test verstaan we een usability test waarbij één Respondent begeleid door een Testleider* in de testruimte aan de hand van een testscript met een Testobject (Applicatie/website/prototype) werkt. De bevindingen worden tijdens de test genoteerd door een Notulist, eventueel bijgestaan door een cameraman/-vrouw in de observatieruimte (C1). Er is fysiek plek voor 8 Observanten in de observatieruimte (C1). Andere deelnemers kunnen eventueel meekijken op afstand (remote) of vanuit een (op verzoek van de klant geprepareerde) meekijkruimte (C2). Tijdens een test gebruiken we de “hardopdenk”-methode waarbij de Respondent vertelt over wat hij denkt, doet en verwacht.

3 vormen:

Testvormen:	B: testruimte	C1: Observatie	C2: flexruimte	D: Technisch	Remote Respondent	Remote stakeholder
Vorm 1:	1 Interviewer* 1 Respondent	Observanten Notulist	N.v.t	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken
Vorm 2:	1 Respondent	Interviewer Observanten Notulist	N.v.t	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken
Vorm 3:	2 Respondenten	Interviewer Observanten Notulist	N.v.t	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken

*De Interviewer is ook altijd de Testleider.

2.2.2. Testtype: testen met een groep (Focusgroep / Co-discovery)

Dit testtype omvat enkele vormen die vroeg in het ontwerpproces kunnen worden toegepast. Bijvoorbeeld voor het vormen van ideeën of het toetsen van een concept. De groepsgrootte varieert tussen de 3 en maximaal 10 personen.

3 vormen:

Testvormen:	B: testruimte	C1: Observatie	C2: flexruimte	D: Technisch	Remote Respondent	Remote stakeholder
Vorm 1: Focusgroep	N.v.t.	Observanten Notulist	2 Interviewers Focusgroep (5-10)	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken
Vorm 2: Co-discovery	Co-discovery groep (2 á 3)	Interviewer Observanten Notulist	N.v.t	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken
Vorm 3: Co-discovery	N.v.t.	Interviewer Observanten Notulist	Co-discovery groep (>2)	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken

2.2.3. Testtype: Testen op locatie, zelfstandige test, Testen op afstand

Als laatste een drietal testvormen die elk specifieke kenmerken hebben wat betreft de locatie waarop de test wordt uitgevoerd en de manier waarop deze wordt begeleid.

3 vormen:

Testvormen:	B: testruimte	C1: Observatie	C2: flexruimte	D: Technisch	Remote Respondent	Remote stakeholder
Vorm 1: Testen op locatie	N.v.t.	N.v.t.	Flex=extern Interviewer Observanten Notulist Respondent	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken
Vorm 2: Zelfstandige test	N.v.t	N.v.t.	Flex=intern Respondent	Beheerder	N.v.t	Optioneel op afstand meekijken
Vorm 3: Testen op afstand	N.v.t.	Interviewer Observanten Notulist	N.v.t.	Beheerder	1 Respondent (thuis)	Optioneel op afstand meekijken

- Vorm 1: Testen op locatie: De testteam is samen met het mobiele lab op locatie waar een testopstelling wordt gebouwd inclusief testruimte (of -plek) en observatieruimte (of -plek). In theorie kan dit in één ruimte zijn. Hier kunnen in principe alle standaard testvormen worden uitgevoerd. Precieze logistiek is afhankelijk van de locatie. In de beschrijving zijn A (ontvangstruimte), B (testruimte) en C1 (observatie) de ruimtes die op locatie moeten worden ingericht. Per test zal moeten worden gekeken hoe de precieze opzet zal plaatsvinden. Bijvoorbeeld of er ook Observanten bij zijn of niet.
- Vorm 2: Zelfstandige test: de Respondent voert na een instructie zelfstandig een korte test uit (enquête, mini-interview, walkthrough) buiten de testruimte. De test wordt idealiter uitgevoerd in een break-out room (E). Als de test klaar is, wordt de Respondent weer naar de ontvangstruimte gebracht door de rol “ophaler”.

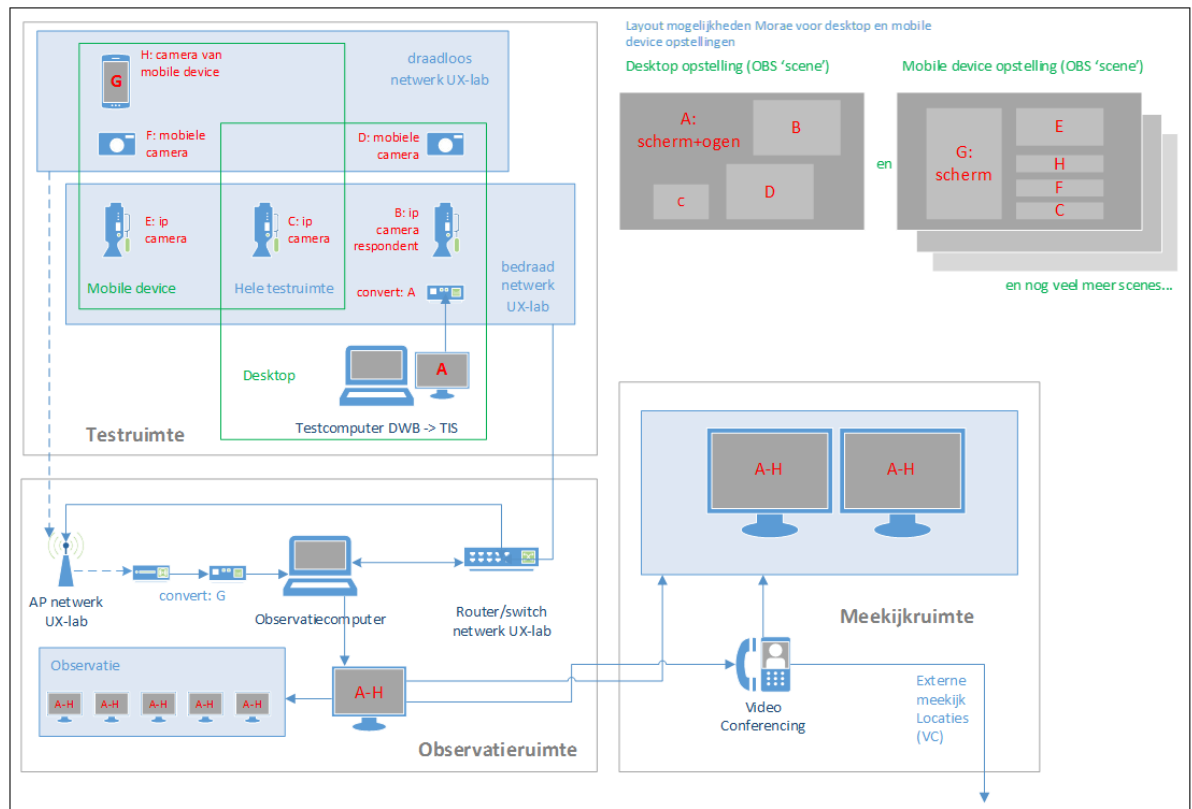
- Vorm 3: Testen op afstand: De Respondent is in de eigen omgeving (thuis of op kantoor) en er wordt contact gemaakt via telefoon of vergadersoftware zoals bijvoorbeeld Webex (wat binnen de Opdrachtgever wordt gebruikt). De Testleider/Notulist is in het UX-lab. Is in principe hetzelfde als een formele test met als uitzondering dat er geen testruimte hoeft te worden ingericht. Kenmerkend voor deze vorm is dat via een verbinding contact gemaakt moet worden met de Respondent.

2.3. Hoe het technisch zou kunnen werken

Om alle testvormen uit te kunnen voeren is een robuuste en veilige technische opstelling onmisbaar die past binnen de technische context van de Opdrachtgever. Belangrijke aspecten daarbij zijn:

- Verschillende netwerken (beveiligd netwerk van belastingdienst, lokaal UX-lab netwerk, internet) en hun onderlinge koppelingen (bekabeld of draadloos).
- Hardware & software: camera's, monitoren, presentatieschermen, computers, mobiele devices, audio, eye-tracker, randapparatuur, software (o.a. screencapturing en -recording).
- Flexibiliteit en ondersteuning: eigen beheer en zelf eigen tools kunnen installeren en opstellingen kunnen bouwen.
- Performance: voldoende bandbreedte i.v.m. te versturen informatie (o.a. video).

Onderstaande illustratie toont een voorbeeld van een dergelijke opstelling voor de testruimte en afzonderlijke observatie- en meekijkruimte. Het plaatje is niet bedoeld om een pasklare oplossing aan te bieden maar is primair bedoeld om na te kunnen denken over de geschetste aandachtspunten.



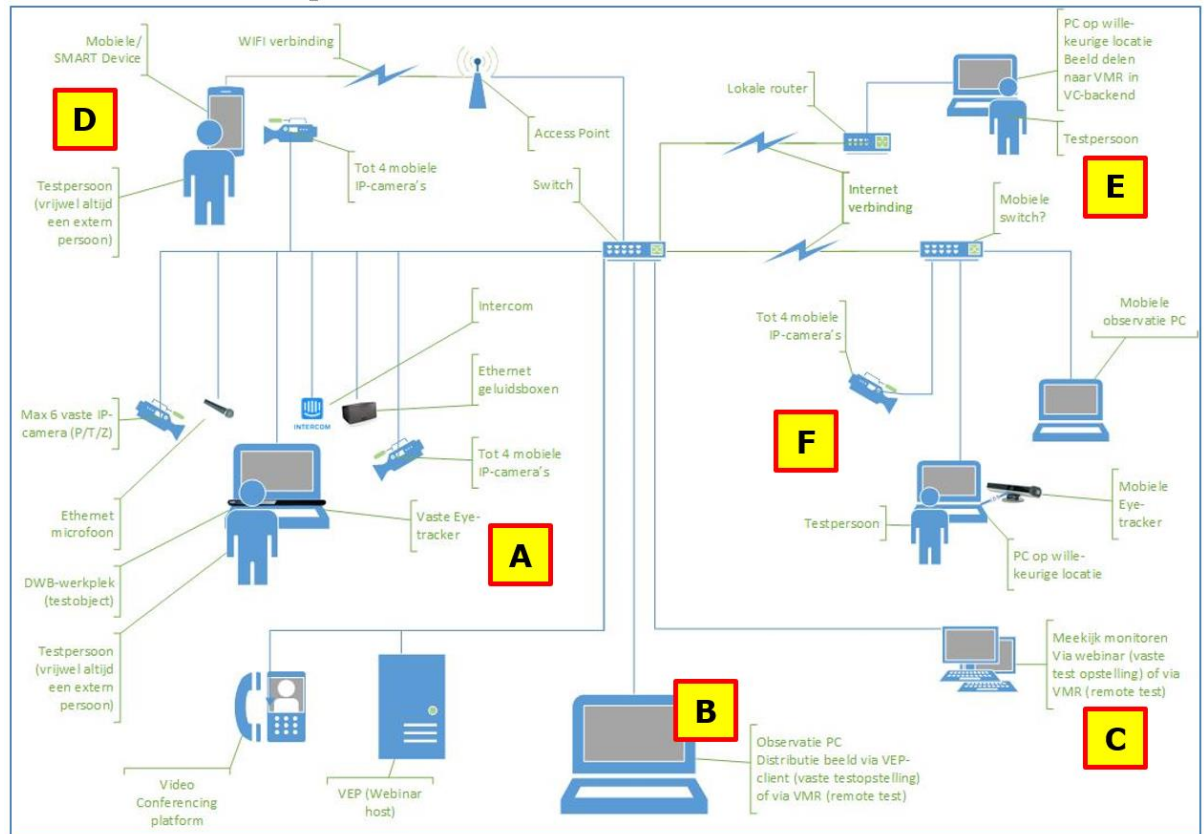
In de testruimte moeten meerdere opstellingen gerealiseerd kunnen worden die gelijktijdig gebruikt kunnen worden. In het plaatje zijn er twee geschetst: desktop en mobile device (groene kaders). De voorbeeld opstelling is gebaseerd op OBS studio. Rechtsboven in de illustratie worden de mogelijke schermlayouts op de

observatiecomputer getoond. OBS Studio heeft de mogelijkheid om zelf meerdere layouts ('scenes') van de feeds van meerdere devices te maken en op ieder moment live tijdens een test tussen deze layouts te switchen.

Desktop: De HDMI output van de testcomputer (A) en eventueel de output van de eye-tracker wordt geconverteerd naar IP en via het UX-lab netwerk doorgestuurd naar de observatiecomputer. De videofeeds van een of meerdere IP camera's B/C/D (plafond en/of mobiel) worden via het UX-lab netwerk uitgelezen door de observatiecomputer.

Mobile device: Het scherm van het mobile device (G), de videofeed van het mobile device (H) en de videofeeds van een of meerdere IP camera's C/E/F (plafond en/of mobiel) worden via het UX-lab netwerk uitgelezen door de observatiecomputer.

Schematisch:



- A: Alle Producten en Programmatuur die nodig zijn om de test mee uit te voeren / testruimte (Testobject staat op een DWB-Werkplek).
- B: In observatieruimte met observatie-PC.
- C: Op meekijk locatie (remote).
- D: In testruimte, Testobject = mobiel device.
- E: Remote testen, met thuis-PC.
- F: Mobiele remote locatie.

2.4. Het testproces

2.4.1. Test voorbereiden

Aanvraag, Intake & Draaiboek: Elke test start met een aanvraag van een klant die het UX-lab benadert met een onderzoeksvraag. Met de klant wordt een intakegesprek gepland. Tijdens het intakegesprek wordt besproken wat er onderzocht moet worden en op welke datum de test data beschikbaar moeten zijn. De datum van de uitvoering van de test wordt in de testkalender vastgelegd. Verder komen tijdens het gesprek aan de orde:

- Het typen van de doelgroep aan de hand van een profielbeschrijving. De werving van de Respondenten start in samenspraak met het wervingsbureau ongeveer twee weken voor de dag waarop de test wordt uitgevoerd. Respondenten worden uitgenodigd en aangemeld bij de receptie.
- Inventariseren wie er allemaal gaat meekijken en op welke manier (in UX-lab of op afstand). Uitnodigingen worden verstuurd.

- Gegeven de onderzoeksvraag wordt samen met de klant bepaald wat een geschikte test vorm is. Daarmee wordt vastgesteld welke ruimtes nodig zijn en wie zich in welke ruimte zal bevinden tijdens de uitvoering van de test.
- Bespreken van de testobject. Nagegaan wordt hoe de testobject aan de Respondent aangeboden kan worden. Dat hangt er van af of het een live omgeving betreft of bijvoorbeeld een online prototype. er speciale De klant geeft zo mogelijk een demo.
- Bespreken van de testdoelen en de testscenario's.
- Alles wordt vastgelegd in een draaiboek. De uitnodigingen worden verstuurd.
- Afspreken welke rapportagevorm wordt gebruikt.

Opstelling klaarzetten en Proefdraaien: Op basis van de gekozen testvorm in combinatie met de testobject en de uit te voeren scenario's wordt alle techniek voorbereid. Voor zover relevant voor een testvorm komen de volgende zaken daarbij aan de orde:

- Observeerbaarheid van de testobject organiseren o.b.v. de test scenario's:
 - Digitaal: Waar staat het (internet, intranet)? Beveiligd / niet beveiligd? Welke devices worden gebruikt? 1 of meerdere devices? Tijdens test ook wisselen tussen devices?
 - Fysiek object: Waar plaatsen we het object in de ruimte? Kan het object bewegen?
 - Mensen: hoeveel personen nemen deel? Hoe bewegen ze zich in de ruimte?
- In beeld brengen van de testopstelling:
 - Welke camera's gebruiken we voor de test en wat is de positie van elk van de camera's?
 - Welke camera's gebruiken we voor de Respondent(en) en welke beelduitsnede willen we gebruiken?
 - Welke camera's gebruiken we voor de testobject en welke beelduitsnede willen we gebruiken?
 - Gebruik van de eye-tracker?
 - I.g.v. een digitaal Testobject, welke beelduitsnede van het scherm willen we observeren?

2.4.2. Test uitvoeren

Logistiek van een test: Op de testdag komen alle voorbereidingen samen en wordt deze daadwerkelijk uitgevoerd. Globaal bestaat de uitvoering van een test uit de volgende stappen:

- Alles opstarten en klaarzetten voor de testopstelling die is voorbereid.
- Indien relevant worden te gebruiken documenten verspreid (bijvoorbeeld: scenario's, Respondenten lijst).
- Op de testdag melden alle stakeholders (Observanten en meekijkers) zich op het afgesproken tijdstip. Dat kan fysiek in de observatieruimte zijn of online in geval van een remote test. Er volgt een welkom en korte instructie over de inhoud en uitvoering van de test en hetgeen van hen wordt verwacht tijdens de test.
- De Respondenten melden zich op het afgesproken tijdstip. In geval van een test in De Knoop is dat bij de receptie van kantoorgebouw De Knoop. De Respondent wordt vervolgens opgehaald en naar de ontvangstruimte begeleid totdat hij/zij aan de beurt is. In geval van een remote test worden de Respondenten gebeld waarna ze online deelnemen aan de test.
- De test uitvoeren (in geval van een UX-test wordt een test 6 keer achter elkaar uitgevoerd).

- Tijdens de test worden er notities gemaakt door de Notulist. Observanten maken voor zichzelf aantekeningen voor de wrap-up.
- Voor sommige Respondenten dient een testopstelling te kunnen worden aangepast om aan de test te kunnen deelnemen.
- Aan het eind van een testdag(-deel) vindt een wrap-up plaats waarin gezamenlijk wordt afgesloten met alle Observanten. Dan worden alle observaties besproken. Doel is een overzicht van de belangrijkste bevindingen te maken.

Test (technisch) uitvoeren: Op de testdag wordt het gehele draaiboek van de test uitgevoerd. Bij de uitvoering van het test is het van belang dat alle deelnemers de handelingen van de Respondent goed kunnen observeren en dat met de testopstelling de geplande scenario's kunnen worden uitgevoerd. De volgende aandachtspunten worden onderscheiden:

- Opstarten van de hard- en software:
 - Hoe kan met zo weinig mogelijk handelingen de gehele testopstelling worden klaargezet voor aanvang van een test?
 - Hoe kan een opname worden gemaakt?
 - Is er verbinding tussen de observatie- en testruimte?
- Hoe er meegekeken kan worden:
 - Hoe kan de Respondent de testobject tijdens het test bekijken?
 - Hoe kan de Interviewer tijdens het test (met de Respondent) meekijken?
 - Hoe kan de Notulist tijdens het test meekijken?
 - Hoe kunnen Observanten en andere stakeholders tijdens het test meekijken?

2.4.3. Test afronden / rapportage

Rapportage van een test: Het overzicht van de belangrijkste bevindingen uit de wrap-up worden met de aantekeningen van de Notulist verwerkt tot de eindrapportage. De eindrapportage is veelal in documentvorm. Ook kan een highlight-video deel uitmaken van de rapportage. De video bestaat uit een aaneenschakeling van aansprekende fragmenten die de belangrijkste bevindingen van de uitgevoerde test beeldend illustreren. Samengevat:

- De notulen en output van de wrap-up worden verwerkt tot een eindrapport. Afhankelijk van de wensen van de klant wordt een standaard (=uitgebreid) rapportage óf een highlights-rapport (=beknopt en puntsgewijs) gemaakt. In sommige gevallen, als de klant daar specifiek om vraagt, wordt een highlights-video gemaakt. Deze wordt gemonteerd uit al het opgenomen videomateriaal.
- De rapportage wordt rondgestuurd en beschikbaar gesteld via de online community van het UX-lab.
- Op verzoek wordt het rapport bij de opdrachtgever gepresenteerd.

Hoofdstuk 3. Functionals

3.1. Vaste opstelling en mobiele opstelling (het mobiele lab)

GUE 1.	De Oplossing bestaat uit een vaste opstelling en een mobiele opstelling (het mobiele lab). Beide opstellingen dienen te voldoen aan de gestelde eisen behoudens wanneer hier expliciet van afgeweken wordt (paragrafen 3.1.1 en 3.1.2).
GUE 2.	De vaste opstelling en de mobiele opstelling kunnen tegelijkertijd en onafhankelijk van elkaar volledig functioneren.
GUE 3.	Alle in paragraaf 2.2 beschreven testtypes worden door de Oplossing ondersteund, inclusief het testen op afstand (paragraaf 2.2.3).
GUE 4.	De Oplossing ondersteunt een testgroep (als Testobject) van minimaal 10 personen.
GUE 5.	De gehele testgroep kan vanuit minimaal 2 camerastandpunten in beeld worden gebracht (te plaatsen in de ruimte).
GUE 6.	Alle groepsleden van de testgroep kunnen gedurende de test vanuit een of meerdere afzonderlijke camerastandpunten frontaal in beeld worden gebracht.
GUE 7.	De Oplossing ondersteunt voor een testgroep minimaal de volgende opstellingen: • Schoolopstelling; • Carré opstelling; • Kringopstelling.
GUE 8.	De Oplossing wordt geleverd met minimaal 1 Werkplek voor de Testleider.
GUE 9.	De Oplossing wordt geleverd met een eye-tracker voor zowel de vaste opstelling als de mobiele opstelling.

3.1.1. Specifieke eisen aan de vaste opstelling

UE 1.	De vaste opstelling wordt geleverd en geconfigureerd binnen de in paragraaf 2.1 beschreven ruimtes.
GUE 10.	De vaste opstelling wordt geleverd met een Werkplek voor de Notulist met minimaal 2 beeldschermen (minimaal 24 inch, 4K resolutie) per Werkplek.

GUE 11.	De vaste opstelling wordt geleverd met een Werkplek voor de Technisch beheerder en de Testleider met minimaal 1 beeldscherm (minimaal 24 inch, 4K resolutie) per Werkplek.
GUE 12.	De vaste opstelling wordt geleverd met 8 Werkplekken in de observatieruimte met minimaal één (1) beeldscherm (minimaal 24 inch, 4K resolutie) per Werkplek.
GUE 13.	De vaste opstelling wordt geleverd met een interactief presentatiescherm (minimaal 50 inch, 4K resolutie, voorzien van rolstandaard) in de observatieruimte die gekoppeld is aan de Oplossing maar ook stand-alone gebruikt kan worden.

3.1.2. Specifieke eisen aan de mobiele opstelling

Om een test op locatie uit te voeren, wordt een mobiele opstelling (het mobiele lab) gebruikt. Op locatie betekent: buiten de vaste opstelling. Dat kan dus een ruimte zijn in een kantoor van de Opdrachtgever. Maar het kan ook een willekeurige andere ruimte zijn, bijvoorbeeld de woonkamer van een Respondent die deelneemt aan een test. De werkwijze wat betreft voorbereiding en uitvoering is in principe gelijk.

UE 2.	De mobiele opstelling kan hanteerbaar (o.a. qua afmeting en gewicht) meegenomen worden en in maximaal 2 uur worden opgebouwd.
GUE 14.	De mobiele opstelling is voorzien van middelen (koffers) om de mobiele opstelling te transporteren.
GUE 15.	De mobiele opstelling heeft montage accessoires voor bevestiging van de opname Producten.
GUE 16.	De mobiele opstelling bestaat uit 1 gecombineerde Werkplek voor de Notulist / Technisch beheerder.

3.2. Het testproces

3.2.1. Test voorbereiden

3.2.1.1. Observeerbaarheid Testobject

Testobject = digitaal

GUE 17.	Het moet mogelijk zijn een Screen recording van het digitale Testobject (inclusief mobiele devices) te maken op het gehele scherm en/of op een deel van het scherm.
---------	---

GUE 18.	De Oplossing ondersteunt minimaal de volgende devices voor weergave digitale Testobjecten: Desktop / Laptop (MS Windows en MacOS), iPad en smartphone (Android en IOS). De devices worden in alle testgevallen geleverd door Opdrachtgever.
---------	---

W 1	Devices De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing onderstaande devices ondersteunt voor weergave digitale Testobjecten: • Smartwatch • VR-bril. Vraag Beschrijf in hoeverre de Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling • De Oplossing ondersteunt beide devices = 10 punten • De Oplossing ondersteunt één van de devices = 5 punten • De Oplossing ondersteunt geen van de genoemde devices = 0 punten
-----	--

Testobject = Papier (en andere fysieke objecten).

GUE 19.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het Testobject geheel in beeld te brengen, ook als het Testobject verplaatst wordt (op bureau of opgepakt).
---------	---

3.2.2. Instellen testopstelling

GUE 20.	Elke camera kan door de Testleider remote worden ingesteld wat betreft zoom en richting, en: • Het resultaat van een gemaakte camera-instelling is direct zichtbaar op het beeldscherm van de Testleider; • Per camera kan een gemaakte instelling worden bewaard en hergebruikt.
---------	---

GUE 21.	Er kan een stream compositie (schermlayout / "scene") worden gedefinieerd op basis van alle mogelijke input kanalen. • De instellingen van alle afzonderlijke input-kanalen kunnen gezamenlijk worden opgeslagen als één set van instellingen en bewaard onder een naam en worden hergebruikt (test setting). • Input-kanalen die minimaal mogelijk zijn: ○ Videostreams van camera('s). ○ Screen recording('s) van het digitale Testobject. ○ Audio stream('s).
---------	---

	○ Eye-tracking.
--	---

GUE 22.	Er kunnen minimaal 10 stream composities worden gedefinieerd, bewaard en hergebruikt.
---------	---

GUE 23.	Er kunnen minimaal 2 geluidsbronnen worden gebruikt/gekozen (camera's en microfoons) per test setting.
---------	--

GUE 24.	Na het kiezen van een opgeslagen test setting richten de camera's zich automatisch gegeven de opgeslagen instellingen. Tevens worden de opgeslagen geluidsbronnen geselecteerd.
---------	---

W 2	Test setting De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing in staat is om een test setting op te slaan en als template te gebruiken voor een andere test setting. Vraag Beschrijf in hoeverre de Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing in staat is om een test setting op te slaan en deze als template te gebruiken voor een andere test setting.= 10 punten; • Overig = 0 punten
-----	--

3.2.3. Test uitvoeren

GUE 25.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om stream composities op te nemen, te bewaren en terug te kijken.
---------	--

GUE 26.	Tijdens een test kan met maximaal 2 handelingen ('clicks') worden gewisseld tussen verschillende stream composities.
---------	--

GUE 27.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om binnen 5 minuten over te gaan naar een volgende Respondent binnen dezelfde test setting.
---------	--

GUE 28.	Een testopstelling kan tijdens de uitvoering van een test worden aangepast op een veranderde situatie met een specifieke Respondent.
---------	--

GUE 29.	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor de Notulist om tijdens de uitvoering markeringen in de timeline aan te brengen.
---------	---

GUE 30.	De Oplossing biedt direct na een test de mogelijkheid om gemarkeerde momenten terug te kijken.
GUE 31.	De stream compositie is voor de Testleider, de Notulist en de Observanten zichtbaar.
GUE 32.	De stream compositie dient 'live' aangeboden te kunnen worden op het lokale netwerk en/of op het internet (in de vaste en mobiele opstelling) waarbij het aantal observanten geen invloed heeft op de netwerkbelasting.
GUE 33.	Tijdens een test kan softwarematig, zonder de test te verstoren, worden gewisseld tussen verschillende stream composities.

W 3	Klaarzetten gehele testopstelling De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat een gehele testopstelling (zowel Producten als Programmatuur) met zo min mogelijk handelingen en in een zo kort mogelijke doorlooptijd kan worden ingericht. Dit geldt zowel voor de vaste opstelling als de mobiele opstelling. Vraag Beschrijf het inrichten van een gehele testopstelling en maak daarbij waar nodig onderscheid tussen de vaste opstelling en de mobiele opstelling. Beschrijf ten minste de volgende aspecten: • De benodigde handelingen; • De maximale doorlooptijd. Verwachting Een gehele testopstelling kan worden ingericht binnen 30 minuten. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat het aantal handelingen minimaal is en dat een gehele testopstelling kan worden ingericht binnen 30 minuten = 40 punten; • Uit de beantwoording blijkt dat het aantal handelingen beperkt is en dat een gehele testopstelling kan worden ingericht binnen 60 minuten = 20 punten; • Overig = 0 punten.
-----	--

3.2.4. Test afronden / rapportage

GUE 34.	De opname van een stream compositie kan uiterlijk 5 minuten na afronden van de test, worden afgespeeld.
---------	---

GUE 35.	De opnames van stream composities kunnen minimaal in de volgende videoformaten worden opgeslagen: avi, mp4, mpeg, mov.
---------	--

W 4	Video highlight De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat van de opnames van stream composities op basis van markerings automatisch een video highlight kan worden gemaakt in een gangbaar videoformaat. Vraag Beschrijf in hoeverre de Oplossing hier invulling aan geeft. Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat het kan over meerdere opnames = 20 punten; • Uit de beantwoording blijkt dat het kan over één opname = 10 punten; • Overig = 0 punten.
-----	---

3.3. Gebruiksvriendelijkheid

W 5	Gebruiksvriendelijkheid De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is. De Aanbestedende dienst wil de gebruiksvriendelijkheid van uw Oplossing beoordelen op basis van filmpjes. De filmpjes dienen inzicht te geven in de wijze waarop bepaalde acties in uw Oplossing worden uitgevoerd vanuit. Vraag Maak filmpjes (4) vanuit de hieronder gespecificeerde acties: <i>Test voorbereiding</i> 1. Het opzetten en maken van Screen recordings van verschillende typen Testobjecten. 2. Het instellen van camera's, het bewaren van een gemaakte instelling en het hergebruiken van een gemaakte instelling. Het 'on-the-fly' aanpassen van een testopstelling. 3. Het maken (eventueel d.m.v. hergebruik) van een stream compositie (schermlayout / "scene") op basis van 1 of meer input-kanalen. Daarbij worden meerdere typen input-kanalen gebruikt en de instellingen van alle afzonderlijke input-kanalen worden gezamenlijk opgeslagen als één set van instellingen. <i>Test uitvoering</i>
-----	---

4. Het starten en stoppen van een test. Het maken van markeringen en het terugkijken van de gemarkeerde momenten. Het wisselen van stream composities. Communicatie tussen actoren.

Voor het indienen van de filmpjes dient u gebruik te maken van Filetransfer Belastingdienst (<https://filetransfer.belastingdienst.nl/>), dit omdat TenderNed de bestandsvormen van filmpjes niet ondersteunt. Uiterlijk 48 uur voor de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving (zie Beschrijvend document paragraaf 3.1) dient u **per e-mail naar y.bakker@belastingdienst.nl met een CC naar cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl** uw e-mailadres door te geven zodat wij u een uitnodiging kunnen sturen voor het gebruik van Filetransfer Belastingdienst. Het indienen van het filmpje dient u voor de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving te doen.

Verwachtingen

De Aanbestedende dienst verwacht dat uit de filmpjes van de Inschrijver blijkt:

- Dat de Oplossing efficiënt is en zoveel mogelijk geautomatiseerd is. Daarmee wordt onder andere bedoeld dat de Gebruiker zijn/haar doel efficiënt kan bereiken, of de taak kan voltooien, zonder onnodige handelingen en/of muisklikken, onnodige pop-ups of schermen te openen, zonder informatie te moeten kopiëren, etc.
- Dat de schermbeelden duidelijk en overzichtelijk zijn, dit uit zich bijvoorbeeld in niet onnodig veel scrollen, niet foutengevoelig, weinig mentale en fysieke belasting bij het invullen van velden, etc.
- Dat het ontwerp doelgericht en consistent is, zonder irrelevante (beeld-) informatie, met consistente en herkenbare pagina's, menu's, kleuren, geluiden etc.
- Dat de Oplossing intuïtief is en (vrijwel) zonder het raadplegen van een handleiding bediend kan worden, dit uit zich bijvoorbeeld in heldere en goed leesbare schermteksten, logische volgorden van acties en terugkoppelingen over de status door de Oplossing.
- Dat de Oplossing behulpzaam is. Daarmee wordt bedoeld: Laat de Oplossing zien waar de Gebruiker is in de Applicatie? En waar de Gebruiker kan komen om zijn/haar doel te bereiken? Hoe zorgt de Oplossing ervoor dat **overbodige handelingen** worden voorkomen?

Beoordeling

De filmpjes zullen door een beoordelingsteam integraal worden beoordeeld op basis van de criteria *efficiency, overzichtelijkheid, doelgerichtheid & consistentie, intuïtiviteit* en *behulpzaamheid*. Alle criteria wegen even zwaar en worden gescoord met *slecht (0)*, *voldoende (4,5)* en *goed (9)*.

Hieronder is een fictief voorbeeld van de beoordeling uitgewerkt:

Criteria	Score	Punten
Efficiency	Voldoende	4,5
Overzichtelijkheid	Goed	9

	Doelgerichtheid en consistentie	Goed	9
	Intuïtiviteit	Slecht	0
	Behulpzaamheid	Voldoende	4,5
Totaal aantal punten: $4,5+9+9+0+4,5 = 27$. De Wens krijgt een score van 27.			

3.4. Autorisaties

GUE 36.	De Oplossing beschikt over een rollen/rechten matrix (autorisatiematrix) met als doel functiescheiding.
GUE 37.	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer aanpassingen maken aan de autorisatiematrix.

Hoofdstuk 4. Non-functionals

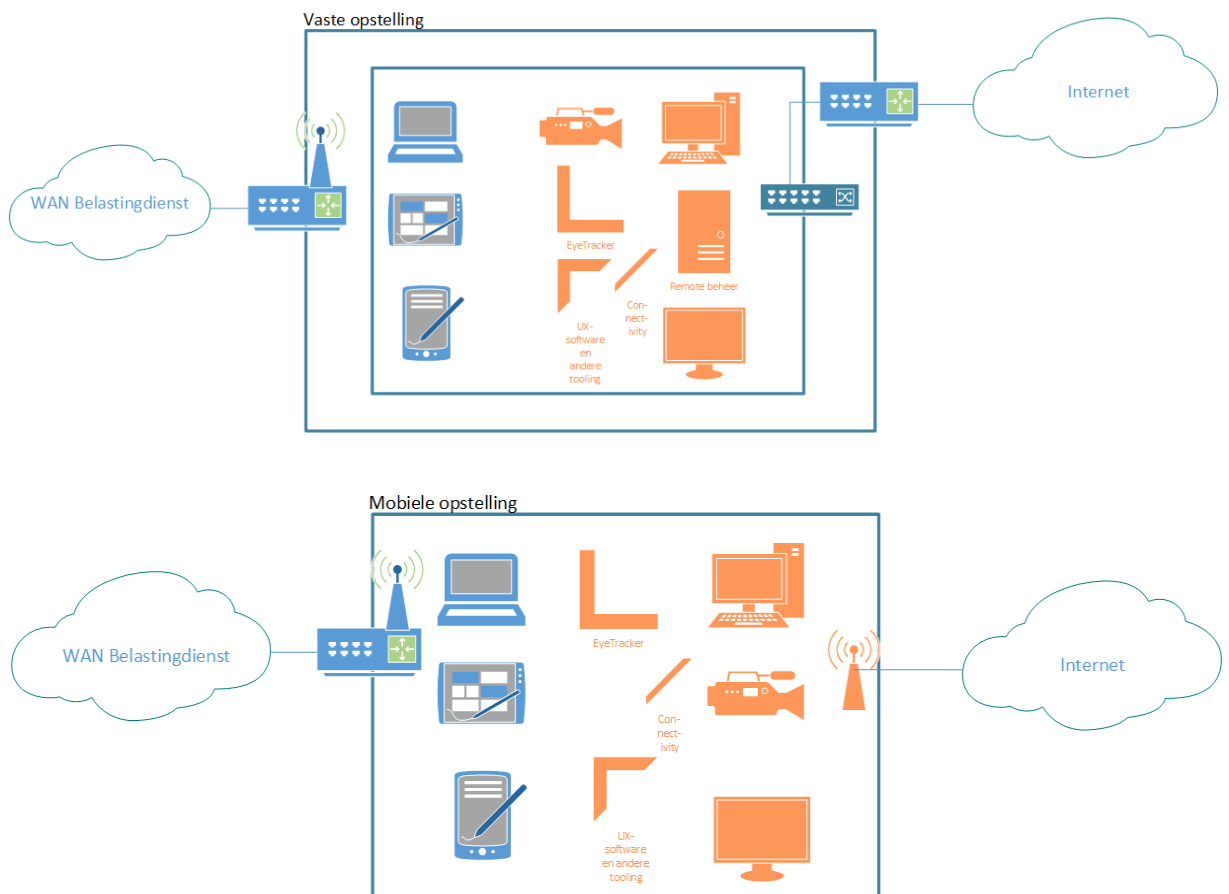
4.1. Opbouw van de Oplossing

De Oplossing is een on-premise-oplossing met levering van Producten en Programmatuur, conform de eisen gesteld in de aanbesteding, in het bijzonder in de Specificatie van opdracht. Dit is inclusief benodigdheden om de technische componenten in een lokaal netwerk (de Opdrachtgever zorgt voor aansluitpunten), en waar nodig via directe verbindingen, aan elkaar te koppelen.

Er is sprake van twee typen opstellingen: een vaste opstelling op locatie Utrecht en een mobiele oplossing die overall op een externe locatie opgezet kan worden door de Opdrachtgever zelf. Normaal gesproken is dat een andere locatie van de Opdrachtgever. In

Figuur 1 is in oranje globaal en schematisch aangegeven wat de Opdrachtnemer per opstelling levert. De blauwe elementen zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

Het lokale netwerk van de vaste opstelling koppelt met een netwerk van de Opdrachtgever. Koppeling van de afzonderlijke componenten worden via het lokale netwerk van de vaste opstelling of andere benodigde (draadloze) directe verbindingen aan elkaar verbonden. Via dit netwerk kan door Opdrachtnemer remote beheer geleverd worden. De Oplossing is zodanig geconfigureerd dat een remote beheerverzoek alleen vanuit de Opdrachtgever kan worden geïnitieerd.



Figuur 1 - Opbouw van de Oplossing

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

GUE 38.	De Opdrachtnemer levert de Oplossing als één integraal werkend systeem. Als de Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
---------	--

4.2. 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 zogenaamde verplichte overheidsmaatregelen.

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

De eisen worden in deze paragraaf verder toegelicht.

4.2.1. 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.

De Aanbestedende dienst heeft de Oplossing geclassificeerd als BBN1.

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

Nr.	Control	Maatregel
12.2.1.1	Beheersmaatregelen tegen malware	Het downloaden van bestanden is beheerst en beperkt op basis van risico en need-of-use. Lever voor Acceptatie een lijst op van software die updates via het internet vereisen. En op welke wijze updates doorgevoerd worden (handmatig/automatisch)
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 Opdrachtgever.
12.4.4	Kloksynchronisatie	De klokken van alle relevante informatieverwerkende systemen binnen de Opdrachtgever of beveiligingsdomein behoren te worden gesynchroniseerd met één referentietijdbron.
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 van Opdrachtnemer hebben aantoonbaar kennis genomen van de meldingsprocedure van incidenten bij de Opdrachtgever.
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 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van beveiligingsincidenten betreffende de Oplossing.
16.1.2.6	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	De opvolging van incidenten wordt maandelijks gerapporteerd aan de verantwoordelijke van Opdrachtnemer.
16.1.7.1	Verzamelen van bewijsmateriaal	In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.
17.1.2	Informatiebeveiligingscontinuïteit implementeren	De Opdrachtnemer behoort processen, procedures en beheersmaatregelen vast te stellen, te documenteren, te implementeren en te handhaven om het vereiste niveau van continuïteit voor informatiebeveiliging tijdens een ongunstige situatie te waarborgen.

Tabel 1 - Verplichte overheidsmaatregelen

UE 3.	De Opdrachtnemer voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1.
-------	---

4.2.2. Specifieke eisen

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

UE 4.	De Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren om de beveiliging van de Programmatuur van de Oplossing (incl. netwerkomgeving) te testen. De Opdrachtgever contracteert hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. A&P tests zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.
-------	---

	De resultaten van de A&P testen worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest. De kosten van de uitvoering van de A&P testen zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. De Bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden. Het betreft alleen het programmatuur van de Oplossing. De aansluitende hertest is op kosten van de Opdrachtnemer. 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 5.	De Opdrachtgever heeft het recht om Vulnerability scans op de Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SOC de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren. De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Gevonden kwetsbaarheden worden kosteloos opgelost door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Vulnerability scans die door de Opdrachtgever worden uitgevoerd. Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
-------	--

UE 6.	De Opdrachtgever heeft het recht om minimaal 1 keer per jaar een Audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de Oplossing te toetsen. De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de Audit uitvoert. De resultaten van de Audit worden 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 te nemen vervolgstappen.
-------	--

UE 7.	Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd door middel van het Common Vulnerability Scoring System^{3.1} (CVSS 3.1). Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct, binnen uiterlijk 24 uur, 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 de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de Opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de DAP met de Opdrachtgever.
--	---

4.3. Autorisatie en Authenticatie

De Aanbestedende dienst wil waarborgen dat alleen geautoriseerde Gebruikers gebruik kunnen maken van de Gegevens in de Oplossing. Door het gebruikersaccount te herleiden naar uitsluitend één natuurlijk persoon kan misbruik van een gebruikersaccount beter worden bestreden.

UE 8.	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 de Opdrachtgever welke Gebruikers welke rol binnen de Oplossing verkrijgen.
-------	---

4.4. Gegevens

4.4.1. Gegevens in transitie

UE 9.	Netwerkverbindingen binnen de Oplossing zijn afdoende beveiligd tegen afluisteren. Gegevens worden niet in vrij afuisterbare vorm verzonden. Daar waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van versleuteling conform richtlijnen van het NCSC.
-------	---

UE 10.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van Gegevens tussen de Oplossing en Opdrachtnemer. De gebruikte TLS-versie is conform de aanbeveling van NCSC. Conform niveau GOED.
--------	---

UE 11.	De Opdrachtnemer zal nimmer Gegevens, zonder nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, buiten de aangeboden Oplossing brengen.
--------	---

4.5. Aansluitvoorwaarden

4.5.1. Aansluiting vaste opstelling van de Oplossing op het grafisch netwerk van de Opdrachtgever

De vaste opstelling van de Oplossing wordt gehost in het grafisch netwerk van de Opdrachtgever en dient te voldoen aan de aansluitvoorwaarden van het grafisch netwerk van de Opdrachtgever.

UE 12.	De vaste opstelling van de Oplossing dient te voldoen aan de volgende aansluitvoorwaarden: • Er wordt een antivirus/contentscan oplossing meegeleverd met de Oplossing; • De ter beschikking gestelde internetverbinding wordt door de Opdrachtnemer alleen gebruik voor het downloaden van updates/nieuwe Programmatuur, eventueel uitvoeren van beheer- en onderhoudstaken en het checken van eventuele aanwezige licenties.
--------	---

4.5.2. Aansluiting Oplossing op producten van de Opdrachtgever

UE 13.	Er wordt geen Programmatuur van de Opdrachtnemer geïnstalleerd op de Testcomputer van de Opdrachtgever.
--------	--

Hoofdstuk 5. Prijsstelling

5.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

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

UE 14.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de Wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 39.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 15.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijsmodel vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

5.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VI “Prijmodel”

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

Tabblad ‘Samenvatting’

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Vergelijkingswaarde betreft het totaal van de geoffreerde Prijzen en. 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 dit tabblad dient Inschrijver alle geel gearceerde velden in te vullen, te weten:

1. Vaste eenmalige Prijs voor de Implementatie van de Oplossing;
2. Prijs per Gebruiker voor de Opleiding waardoor Gebruikers in staat zijn optimaal gebruik te maken van de Oplossing. Er wordt uitgegaan van Opleiding ten behoeve van de volgende Gebruikers: 10 onderzoekers en 3 beheerders.

Tabblad 'Oplossing'

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

1. Vaste eenmalige Prijs voor de Producten, gespecificeerd naar vaste- en mobiele opstelling ;
2. Vaste eenmalige Prijs voor de Programmatuur in het geval van Perpetual licentie, gespecificeerd per vaste- en mobiele opstelling;
3. Vaste Prijs per jaar voor de Programmatuur in het geval van Subscription, gespecificeerd per vaste- en mobiele opstelling. In het prijzenformulier dient u de Prijs voor het 1^e jaar en de jaren 2 tot en met 5 op te geven;
4. Vaste Prijs per jaar voor Beheer en Onderhoud.

Tabblad 'Additionele diensten'

Hier dient Inschrijver het uurtarief voor Consultancy te offren. Het Prijsmodel rekent met 120 uur over de gehele duur van de Overeenkomst (gemiddeld 6 dagdelen per jaar).

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

5.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijs voor de Additionele diensten zoals opgegeven in Bijlage VI "Prijsmodel" mogen vanaf 2024 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).

GUE 40.

Inschrijver is akkoord met de indexering van de Prijs van de Additionele diensten zoals beschreven in paragraaf 5.3 en 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.

Hoofdstuk 6. Documentatie, Opleiding en Consultancy

6.1. Documentatie

UE 16.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie van de Oplossing en het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 17.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Prestatie en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Prestatie gebruik kunnen maken.
UE 18.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.
UE 19.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 20.	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 21.	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 22.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

6.2. Opleiding

UE 23.	De Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het functioneel beheer van de Oplossing.
UE 24.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.
UE 25.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .

UE 26.	Opdrachtnemer stelt voor de Gebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar en houdt deze actueel.
--------	---

UE 27.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse taal beschikbaar.
--------	---

6.3. Consultancy

UE 28.	De Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever Consultancy (product gerelateerde dienstverlening).
--------	--

UE 29.	Consultancy vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .
--------	--

Hoofdstuk 7. Voorbereiding- en Implementatiefase

7.1. Documentatie en Opleiding

UE 30.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereiding- en implementatie fase van de Overeenkomst Documentatie en Opleiding conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 6 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	---

7.2. Plan van Aanpak Implementatie

De Opdrachtnemer dient de leiding te nemen bij de Implementatie van de Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, wordt een Plan van Aanpak gevraagd dat door de Aanbestedende dienst wordt beoordeeld.

GUE 41.	Inschrijver levert bij Inschrijving een Plan van Aanpak voor de Implementatie van de Oplossing.
---------	---

UE 31.	Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting voor het gebruiksklaar Opleveren van de Oplossing uiterlijk zes (6) weken nadat er akkoord is tussen Partijen over het Plan van Aanpak. Het in Gebruik nemen van de Oplossing vindt plaats na Acceptatie van de Oplossing door de Opdrachtgever.
--------	---

UE 32.	Het door Inschrijver in te dienen Plan van Aanpak vormt de basis voor de wijze waarop de Oplossing wordt geïmplementeerd. Bij de start van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer het Plan van Aanpak in overleg met Opdrachtgever enkel op details op operationeel niveau nader afstemmen. Pas nadat er akkoord is tussen Partijen over het Plan van Aanpak zal worden gestart met het uitvoeren van de Implementatie.
--------	--

De Opdrachtgever stelt een projectmanager aan die namens de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de Implementatie. De projectmanager van de Opdrachtnemer dient de Implementatie uit te voeren conform het Plan van Aanpak in samenwerking met de projectmanager van de Opdrachtgever. Het gecombineerde projectmanagement zal rapporteren aan een stuurgroep.

W 6	Plan van Aanpak Implementatie Om inzicht te krijgen in de wijze waarop de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient Opdrachtnemer een Plan van Aanpak voor de Implementatie in te dienen. Aanbestedende dienst heeft de verwachting dat de Implementatie maximaal zes (6) weken zal duren.
-----	--

	Vraag In dit Plan van Aanpak dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken: • De projectmanagementmethode, projectaanpak en een planning om tot realisatie en Implementatie van de Oplossing te komen; • Projectorganisatie en governance incl. escalatieprocedure en interactie met Opdrachtgever (welke rollen worden wanneer betrokken en geïnformeerd); • Beschrijving van de (5 belangrijkste) beheersmaatregelen van risico's om de in productie name van de Oplossing te borgen; • De randvoorwaarden waar de Opdrachtgever aan moet voldoen om de in productie name van de Oplossing te borgen; • De aanpak voor het instrueren, begeleiden en ondersteunen van Gebruikers; • Test- en Acceptatieproces; ○ De Opdrachtgever wil in ieder geval kunnen vaststellen of de Oplossing voldoet aan de eisen en Wensen uit de Aanbestedingsstukken. Verwachting 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 terugkomen in het Plan van Aanpak; • het beschreven Plan van Aanpak vertrouwen geeft dat de Implementatie soepel verloopt, dat de Oplossing zal voldoen aan alle Specificaties, dat de testen in het kader van de Acceptatie met succes worden doorlopen en dat de Oplossing binnen zes (6) weken operationeel is; • wordt beschreven op welke wijze Opdrachtgever door Opdrachtnemer ontzorgd wordt; Beoordeling Deze Wens wordt beoordeeld op basis van de mate waarin het antwoord voldoet aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst: • Het antwoord op de Wens overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst doordat het Plan van Aanpak (bovenop de omschreven verwachtingen) aanvullende, vernieuwende, originele of slimme voorstellen bevat, waar de beoordelaars positief door worden verrast = 25 punten; • Het antwoord op de Wens voldoet aan de verwachtingen = 15 punten; • Het antwoord op de Wens voldoet niet volledig aan de verwachtingen = 7,5 punten; • Het antwoord op de Wens voldoet niet aan de verwachtingen = 0 punten.
--	--

Hoofdstuk 8. Operationele fase

8.1. Documentatie en Consultancy

UE 33.	Opdrachtnemer levert gedurende de Operationele fase van de Overeenkomst Documentatie en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 6 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

8.2. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures

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

GUE 42.	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een concept versie op van een Service Level Agreement (SLA) voor de Oplossing.
---------	--

UE 34.	Na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan het nader uitwerken en vaststellen van de Service Level Agreement (SLA) en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde concept versies, voor de Oplossing. Na vaststelling van de definitieve versies zullen deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA of DAP optreden.
--------	---

8.3. Service Levels

8.3.1. Helpdesk en Service window

UE 35.	Het Service window voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk Opdrachtnemer	Reguliere Openingstijd	Maandag t/m Vrijdag 07:00 – 20:00 Nederlandse tijd
	Service window	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd	Maandag t/m Vrijdag 08:00 – 17:00 Nederlandse tijd
	Indien nodig zal Opdrachtnemer buiten het Service window doorwerken om een Incident op te lossen.		

8.3.2. Incident management

UE 36.

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	Bij Programmatuur gerelateerde problemen: 24 klokuren Bij Producten gerelateerde problemen: 48 klokuren	95%
Hoog/laag Laag/hoog	Oplostijd Incident Prio 2	Ma t/m vr: 72 klokuren	95%
Laag/laag	Oplostijd Incident Prio 3	Ma t/m vr: 120 klokuren	85%

Toelichting op de levels hoog en laag van Impact en Urgentie:

Impact	Omschrijving
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor • één of meer bedrijfsprocessen die burger en/of bedrijf direct raken, en/of • de Informatiebeveiliging en/of • het imago van Opdrachtgever.
Laag	• Overige situaties.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	Een Incident • beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging sterk en/of • brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces.
Laag	• Overige situaties.

UE 37.	Het Beheer en Onderhoud op de Oplossing mag gedaan worden via remote beheer. Kan er niet aan de veiligheidseisen worden voldaan of is het via remote beheer niet mogelijk dan wordt het Beheer en Onderhoud door de Opdrachtnemer fysiek gegeven. Fysiek toegang tot de gebouwen van de Opdrachtgever en/of het UX-lab gebeurt altijd in overleg met en in fysieke aanwezigheid van een medewerker van de Opdrachtgever.
--------	---

W 7	Remote beheer De Opdrachtnemer kan voor het uitvoeren van Beheer en Onderhoud kiezen voor remote beheer, mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden: • De remote beheerfunctie kan alleen vanuit de Opdrachtgever worden geïnitieerd, waarna de Opdrachtnemer haar taken kan uitvoeren; • Het gebruik van remote beheer wordt door Opdrachtnemer gelogd. Deze logs dienen tenminste 3 jaar bewaard te blijven;
-----	--

	- Voor het gebruik van remote toegang is Two-Factor Authenticatie binnen de Oplossing verplicht. Vraag Beschrijf in hoeverre en op welke wijze Opdrachtnemer voor het uitvoeren van Beheer en Onderhoud gebruik kan maken van remote beheer. Beoordeling - Uit de beantwoording blijkt dat Opdrachtnemer voor het uitvoeren van Beheer en Onderhoud gebruik kan maken van remote beheer conform de gestelde voorwaarden = 10 punten; - Uit de beantwoording blijkt dat Opdrachtnemer voor het uitvoeren van Beheer en Onderhoud geen gebruik kan maken van remote beheer of het remote beheer voldoet niet aan de gestelde voorwaarden = 0 punten.
--	--

W 8	Herstel Werkplek De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing beschikt over een herstelfunctionaliteit die de Opdrachtgever in staat stelt om op een eenvoudige wijze een Werkplek softwarematig terug te zetten naar de door de Opdrachtgever aanbevolen configuratie. Vraag Beschrijf in hoeverre en op welke wijze de Oplossing hier invulling aan geeft. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Opdrachtnemer dat: - Beschreven is of een Werkplek softwarematig hersteld kan worden; - Beschreven is op welke wijze en door wie (de Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever) de Werkplek softwarematig hersteld kan worden Beoordeling - Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing beschikt over herstelfunctionaliteit functionaliteit die de Opdrachtgever, zonder inbreng van de Opdrachtnemer, in staat stelt een Werkplek softwarematig terug te zetten naar de door de klant aanbevolen configuratie = 5 punten; - Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing niet beschikt over herstelfunctionaliteit functionaliteit die de Opdrachtgever, zonder inbreng van de Opdrachtnemer, in staat stelt een Werkplek softwarematig terug te zetten naar de door de klant aanbevolen configuratiehet kan over één opname = 0 punten.
-----	--

8.4. Release management

UE 38.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over aankomende, relevante Releases en treedt in overleg met de Opdrachtgever over het tijdstip van de implementatie en de in productie name. Tevens wordt vermeld de eventuele impact die de Release kan hebben op de werking van de Oplossing. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de Beschikbaarheid van de Oplossing.
--------	--

8.5. Security incident management

UE 39.	Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke Inbreuk op de Beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de Gegevens in de Oplossing hebben. Beveiligingsincidenten dienen door de Opdrachtnemer altijd als volgt te worden geclassificeerd: • Impact: Hoog • Urgentie: Hoog Onder Beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande Incidenten bedoeld: • (Poging tot) Cyberinbraak; • Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD); • Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en kennisgevingen van het Digital Trust Center en het NCSC; • Beveiligingstesten, waaronder A&P testen en vulnerability scans.
--------	--

UE 40.	Een Beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer. Deze actie wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de SLA en DAP met de Opdrachtgever.
--------	--

8.6. Business Continuity management

UE 41.	De Oplossing voldoet aan onderstaande eis in geval van een Calamiteit (crisis): • Recovery Time Objective (RTO): De Oplossing is binnen 2 weken weer volledig functioneel beschikbaar.
--------	---

8.7. Service Level rapportage

UE 42.	Opdrachtnemer levert maandelijks de Service level rapportage op aan de Contractmanager van de Opdrachtgever, met de volgende inhoud:
--------	--

	• KPI opgeloste Incidenten binnen en buiten de overeengekomen Service Levels; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen en buiten de overeengekomen 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 12 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd; • Datum ISO-certificering of datum eerstvolgende wijziging informatiebeveiligingsbeleid.
--	--

8.8. Facturering en betalingstermijn

UE 43.	De facturering van het Beheer en Onderhoud dient jaarlijks voorafgaande het begin van elk contractjaar plaats te vinden.
UE 44.	De facturering van de Implementatie, Producten en Programmatuur en de Additionele diensten dient na uitvoering/levering en Acceptatie van de resultaten van de Implementatie en/of Additionele diensten plaats te vinden.
GUE 43.	Inschrijver accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.

8.8.1. E-factureren

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op Open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen

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

Leveranciersportaal

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

UE 45.	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 46.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer/Wederpartij.
UE 47.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
UE 48.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

8.9. Kaders voor (re)transitie

8.9.1. Inleiding

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

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

8.9.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 49.	Bij beëindiging van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient de Opdrachtnemer zorgt te dragen dat alle beheer-/admin accounts worden overgedragen aan de Opdrachtgever. Met als resultaat dat de Opdrachtnemer geen rechten en daardoor toegang heeft tot de Oplossing.
--------	--

8.9.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 50.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van Oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
--------	---

Hoofdstuk 9. Integriteit

9.1. 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 51.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 5 van het Beschrijvend document.
--------	--

Hoofdstuk 10. 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 transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

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

10.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 52.	Opdrachtnemer houdt rekening met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

10.2. Internationale Sociale voorwaarden

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

Voor nadere informatie zie Bijlage 4 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 53.	Opdrachtnemer committeert zich aan het naleven van de ISV zoals beschreven in paragraaf 10.2. Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstisv-september2017-v2.docx). https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstisv-september2017-v2.docx
UE 54.	Risicoanalyse productieketen: Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 55.	Plan van aanpak mitigeren risico's: Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn ten minste opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 56.	Jaarlijkse rapportage: Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 55; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.

10.3. **Energie & Klimaat**

GUE 44.	De te leveren Producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. Producten die voldoen aan Energy Star-criteria zijn te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/
---------	--

Hoofdstuk 11. Juridische kaders

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

GUE 45.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--