



## **BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT**

### **Europese aanbesteding**

**All-in arbo ICT werkplekonderhoud, inclusief levering, voor mensen met een functiebeperking**

Versie : 1.0  
Kenmerk : IUC22-024  
Datum : 07-11-2022

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1. Inleiding.....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>Hoofdstuk 2. Functionals.....</b>                                | <b>4</b>  |
| 2.1. Ondersteuning.....                                             | 4         |
| 2.2. Technische specificatie omgeving .....                         | 4         |
| 2.3. Omgeving en Arbo ICT applicaties .....                         | 5         |
| 2.4. Catalogus .....                                                | 6         |
| 2.5. Product wijzigingen .....                                      | 8         |
| 2.6. Life Cycle Management .....                                    | 9         |
| <b>Hoofdstuk 3. IV kaders .....</b>                                 | <b>11</b> |
| 3.1. Beveiliging .....                                              | 11        |
| <b>Hoofdstuk 4. Integriteit .....</b>                               | <b>12</b> |
| 4.1. Business Etiquette.....                                        | 12        |
| <b>Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) .....</b> | <b>13</b> |
| 5.1. Materialen, Grondstoffen & Circulaire Economie .....           | 13        |
| <b>Hoofdstuk 6. Juridische kaders .....</b>                         | <b>16</b> |
| <b>Hoofdstuk 7. Prijsstelling .....</b>                             | <b>17</b> |
| 7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....                    | 17        |
| 7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage V “Prijsmodel” .....   | 17        |
| 7.3. Indexering Prijs.....                                          | 18        |
| <b>Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....</b>     | <b>19</b> |
| 8.1. Documentatie.....                                              | 19        |
| 8.2. Opleiding .....                                                | 19        |
| <b>Hoofdstuk 9. Operationele fase .....</b>                         | <b>21</b> |
| 9.1. Logistieke kaders .....                                        | 21        |
| 9.2. Onderhoud en Support .....                                     | 22        |
| Casus support, garantie en incident.....                            | 24        |
| 9.3. Factureren en bestellen.....                                   | 27        |
| 9.4. Facturatie.....                                                | 28        |
| 9.5. Kaders voor (re)transitie .....                                | 28        |

## **Hoofdstuk 1.        Inleiding**

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding met kenmerk IUC22-024. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

## Hoofdstuk 2. Functionals

### 2.1. Ondersteuning

Voor het bieden van de bovenstaande ondersteuning zal een beroep worden gedaan op de Opdrachtnemer, als het een Arbo ICT Werkplek betreft.

|       |                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 1. | In het geval van problemen, productwijzigingen, modelwisselingen en goedkeuring door middel van testen van “logische opvolgers” dient de Opdrachtnemer een technisch-productspecialist ter beschikking te stellen. |
| UE 2. | Opdrachtnemer stelt op afroep een specialist beschikbaar op locaties bij Opdrachtgever bij problemen, analyseren, goedkeuring en testen van alle arbo ICT producten en componenten.                                |

W 1

**Beschikbaar stellen technisch / productspecialist**  
Binnen welke termijn kan de Inschrijver na een daartoe strekkend verzoek van de Opdrachtgever een technisch-/productspecialist ter beschikking stellen voor technische ondersteuning.

- U dient aan te geven welk niveau u zult leveren.
- Uw gekozen serviceniveau moet in minimaal 95% van de gevallen worden gerealiseerd.
- Leg tevens uit hoe u dit gaat realiseren. Met dit antwoord dient u aan te geven hoe u het geboden serviceniveau kunt realiseren (oftewel de tijdigheid van uw dienstverlening kunt borgen), ook rekening houdend met de landelijke spreiding van de Arbo ICT Werkplekken. Voeg de beantwoording toe aan uw inschrijving.

**Voorschriften uitwerking**  
Wij vragen uw uitwerking in maximaal 1 pagina A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.

De verdeling van puntentoekenning is als volgt:

| Niveau | Omschrijving        | Punten |
|--------|---------------------|--------|
| 1      | Minder dan 24 uur   | 25     |
| 2      | Minder dan 48 uur   | 15     |
| 3      | Minder dan 72 uur   | 8      |
| 4      | Maximaal 5 x 24 uur | 2      |

Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 25 van 100.

### 2.2. Technische specificatie omgeving

Deze paragraaf gaat in op de technische specificaties van de Arbo ICT Werkplekken bij de Opdrachtgever. Daarnaast worden vragen (cases) en eisen gesteld met betrekking tot het gebruik van software, drivers en overige specificaties.

Het besturingssysteem op de PC's van de Opdrachtgever is het besturingssysteem Windows 10 van Microsoft. Hiernaast worden ook Macbooks gebruikt, dat aantal is nog klein maar groeit op het moment hard. Men is ook bezig met de ontwikkeling van een geheel nieuw concept voor de werkplek, genaamd DBO werkplek (DBO is de afkorting van Digitale Brug Overheidsdiensten). De DBO werkplek zal de huidige werkplekken gaan vervangen in de komende 2 à 3 jaar. Deze DBO-werkplek kan willekeurig elk actueel operating systeem bevatten, de verwachting is wel dat het in het begin hoofdzakelijk Windows PC's zullen blijven, maar zoals eerder al aangegeven zal het aandeel van Macbooks ook flink toenemen. Voor de kantoorautomatisering wordt momenteel de overstap gemaakt van MS Office 2010 naar Microsoft 365, de verwachting is dat dit begin Q1 2023 gerealiseerd zal zijn.

In verband hiermee worden de volgende eisen gesteld:

|        |                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 3.  | De hard- en software producten moeten compatible zijn met het door de Opdrachtgever gebruikte besturingssysteem incl. de logische opvolgers.                                                                                 |
| GUE 1. | De Inschrijver dient, samen met de inschrijving, volledige (technische) specificaties aan te leveren van alle producten van Inschrijver gelijkwaardig aan de huidige installed base van de Belastingdienst (zie Bijlage o8). |
| UE 4.  | Alle randapparatuur dient middels USB of logische opvolger aangesloten te kunnen worden op de PC's.                                                                                                                          |

#### Assortiment:

In Bijlage o8 treft u een productoverzicht aan van alle Arbo ICT producten welke op dit moment in gebruik zijn bij de Opdrachtgever.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 5. | Inschrijver is in staat om alle producten opgenomen in Bijlage te kunnen leveren, of een gelijkwaardig alternatief.                                                                                                                                                                                                          |
| UE 6. | Inschrijver is in staat om alle producten opgenomen in Bijlage V - Prijsmodel te kunnen leveren, of een gelijkwaardig alternatief, waarvan de impact nihil is voor de eindgebruiker.                                                                                                                                         |
| UE 7. | Indien een alternatief wordt aangeleverd zal de Inschrijver het product kosteloos ter beschikking stellen ten behoeve van test en certificeringswerkzaamheden van de Opdrachtgever.                                                                                                                                          |
| UE 8. | Opdrachtnemer dient van het alternatief één (1) demomodel te leveren aan Opdrachtgever. Hiermee wordt Opdrachtgever in staat gesteld om in eerste instantie een gunningstest te kunnen uitvoeren, waaruit zal blijken of het aangeboden alternatief voldoet.                                                                 |
| UE 9. | Bij een positieve uitslag van de gunningstest, volgt na gunning aansluitend het Certificeringstraject. In dit traject wordt het alternatief, geleverd als demomodel, onderworpen aan uitgebreide testprocedures. Vervolgens wordt bepaald of het alternatief kan functioneren binnen de infrastructuur van de Opdrachtgever. |

### 2.3. Omgeving en Arbo ICT applicaties

In deze paragraaf staat een korte omschrijving van de verschillende product- en dienstgroepen waarin Arbo ICT gerelateerde software producten en diensten worden ingezet. Tijdens de contractperiode zullen middels functionele aanvragen nieuwe producten en/of diensten worden afgenomen.

Op de Werkplek worden door de Opdrachtgever zes groepen software gebruikt:

1. Kantoorautomatisering/personal productivity;
2. E-mail, agenda en contacten;
3. Samenwerking;
4. Besturingssystemen en virtualiseringsvoorzieningen voor de digitale Werkplek;
5. Overige Standaardprogrammatuur.
6. Specifieke Belastingdienst applicaties.

Om te zorgen dat mensen met een functiebeperking met deze productgroepen kunnen werken, dienen softwarepakketten dit mogelijk te maken. De Opdrachtgever biedt haar gebruikers met een

functiebeperking de mogelijkheid om de functionele mogelijkheden van de PC te vergroten met de onderstaande Arbo ICT software:

- Brailleschermleessoftware
- Vergrotingssoftware
- Dyslexie software (hulpmiddelen)
- Spraakinvoer (spraakherkenning)
- Voorleessoftware
- Specifieke telefonie aanpassingen
- Ondersteuning Windows en in de toekomst ook MacOS

Het kan ook voorkomen dat een combinatie van producten en diensten wordt gevraagd. Het betreft dan maatwerkoplossingen waarbij het goed functioneren van de geïmplementeerde oplossing op de PC c.q. de (rand)apparatuur van de medewerker centraal staat.

Een voorbeeld daarvan betreft bijvoorbeeld een blinde/slechtziende medewerker met extra functiebeperking en Dyslexie.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 10. | Inschrijver biedt een totaal oplossing aan Arbo ICT gerelateerde diensten. Inclusief logistieke dienstverlening waaronder deelleveringen op locaties in Nederland, opslag, Reparaties, preparatie van randapparatuur rond de werkplek voor uitlevering en uitvoeren van grotere implementaties. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.4. Catalogus

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 11. | <p>Opdrachtnemer beschikt over, of stelt speciaal voor de Opdrachtgever samen, een catalogus met een zo ruim mogelijk aanbod aan ICT producten &amp; diensten voor mensen met een functiebeperking, waarin minimaal de installed base en de onderhoudsdiensten staan opgenomen, onderverdeeld in de volgende groepen (of vergelijkbare groepen):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arbo ICT gerelateerde hardware</li><li>• Arbo ICT gerelateerde software</li><li>• Diverse randapparatuur</li><li>• Diensten opleidingen</li><li>• Totaal oplossingen</li><li>• ICT diensten (o.a. advies, installatie, configuratie, preparatie, maatwerk, 1e t/m 3e lijns support/ondersteuning, opleidingen, (uitgebreide) garantie, patches/Updates, etc.)</li></ul> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Implementatie nieuwe versie vergrotingssoftware

Onderstaande casus is een voorbeeld van een situatie die zich kan voordoen bij de Opdrachtgever. Door de beantwoording van deze casus beoogt de Opdrachtgever een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de professionaliteit en slagvaardigheid van de aanpak van Inschrijver.

De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan de inzet van technische specialisten die zich niet alleen goed kunnen inleven in behoeften van onze medewerkers, maar ook goed op de hoogte zijn van de werkomgeving van de Opdrachtgever, waarin onze medewerkers hun taken verrichten.

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 2</b> | <p><b>Casus implementatie nieuwe versie vergrotingssoftware</b></p> <p>De Belastingdienst ICT infrastructuur is zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Dat betekent dat voor de distributie van software die benodigd is voor arbo-gebruikers en drivers voor randapparatuur er een gestandaardiseerd werkproces is.</p> <p>De software dient geschikt te zijn voor deze vorm van distributie via het netwerk, zowel voor installatie als voor toekenning van licenties (dat betekent multi-user licenties die niet per individuele computer ingesteld hoeven te worden).</p> <p>De doorlooptijd voor het ontwikkelen van bijvoorbeeld een nieuw package voor vergrotingssoftware op de PC's duurt tussen de 2 en 6 maanden. Pas na goedkeuring kan de nieuwe vergrotingssoftware operationeel worden ingezet.</p> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tijdens het ontwikkelingsproces van een package komen vaak problemen naar voren in de combinatie met het gebruik van andere basis-applicaties, zoals bijvoorbeeld de email-client van HCL Notes.

Opdrachtnemer participeert in het ontwikkelings- en goedkeuringstraject, en dient assistentie te verlenen bij het oplossen van technische vraagstukken, zonodig met support van leveranciers, teneinde een goed werkend product op de werkplekken te verzorgen.

Beschrijf hoe u tijdens het ontwikkelingstraject van een distributie-package de begeleiding daarvan zult oppakken en uitvoeren. Noem tevens de contacten met leveranciers van software en hun support mogelijkheden, en de maximale termijn waarop u een oplossing kunt aandragen samen met deze leveranciers.

Houd in uw beantwoording rekening met:

- De omvang van de opdracht;
- Landelijke spreiding;
- Aansluiting/afstemming met B/IV;
- De benodigde expertise.

#### **Beoordeling:**

Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende elementen:

- De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten;
- De mate waarin het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is;
- De mate waarin Inschrijver aantoont een goed begrip te hebben van de context en doelgroep;
- De mate waarin uw aanpak een zo kort mogelijke doorlooptijd borgt door concrete en geborgde maatregelen;
- De mate waarin en wijze waarop u interactie heeft met uw leveranciers en de Belastingdienst;
- De beantwoording SMART is uitgewerkt;

#### **Voorschriften uitwerking**

Wij vragen uw uitwerking in maximaal 2 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.

#### **Scoremodel:**

| Score | Betekenis                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0     | Zeer slecht:<br>De Wens is in zijn geheel niet beantwoord. Indien wel een uitwerking is gegeven aan het gevraagde en deze uitwerking aantoonbaar geen betrekking heeft op de betreffende Wens en/of de Wens in zijn geheel niet beoordeeld kan worden, wordt ook 0 punten toegekend. |
| 1     | Slecht:<br>Een deel van de Wens is niet beantwoord en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende Wens en/of indien de Wens slechts gedeeltelijk beoordeeld kan worden, wordt ook 1 punt toegekend.                                                          |
| 10    | Matig:<br>De Wens wordt volledig beantwoord echter wordt de beantwoording onvoldoende onderbouwd en/of de beantwoording wordt beoordeeld als matig.                                                                                                                                  |
| 30    | Ruim voldoende:<br>De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd en de beantwoording wordt beoordeeld als ruim voldoende.                                                                                                                                                          |
| 45    | Uitstekend:<br>De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd, daarnaast bestaat het antwoord uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de Wens wordt beoordeeld als uitstekend.                                                                                |

De maximaal te behalen score is 45 van de 100 punten op kwaliteit.

Voortschrijdend inzicht en wetenschappelijke ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat er nieuwe of verbeterde producten op het gebied van Arbo-ICT op de markt verschijnen. In het periodiek overleg tussen Inschrijver en de Opdrachtgever worden deze ontwikkelingen besproken en naar aanleiding van dit overleg kunnen deze producten tussentijds in het assortiment worden opgenomen.

Voor de Opdrachtgever is het daarom belangrijk dat Inschrijver actief innoveert en zijn kennis en expertise op het gebied van Arbo-ICT producten en oplossingen inbrengt en dat deze kennis en expertise altijd actueel is en blijft en duidelijk een toegevoegde waarde heeft voor de Opdrachtgever.

## 2.5. Product wijzigingen

Omdat de Belastingdienst infrastructuur groot en complex is wordt gestreefd naar zo min mogelijk differentiatie, zoveel mogelijk standaardisatie en betrouwbaarheid, en zo min mogelijk wijzigingen. Alle hard- en software die ter beschikking wordt gesteld aan de Belastingdienstmedewerkers wordt daarom releasematig landelijk uitgerold volgens een vaste releaseplanning. Vóórdat uitrol in een release plaats kan vinden doorloopt dat ons bouw/test en integratieproces. De doorlooptijd van dat proces bedraagt tussen de vier (4) en zes (6) maanden.

Iedere productwijziging (hoe klein en onbetekenend ook) kan betekenen dat het product opnieuw moet worden ingepland in het proces. De release waarin het product gepland kan worden, wordt bepaald door de benodigde manuren en de verdere impact. Kleine wijzigingen in de configuratie van een PC kunnen ook leiden tot aanpassing van het installatiesysteem. Het is daarom van belang dat de hardware van de producten zo ongewijzigd mogelijk blijft.

Gezien het feit dat sommige wijzigingen van de technische specificaties onontkomelijk zijn, is het van belang deze zo vroeg mogelijk te onderkennen zodat deze wijzigingen zo vroeg mogelijk in de releaseplanning kunnen worden ingepland.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 12. | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever wanneer een product of daaraan gerelateerde software een wijziging ondergaat of wanneer het product niet meer leverbaar is, dit zo snel mogelijk kenbaar maakt.                                                                                                                                                     |
| UE 13. | Met medewerking van de Opdrachtnemer zal een hernieuwde goedkeuring plaatsvinden binnen de Technische Infrastructuur van de Opdrachtgever door middel van een Acceptatietest. De Opdrachtgever kan eventueel besluiten een door de Opdrachtnemer voorgestelde opvolger niet te accepteren. Opdrachtnemer is dan verplicht een alternatief voor te stellen. |
| UE 14. | Opdrachtnemer levert elk product gedurende de gehele productieperiode identiek geconfigureerd en geprepareerd conform door de Opdrachtgever aangeleverde specificaties.                                                                                                                                                                                    |
| UE 15. | Alle maatwerk dat door de Opdrachtnemer gemaakt is t.b.v. de Opdrachtgever (bijv. scripts, interfaces) wordt eigendom van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                |
| UE 16. | Opdrachtnemer garandeert dat elk aangeboden product minimaal zes (6) maanden vanaf datum eerste proeflevering bij de Opdrachtgever ongewijzigd geleverd kan worden (Custom frozen producten en preparatie).                                                                                                                                                |
| UE 17. | De Opdrachtgever kan eventueel besluiten een door de Inschrijver voorgestelde en/of geoffreerd product niet te accepteren. Inschrijver is dan verplicht een alternatief voor te stellen.                                                                                                                                                                   |
| UE 18. | Indien gedurende de contractperiode de Opdrachtnemer het door de Opdrachtgever gewenste functioneel omschreven product op enig moment niet kan leveren, heeft de                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                    |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Opdrachtgever het recht om dat betreffende product en/of dienst opnieuw in de markt uit te zetten. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.6. Life Cycle Management

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 19. | <p>Inschrijver levert bij inschrijving een actuele roadmap voor 2023 voor de volgende producten: Zie Bijlage o8 – installed base</p> <p>Roadmap bevat planningsinformatie over toekomstige releases van alle in onderhoud / ondersteuning zijnde Arbo Werkplekgerelateerde ICT producten binnen de Belastingdienst, inclusief geplande functionele en technische wijzigingen en heeft een scope van 5 kwartalen. De roadmap bevat daarnaast tactische en strategische planningsinformatie met een scope van 12 maanden.</p> |
| UE 20. | Opdrachtnemer levert tijdens de uitvoering van de overeenkomst op verzoek een actuele roadmap aan conform de in paragraaf eis UE 19 genoemde specificaties. In deze roadmap worden tevens de verbetervoorstellen en aandachtspunten vanuit de Opdrachtgever verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| UE 21. | Opdrachtnemer organiseert tenminste 1 keer per jaar een “Roadmap Meeting” in samenwerking met de fabrikanten, waarin een presentatie gehouden wordt voor een door Opdrachtgever samen te stellen gremium.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 22. | Opdrachtnemer rapporteert tenminste zes (6) maanden vooraf aan de Opdrachtgever wanneer de productsupport van de producent op operationele hardware modellen, componenten, eindigt (EOS, End of Service).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 23. | Opdrachtnemer zal een End of Commercialisation (EOC) van een deel of geheel van de Werkplek gerelateerde ICT producten en diensten, zodra de fabrikant hier melding van heeft gegeven, via email en operationeel overleg aan de Opdrachtgever kenbaar maken.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UE 24. | Opdrachtnemer ondersteunt oude releases tot de door producent aangekondigde EOS datum volledig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Kennisontwikkeling en innovatie

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 3</b> | <p><b>Kennisontwikkeling &amp; Innovatie</b></p> <p>Als Inschrijver volgt u ontwikkeltrajecten op het gebied van Arbo ICT producten m.b.t. visuele beperkingen ten behoeve van de dienstverlening aan de Belastingdienst. U neemt daarin een actieve rol. Ter beoordeling van deze wens geeft u in een toelichting hoe u voor de Belastingdienst de ontwikkelingen in de markt volgt, danwel bijdraagt aan deze ontwikkelingen. Daarbij rekening houdend met de context van de Belastingdienst. Ga hierbij tevens in op de wijze waarop u de continuïteit van uw dienstverlening borgt en kunt blijven beschikken over de opgebouwde kennis en expertise. Verwerk hierin uw Roadmap met relevante ontwikkelingen voor de Belastingdienst op het gebied van Arbo ICT producten.</p> <p>Uw beantwoording bevat tenminste de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uw rol</li> <li>• Activiteiten ten behoeve van Kennisontwikkeling en Innovatie</li> <li>• Werkwijze voor en tijdens de beperkingen van de COVID-19 beperkingen</li> <li>• Borging kennis</li> <li>• Uw roadmap met relevante ontwikkelingen voor de Belastingdienst.</li> </ul> <p><b>Voorschriften uitwerking</b></p> <p>Wij vragen uw uitwerking in maximaal 2 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.</p> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Beoordelingsmethode

Uw antwoord wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver initiatief neemt om op de hoogte te blijven op voor de Belastingdienst relevante onderwerpen en aspecten aangaande Arbo ICT werkplekken;
- De mate waarin Inschrijver aantoont een bewezen en systematische wijze voor kennisontwikkeling en –borging te hebben;
- De relevantie voor de Belastingdienst;
- De mate waarin de Roadmap zo volledig en concreet mogelijk is uitgewerkt;
- De beantwoording SMART is uitgewerkt.

### Scoremodel:

| Score | Betekenis                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0     | Zeer slecht:<br>De Wens is in zijn geheel niet beantwoord. Indien wel een uitwerking is gegeven aan het gevraagde en deze uitwerking aantoonbaar geen betrekking heeft op de betreffende Wens en/of de Wens in zijn geheel niet beoordeeld kan worden, wordt ook 0 punten toegekend. |
| 1     | Slecht:<br>Een deel van de Wens is niet beantwoord en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende Wens en/of indien de Wens slechts gedeeltelijk beoordeeld kan worden, wordt ook 1 punt toegekend.                                                          |
| 2     | Matig:<br>De Wens wordt volledig beantwoord echter wordt de beantwoording onvoldoende onderbouwd en/of de beantwoording wordt beoordeeld als matig.                                                                                                                                  |
| 10    | Ruim voldoende:<br>De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd en de beantwoording wordt beoordeeld als ruim voldoende.                                                                                                                                                          |
| 20    | Uitstekend:<br>De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd, daarnaast bestaat het antwoord uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de Wens wordt beoordeeld als uitstekend.                                                                                |

Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 20 van 100.

## Hoofdstuk 3. IV kaders

### 3.1. Beveiliging

De Belastingdienst verwerkt fiscale en financiële gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van de Belastingdienst een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt. De wijze van werken is voor de Belastingdienst vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (hierna: BIO), zie Bijlage 09.

Bij het betrekken van diensten en producten uit de markt zal een deel van de bovengenoemde verantwoordelijkheden ingevuld worden door de leverende partij. Van deze partij wordt verwacht dat de aangeboden voorzieningen en diensten het Basis Beveiligings Niveau zoals beschreven in de BIO niet aantast.

De Belastingdienst stelt een aantal eisen aan maatregelen met betrekking tot vertrouwelijkheid en integriteit van informatie in uw aanbieding.

#### Apperatuur & Software

|        |                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 25. | De door Opdrachtnemer aangeboden voorziening biedt geen andere functies met betrekking tot opslag van de tot fiscale entiteiten (personen en bedrijven) te herleiden informatie dan beschreven in de door u opgeleverde documentatie. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 26. | De door u aangeboden voorziening biedt minimaal de in de markt gangbare maatregelen op het vlak van informatiebeveiliging. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Onderhoudsdiensten

|        |                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 27. | Opdrachtnemer zal informatie en/of data van de Belastingdienst op welk medium dan ook aan geen ander beschikbaar zal stellen of openbaar maken dan aan door de Belastingdienst aangewezen personen of organisaties. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 28. | Opdrachtnemer verbindt zich ten aanzien van de data van de Belastingdienst die onder hem berusten, waaronder ook begrepen transporten, het overeengekomen niveau van informatiebeveiliging in acht te nemen ter voorkoming van diefstal of onbevoegde wijziging en/of kennisneming daarvan. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 29. | Opdrachtnemer zal alle kennis omtrent toegangsregels en –codes welke in verband met de uitvoering van de Services worden gehanteerd, geheim houden en alle benodigde voorzieningen treffen teneinde te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 30. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar personeel en door haar ingeschakelde derden schriftelijk tot geheimhouding zijn verplicht conform Bijlage IV– model geheimhoudingsverklaring. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 31. | Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever indien geconstateerd wordt dat wel een vermoeden bestaat dat er sprake is van schending van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid, hiervan door Opdrachtnemer onmiddellijk melding wordt gedaan bij de Belastingdienst en hierover tevens apart schriftelijk gerapporteerd zal worden aan de Opdrachtgever. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 4. Integriteit

### 4.1. 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 32. | Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage o6 van het Beschrijvend Document. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

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

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

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

### 5.1. Materialen, Grondstoffen & Circulaire Economie

Het thema Materialen, Grondstoffen & Circulaire Economie gaat over het minimaliseren van materiaalgebruik, negatieve milieueffecten en levensduur. Een belangrijke pijler die hier invulling aan geeft is Circulaire Economie (CE). Er valt te denken aan materialen voor meubilair en kantoorartikelen, materialen en grondstoffen voor (onderdelen van) apparaten, aan verpakkingsmaterialen, tijdelijke scheidingswanden, bouwmaterialen voor vastgoed, voedingsmiddelen, afvalverwerking, kleding van medewerkers..

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 33. | <p>Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• H350 (kan kanker veroorzaken);</li><li>• H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken);</li><li>• H360F (kan de vruchtbaarheid schaden);</li><li>• H360D (kan het ongeboren kind schaden).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| UE 34. | <p>De inschrijver levert na contractsluiting instructies voor de inkopende organisatie ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de inkopende organisatie kan uitvoeren bij elk van deze defecten.</p> <p>Deze instructies worden, indien de inkopende organisatie dit wenst, besproken in een gesprek, uiterlijk in de eerste maand van de contractperiode. Dat kan een gesprek zijn tussen de opdrachtnemer en de inkopende organisatie, of de opdrachtnemer kan zorgen dat een deskundige derde partij, zoals de merkeigenaar, dit gesprek voert met de inkopende organisatie.</p> <p>Indien gekozen wordt voor vervanging middels een swap met een gebruikt/ refurbished/ remanufactured model mag (na expliciet akkoord inkopende organisatie) hiervan worden afgeweken. In een dergelijk geval hoeven desbetreffende instructies niet online beschikbaar worden gesteld.</p> |

#### 5.1.1. Social Return on Investment

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de

taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

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

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

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

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

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

- a) Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- b) Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c) Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- d) Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e) Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- f) Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g) Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- h) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i) Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j) Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- k) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijk scholen.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 35. | Na het tekenen van de Raamovereenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 36. | Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst besteedt de Opdrachtnemer 5% van de aantal in te zetten uren van de Raamovereenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| UE 37. | <p>Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe.</p> <p>De Opdrachtnemer dient periodiek (elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode) te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);</li></ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• periode van inzet SR medewerkers;</li> <li>• indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);</li> <li>• wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);</li> <li>• over deze periode gehaalde waarde van de loonsom, aanneemsom of het aantal in te zetten uren.</li> </ul> <p>De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer wil hebben.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 5.1.2. Internationale sociale voorwaarden

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we ‘sociale voorwaarden’. De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 38. | <p>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.</p> <p>Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever, <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a>;</li> <li>• het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <a href="https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat">https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat</a>;</li> <li>• het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw">www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw</a>.</li> </ul> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 6. 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. (nadere inlichtingen of vragen over de aanbestedingsstukken). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

|        |                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 2. | Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Opdrachtgever streeft ernaar binnen een maand na ondertekening van de Raamovereenkomst tot een ondertekende Verwerkersovereenkomst te komen.

Indien de Opdracht aan hem gegund wordt, verplicht Inschrijver zich hierbij tot volledige medewerking aan de spoedige totstandkoming van de Verwerkersovereenkomst,

|        |                                                                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 39. | Inschrijver gaat akkoord met de model Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 3 van het Bestek. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 40. | Inschrijver verleent haar medewerking aan het afsluiten van de Verwerkersovereenkomst na ondertekening van de Raamovereenkomst. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 7. Prijsstelling

### 7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage V “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 41. | 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 in het Bestek gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever. |
| GUE 3. | Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde prijzen te zijn verwerkt.                                                                                                                                                                                                                    |
| UE 42. | Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het prijsmodel vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.                                                                                                                                                                  |

### 7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage V “Prijmodel”

De volgende prijzen worden onderscheiden:

- a. Prijzen hard en software
- b. Uurtarieven
- c. Prijs O&S installed base

#### Prijzen hard en software

In dit tabblad neemt u de prijzen op in kolom H.

Het door u aangeboden product dient u te vermelden in kolommen D en E.

#### Uurtarieven

In dit tabblad neemt u de prijzen op voor de diverse categorieën die zijn onderscheiden, te weten:

- Installatie Hardware & Software
- Werkplek scholing
- Testen Releases & Maatwerk
- Consultancy

#### Prijzen O&S installed base

In dit tabblad geeft u het tarief per opgenomen hardware product op voor het onderhoud en support per jaar.

Voor de software geeft u de tarieven op voor de jaarlijkse Onderhoud en support / nieuwe releases van de genoemde software.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 4. | Vul de spreadsheet “Prijsmodel”, Bijlage V, volledig in en voeg deze bij de inschrijving conform het bepaalde in paragraaf 5.6 Beschrijvend Document. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium Prijs.<br><br>Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. Zie ook het bepaalde in hoofdstuk 5 inzake vormvereisten. |
| GUE 5. | Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen vast in Euro's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| GUE 6. | Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| GUE 7. | Alle met de levering en dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| GUE 8. | Aan de in het prijsmodel opgenomen volumes kunnen geen rechten worden ontleend, en hierop geldt ook geen afname verplichting. De aantallen zijn tot stand gekomen op basis van de prognose en ervaringen tijdens de voorbije contractperiode.                                                                                                                                                                                |

### 7.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen: zoals opgegeven in het spreadsheet Prijsmodel, Bijlage V, mogen vanaf 2025 jaarlijks en steeds per 1 februari geïndexeerd worden op basis van de CBS tabel ‘CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010 = 100)’; onderwerp: CAO-lonen incl. bijz. beloningen; SBI2008: M-N Zakelijke dienstverlening, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=3DDDo>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS – meest recent 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.

|        |                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 43. | De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 februari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.3. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan na de initiële looptijd van deze Raamovereenkomst. |
| UE 44. | Opdrachtnemer dient voor 1 december, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.                         |

## Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy

### 8.1. Documentatie

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 45. | Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van 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 46. | 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 47. | 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 48. | Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 49. | 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 50. | 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 51. | Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.                                                                                                                                                                                                                         |

### 8.2. Opleiding

De ondersteuning die de Belastingdienst biedt aan de Belastingdienstgebruiker wordt geleverd door o.a. de volgende organisatie-onderdelen:

- Servicedesk: Deze medewerkers verzorgen het eerste contact met de klant. De helpdesk tracht verstoringen aan de PC telefonisch te verhelpen op basis van FAQ's, known-errors en/of work arounds. Wanneer dit niet het gewenste effect heeft zal de verstoring, probleem of vraag naar een 2e of 3e lijns supportdesk worden doorgezet.
- On Site Support (OSS)-medewerkers: Deze medewerkers kunnen problemen eventueel op locatie verhelpen.
- PC-specialisten: Bij wederkerende problemen zal een PC-specialist worden ingeschakeld. Mogelijk leidt dit tot aanpassingen in de IT-infrastructuur.
- Servicedesk medewerkers: Bewaken het incidentproces binnen de Belastingdienst en voortgang van een uitbesteed incident bij externe Inschrijvers. In voorkomend geval zal er een escalatietraject worden gevolgd. Hiervoor hebben ze onder meer contacten met de Inschrijver en de klant.
- Leads technische IV teams: Deze medewerkers borgen de kwaliteit van de producten en services. Hiervoor hebben ze o.a. contacten met de Inschrijver en de klant.

Om ervoor te zorgen dat bovenstaande medewerkers kennis bezitten om hun functie voldoende uit te kunnen voeren worden de volgende eisen gesteld:

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 52. | <p>Opdrachtnemer geeft op aanvraag van de Opdrachtgever aan iedere hieronder genoemde doelgroep binnen de Belastingdienst een passende cursus / instructie / productsessies / seminars. Eventuele kosten hiervan dient Inschrijver te verdisconteren elders in zijn prijsstelling.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicedesk medewerkers Helpdesk (Max. 8 personen, 8 personen per dagdeel)</li> <li>- 2e en 3e lijns support (Max. 4 personen, 4 personen per dagdeel)</li> <li>- Technische teams IV (Max. 6 personen, 6 personen per dagdeel)</li> <li>- Product en service beheerders (max. 3 personen, deelname in overleg)</li> </ul> <p>De deelname beperkt zich tot 2 à 3 dagen per geleverde soort Arbo ICT software. In totaal zijn dit zeven soorten, dus 14 tot maximaal 21 dagen. De cursussen / instructies dienen bij voorkeur op locatie bij de Belastingdienst gegeven te worden. Eventuele reis- en verblijfskosten voor externe bijeenkomsten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> |
| UE 53. | <p>De betreffende product- en/of service-managers van de Opdrachtgever geven aan, aan welke eisen en behoeften de aangeboden productsessies, opleidingen/seminars/etc. moeten voldoen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 54. | <p>Opdrachtgever is gerechtigd wijziging van de tijdstippen waarop de opleidingen zullen plaatsvinden, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden dat aan de opleiding deelneemt, te verlengen in het geval de aflevering van de apparatuur en Werkplek-beheertools wordt uitgesteld of vertraagd.</p> <p>Indien dit uitstel of de vertraging aan Inschrijver dient te worden toegeschreven, zullen de aan dit uitstel dan wel deze vertraging verbonden kosten alsmede aanvullende opleidingskosten voor rekening van Inschrijver komen dan wel blijven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 55. | <p>In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie en/of in het geval de Aflevering van de Apparatuur wordt uitgesteld of vertraagd, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UE 56. | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Hoofdstuk 9. Operationele fase

### 9.1. Logistieke kaders

Om het logistieke proces zo optimaal mogelijk te kunnen uitvoeren, stelt de Opdrachtgever diverse voorwaarden aan haar Inschrijvers met betrekking tot opdrachtverstrekking, communicatie, administratie en leverbetrouwbaarheid. De wijze waarop de Opdrachtgever verwacht te werken, wordt hieronder in diverse punten beschreven.

#### Bestelling en aflevering

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 57. | <ul style="list-style-type: none"><li>Opdrachten ten behoeve van producten/componenten en diensten vinden op afroep plaats.</li><li>Opdrachtverstrekking voor de inkoopopdrachten t.b.v. levering, opleiding, etc. kunnen op diverse wijzen bij Opdrachtnemer worden aangeleverd door de accountmanager Arbo, contractmanager en/of servicedesk (ingeval van incidenten). Dit kan d.m.v. telefonisch contact of via de elektronische weg. Opdrachtnemer ontvangt van deze bestelling geen apart inkoopkenmerk waarop de bestelling kan worden gefactureerd. Facturatie zal maandelijks plaatsvinden op basis van de Nadere overeenkomst. Het maandbedrag bedraagt 1/12 deel van het offertebedrag. Elk jaar wordt voor 30 november een nieuwe Nadere overeenkomst afgesloten en daarmee vastgesteld welk maandbedrag het navolgende jaar geldt. Het saldo wordt vereffend middels een debet of een credit nota afhankelijk van of er sprake is van een overuitnutting of een onderuitnutting van de reeds gefactureerde termijnen, indien de overuitnutting groter is dan 10% dient hiervoor een Nadere opdracht te worden verstrekt ten behoeve van een juiste administratieve afhandeling.</li><li>Inschrijver bevestigt de ontvangst en inhoud van de opdracht binnen 2 werkdagen. Hierin dienen aantallen, artikelomschrijving, leverdatum, afleveradres vermeld en bevestigd te worden.</li><li>Opdrachtnemer geeft uiterlijk 2 werkdagen voor geplande levering, het dagdeel van levering door aan de in de opdracht vermelde klant, of indien in overleg met in het DLCM (voorheen SLA) afgesproken personen anders is beslist.</li><li>Inschrijver dient overal in Nederland te kunnen leveren. Levering dient franco huis te geschieden.</li><li>Indien er sprake is van levering van grote aantallen producten/componenten (&gt; 50 stuks) kunnen er afwijkende (projectmatige) afspraken gemaakt worden.</li><li>Producten/componenten worden op een gangbare wijze verpakt. De verpakking dient bestand te zijn tegen normale handelingsactiviteiten.</li><li>Alle aangeboden producten/componenten of diensten zijn bestelbaar en leverbaar vanaf het moment dat de overeenkomst ondertekend wordt.</li><li>Zodra Leverancier verwacht niet in staat te zijn de Producten tijdig af te leveren, zal zij hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door hem voorgestelde maatregelen om de vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.</li></ul> |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan de mate waarin de orderregels:

- op de afgesproken leverdatum;
- in de afgesproken hoeveelheid;
- op het afgesproken afleveradres;
- met de afgesproken kwaliteit/specificaties worden geleverd.

|        |                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 58. | De leverbetrouwbaarheid bedraagt minimaal 95%, gemeten over een periode van 6 maanden. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 59. | Opdrachtnemer vermeld op de pakbon in ieder geval de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP artikelnummer en artikelomschrijving van Opdrachtgever;</li> <li>• Verpakkingseenheid;</li> <li>• (op verzoek) het Belastingdienst-configuratienummer.</li> </ul> |
| UE 60. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de door Opdrachtgever aangeleverde configuratiestickers op de te leveren Oplossing.                                                                                                                                          |
| UE 61. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de configuratienummers samen met het SAP artikelnummer van de Opdrachtgever op de buitenkant van de verpakking van de Appatuur vermeld worden.                                                                                                          |
| UE 62. | Opdrachtnemer bij uitlevering van Oplossing een (digitaal) overzicht aanlevert met hierop minimaal weergegeven het nummer wat op de configuratiesticker staat vermeld, het bijbehorende serienummer van de Oplossing en het eventuele MAC-adres.                                       |
| UE 63. | Opdrachtnemer levert de Oplossing productiegereed op.                                                                                                                                                                                                                                  |

## 9.2. Onderhoud en Support

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

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Dossier Leveranciers- en Contractmanagement (hierna: DLCM)\* af aangaande het te leveren Onderhoud en Support. Het DLCM bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels.

\*Het DLCM vervangt de SLA. Binnen Het DLCM zijn de SLA en DAP samengevoegd.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 9. | Inschrijver levert na gunning, op basis van de in Bijlage 05 Dossier Leveranciers- en Contractmanagement gespecificeerde Service Levels, een DLCM op. Het DLCM beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud en Support.                                                                                                                   |
| UE 64. | Het DLCM wordt binnen 4 weken na het tekenen van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in het DLCM optreden. De versienummering geeft aan welke DLCM de laatste versie is. Het DLCM zal na ondertekening door Partijen als Bijlage aan de Raamovereenkomst worden toegevoegd. |
| UE 65. | Opdrachtnemer voert het Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UE 66. | Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud te verlenen op de voorlaatste (versie n-1) en nieuwste versie (versie n) van de Oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 9.2.1.1. Helpdesk en Incidentmanagement

De Belastingdienst IV organisatie beschikt over een Servicedesk waar alle incidenten (storingen) en vragen binnenkomen. De Servicedesk doet de eerste analyse, lost op basis van informatie vanuit de Solution database, dan wel bepaalt welke oplosgroep in aanmerking komt en dispatched het betreffende incident vervolgens door naar de betreffende oplosgroep. Om een juiste diagnose te stellen én succesvolle verdere actie te nemen is het van belang dat betrokken servicedeskmedewerkers goed zijn opgeleid en over de juiste informatie beschikken.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 67. | Opdrachtnemer dient alle opleidingen en documentatie, over het aangeboden product, opties, bibliotheek ten behoeve van scripts, uitbreidingen en diagnose(software), digitaal ter beschikking te stellen aan de support organisatie van de Belastingdienst in Word of PDF-formaat. Onder documentatie valt onder meer: datasheets, FAQ's, known errors, en de daarbij behorende workarounds, whitepapers en overige documentatie (handleidingen). |
| UE 68. | Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk die beschikbaar is tijdens kantoor tijden, van maandag tot en met vrijdag, van 08:00 uur tot 17:00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| UE 69. | De helpdesk van de Opdrachtnemer is via één centraal contactpunt, via één telefoonnummer en één emailadres bereikbaar voor het aannemen van incidenten en vragen in het kader van gebruikersondersteuning.                                                                                                                                                                                                                                        |
| UE 70. | Opdrachtgever heeft één centraal contactpunt voor contractueel, commercieel, en product gerelateerde zaken aan de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| UE 71. | Opdrachtgever heeft toegang tot de 1ste en 2de lijns helpdesk van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Incidenten kunnen met drie verschillende prioriteiten aangemeld worden. Aan elk Incident, ongeacht de vermoedelijke oorzaak van een Incident, wordt een prioriteit toegekend op basis van Impact en Urgentie. Naast de door de Opdrachtgever gemelde Incidenten aan de Helpdesk van de Opdrachtnemer worden tevens de meldingen die middels het automatisch uitbellen/signaleren van de Oplossing bij de Opdrachtnemer beschouwd als daadwerkelijke Incidenten.

| <b>Impact</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoog              | Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor <ul style="list-style-type: none"> <li>• één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of</li> <li>• één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of</li> <li>• de Informatiebeveiliging en/of</li> <li>• het imago van de Opdrachtgever en/of</li> <li>• onacceptabele hoge kosten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| Laag              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige situaties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Urgentie</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hoog              | Een Incident <ul style="list-style-type: none"> <li>• beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging en/of</li> <li>• brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of</li> <li>• treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of</li> <li>• brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of</li> <li>• verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever en/of</li> <li>• er geen Workaround mogelijk is en/of</li> <li>• de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of</li> <li>• de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.</li> </ul> |
| Laag              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige situaties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Prioriteit</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1</li> <li>• Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2</li> <li>• Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2</li> <li>• Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Tabel Impact, Urgentie en Prioriteit

| PI                    | Prioriteit       | Service Level                   | Norm |
|-----------------------|------------------|---------------------------------|------|
| Openstelling Helpdesk | Incidenten       | 7 x 24 uur                      | 100% |
|                       | Service requests | Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur | 100% |
|                       |                  |                                 |      |
| REACTIETIJD           |                  |                                 |      |
| Reactietijd           | Prio 1           | 2 uur                           | 100% |
| Reactietijd           | Prio 2           | 4 uur                           | 100% |
| Reactietijd           | Prio 3           | 8 uur                           | 100% |
| Reactietijd           | Service request  | 1 Werkdag                       | 100% |
|                       |                  |                                 |      |
| OPLOSTIJD             |                  |                                 |      |
| Oplostijd             | Prio 1           | 8 uur                           | 95%  |
| Oplostijd             | Prio 2           | 12 uur                          | 95%  |
| Oplostijd             | Prio 3           | 5 Werkdagen                     | 95%  |
|                       |                  |                                 |      |

Tabel: Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement

|        |                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 72. | Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdesk en Incidentmanagement.                   |
| UE 73. | Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdesk en Incidentmanagement. |
| UE 74. | Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgeslost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1).                 |

### 9.2.1.2. Garantie

De Opdrachtgever streeft ernaar zo min mogelijk storingen te krijgen waar de gebruiker hinder van ondervindt. Indien een storing, als gevolg van een niet werkend product plaatsvindt, zal dit zo spoedig mogelijk moeten worden verholpen. Hiertoe vervangt de Opdrachtgever het defecte product voor een nieuwe met minimaal dezelfde functionaliteit.

|        |                                                                                                                                         |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 75. | Op alle producten zal de Inschrijver minimaal één jaar garantie afgeven, derhalve worden reparatiekosten in dat jaar niet geaccepteerd. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Casus support, garantie en incident

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 4</b> | <p><b>Casus support, garantie en incident</b></p> <p>Stel de Belastingdienst heeft in alle door u geïmplementeerde vergrotings-Werkplekken interne aanpassingen gedaan, bijvoorbeeld het bijplaatsen van een extra Harddisk, extra en/of andere geheugenmodules of uitbreidingkaarten, of de videokaart is vervangen door een ander type. De aanpassingen zijn geïmplementeerd door deskundig personeel. Het aantal storingen is opgetreden in 75 % van deze Werkplekken, gebruikers kunnen hierdoor niet meer werken.</p> <p><b>Vraag</b></p> <p>Beschrijf hoe u omgaat met storingen betreffende aangepaste Werkplekken, indien:</p> <p>A. de oorzaak in de origineel door u geleverde software gevonden wordt;</p> <p>B. de oorzaak in door de Belastingdienst aangepaste componenten en of software patches gevonden wordt.</p> <p>Geef hierbij tenmiste aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe uw support proces is ingericht;</li> </ul> |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Welke gevolgen dit voor toekomstige support en garantie heeft;
- Binnen welke termijn alle Werkplekken weer normaal kunnen functioneren nadat u de oplossing heeft kunnen achterhalen.

#### Voorschriften uitwerking

Wij vragen uw uitwerking in maximaal 2 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.

#### Beoordelingsmethode

Er wordt beoordeeld op onderstaande aspecten.

- De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde vragen en aspecten;
- De mate waarin het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is;
- De mate waarin Inschrijver aantoont een goed begrip te hebben van de context en benodigde expertise om de storing effectief op te lossen;
- De mate waarin uw aanpak een zo kort mogelijke doorlooptijd borgt door concrete en geborgde maatregelen;
- De mate waarin uw aanpak een zo breed en flexibel mogelijke invulling geeft aan support;
- De beantwoording SMART is uitgewerkt.

#### Scoremodel:

| Score | Betekenis                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0     | <p><b>Zeer slecht:</b><br/>De Wens is in zijn geheel niet beantwoord. Indien wel een uitwerking is gegeven aan het gevraagde en deze uitwerking aantoonbaar geen betrekking heeft op de betreffende Wens en/of de Wens in zijn geheel niet beoordeeld kan worden, wordt ook 0 punten toegekend.</p> |
| 0     | <p><b>Slecht:</b><br/>Een deel van de Wens is niet beantwoord en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende Wens en/of indien de Wens slechts gedeeltelijk beoordeeld kan worden, wordt ook 1 punt toegekend.</p>                                                          |
| 1     | <p><b>Matig:</b><br/>De Wens wordt volledig beantwoord echter wordt de beantwoording onvoldoende onderbouwd en/of de beantwoording wordt beoordeeld als matig.</p>                                                                                                                                  |
| 5     | <p><b>Ruim voldoende:</b><br/>De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd en de beantwoording wordt beoordeeld als ruim voldoende.</p>                                                                                                                                                          |
| 10    | <p><b>Uitstekend:</b><br/>De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd, daarnaast bestaat het antwoord uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de Wens wordt beoordeeld als uitstekend.</p>                                                                                |

Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 10 van 100.

### 9.2.1.3. Release – en Patch management

**UE 76.** Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.

**UE 77.** Het doorvoeren van Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing wordt in overleg met Opdrachtgever ingepland.

**UE 78.** Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test).

|        |                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 79. | Opdrachtnemer stelt Releases middels een download beschikbaar.                                                |
| UE 80. | Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar. |

#### 9.2.1.4. Verbeterplan

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 81. | Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding. |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 9.2.2. Rapportage

Aan de Inschrijver wordt een aantal zaken gevraagd m.b.t. het aanleveren van rapportages. Dit ter informatie voor de Opdrachtgever.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 82. | <p>Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage op in Excel formaat, bestaande uit de volgende aspecten.</p> <p>De rapportage bij elke levering dient te bestaan uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiker NAW gegevens</li> <li>• Soort aanpassing Bijv. Spraak, Low vision, braille</li> <li>• Artikelomschrijving</li> <li>• Aantallen incidenten van de afgelopen maand (vragen/incidentmeldingen/problemen)</li> <li>• Aantallen afgesloten incidenten binnen/buiten de gestelde oplostijd</li> <li>• Aantallen incidenten gereageerd binnen/buiten de gestelde reactietijd</li> <li>• Aantallen openstaande incidenten</li> <li>• Serienummers;</li> <li>• Leverdatum;</li> <li>• Cumulatief aantallen tot zover verstrekt.</li> <li>• Uren preventief onderhoud</li> <li>• Uren incidenten</li> <li>• Verbruikte onderdelen</li> <li>• Overzicht vervangen hard-, software en onderhoud</li> <li>• Overzicht hard-, software in onderhoud</li> <li>• Installatie uren</li> <li>• Trainingen incl. uren</li> <li>• Testen ORAA uren</li> <li>• Maatwerk aanpassingen uren</li> <li>• Consultancy / projectleider</li> </ul> <p>Daarnaast dient Opdrachtnemer ten aanzien van garantie maandelijks te rapporteren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgevoerde reparaties die onder garantie vallen;</li> <li>• Uitgevoerde reparaties die niet onder garantie vallen;</li> <li>• Uitgevoerde werkzaamheden anders dan reparaties (bijvoorbeeld plaatsen inbouwapparatuur).</li> </ul> |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 83. | Opdrachtnemer levert maandelijks een overzicht , uitgesplitst per gebruiker, van alle incidenten die bij de Opdrachtnemer uitgezet zijn. Deze informatie bevat in ieder geval de aard, duur, tijdstip, serienummer van de betreffende Arbo ICT Werkplek. |
| UE 84. | Eén maal per kwartaal dient Inschrijver aanwezig te zijn bij een overleg met de opdrachtgever. Tijdens dit overleg vindt een voortgangsbespreking plaats naar aanleiding van de rapportages en worden innovaties besproken.                              |

### 9.3. Factureren en bestellen

#### Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

#### Manieren van e-factureren

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

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

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(hulpdesk-efactureren.nl\)](https://home.hulpdesk-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/](http://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 85. | 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 86. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.                                                                                                      |
| UE 87. | 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 88. | 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 89. | Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden. |

## 9.4. Facturatie

In Bijlage o8 treft u een overzicht van de installed base (hard- en software) met installatiedatum/-plaats. U kunt er van uitgaan dat deze een goede staat van onderhoud heeft. De installed base is dermate up-to-date dat in de nabije toekomst geen overmatige investering nodig is. Grotere investeringen zullen bovendien steeds tijdig als forecast worden meegegeven in de kwartaalgesprekken (zie UE 84).

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 90. | <p>Facturatie zal maandelijks plaatsvinden op basis van de Nadere overeenkomst. Het maandbedrag bedraagt 1/12 deel van het offertebedrag. Elk jaar wordt voor 30 november een nieuwe Nadere overeenkomst afgesloten en daarmee vastgesteld welk maandbedrag het navolgende jaar geldt. De volgende factoren bepalen hoe het nieuwe maandbedrag zich verhoudt tot het actuele maandbedrag:</p> <p>A: het oude maandbedrag<br/> B: het aantal medewerkers als basis voor het actuele maandbedrag<br/> C: de verhouding materiële kosten en personele kosten in het actuele jaar<br/> D: het actuele aantal medewerkers</p> <p>Het nieuwe maandbedrag wordt als volgt berekend: <math>(A \times C) \times (D/B)</math>. Initieel zorgt de contractmanager voor het afmelden van Werkplekken en vaststellen van het aantal actuele Werkplekken. Het is aan Inschrijver om te bewijzen dat een overzicht onvolledig of onjuist is bij het vaststellen van het nieuwe aantal Werkplekken, bijvoorbeeld door het aantonen van een activiteit bij een Belastingdienstmedewerker die niet op de lijst staat.</p> <p>Bovendien zal jaarlijks worden vastgesteld welk tegoed danwel tekort resteert uit de maandelijksse voorschotten.</p> <p>Het saldo wordt vereffend middels een debet of een credit nota afhankelijk van of er sprake is van een overuitnutting of een onderuitnutting van de reeds gefactureerde termijnen, indien de overuitnutting groter is dan 10% dient hiervoor een Nadere opdracht te worden verstrekt ten behoeve van een juiste administratieve afhandeling.</p> |
| UE 91. | De facturering dient met een vast bedrag maandelijks plaats te vinden op basis van de Jaarlijks Nadere overeenkomst. Dat vaste maandbedrag is een vergoeding voor het werkplekonderhoud inclusief alle kosten voor o.a. levering, support, licenties, uren, training, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 92. | De facturering van Nadere opdrachten niet zijnde de jaarlijkse Nadere overeenkomst, worden na levering en acceptatie gefactureerd en betaalbaargesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 9.5. Kaders voor (re)transitie

### 9.5.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst van de opdracht 'All-in Arbo ICT werkplekonderhoud, inclusief levering, voor mensen met een functiebeperking', 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 is één (1) maand na beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst.

In het geval een uurtarief wordt geoffreerd door de Inschrijver, zal hierbij in ieder geval het maximaal aantal uren benodigd voor de Retransitie worden overeengekomen tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

### 9.5.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 93.  | Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit dit hoofdstuk leidend zijn. |
| UE 94.  | Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| UE 95.  | Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| UE 96.  | De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| UE 97.  | Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 98.  | Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| UE 99.  | De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| UE 100. | Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 9.5.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 101. | Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |                                                                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 102. | Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.                      |
| UE 103. | Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie |