



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Programma van Eisen Resultaatverplichte ICT/IV-Opdrachten (RVICTO) J&V+

**ten behoeve van
diverse onderdelen van het ministerie van Justitie en Veiligheid:
Bestuursdepartement, dienst Justis DJI, JIO, NFI, IND, DT&V, Openbaar Ministerie, RvdK, Justid, COA
en
het RIVM van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

TenderNed-kenmerk: 407475

In de navolgende hoofdstukken zijn de eisen opgenomen, onderverdeeld in de volgende rubrieken:

Inhoudsopgave

Algemene eisen.....	3
Vertrouwelijkheid en integriteit	3
Identificatieplicht.....	3
Taal	3
Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders	3
Eisen gerelateerd aan algemene veiligheid	6
Eisen aan het aanvraagproces.....	8
Eisen aan Agile-Opdrachten	12
Principes	12
Organisatie	13
Systemen, technieken en continue verbetering	14
Processen, werkwijzen, omgeving en tooling.....	14
Acceptatie van Prestaties, uitgangspunten Definition of Done	15
Dienstenniveaus Agile	15
<i>Eisen aan Opdrachten met een beheercomponent</i>	<i>18</i>
Dienstenniveaus beheer	18
Call management	20
Incident, Problem, Change en Release Management	21
Configuration Management	21
Beveiligingsinfrastructuur	22
Licentienmanagement.....	23
Inhoudelijke eisen "Security reviews" en "Security tests"	24
Eisen aan omschrijving en uitvoering van een Opdracht voor informatiebeveiliging.....	27
Eisen aan rapportages	30
Eisen met betrekking tot KPI's	31
KPI-1: Kwaliteit van de dienstverlening (NGTON)	32
Optioneel KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid (AB%).....	32
KPI-3: Rapportages	33
Eisen aan MVO.....	34
Specifieke voorschriften met betrekking tot social return	34
Specifieke voorschriften met betrekking tot innovatie.....	39
Specifieke voorschriften met betrekking tot diversiteit en inclusie.....	40
Eisen aan organisatie en beheer.....	41
Contractmanagement.....	41
Klantoverleg	42
Eisen aan tarieven, aanneemsommen en facturering	43

Algemene eisen

Vertrouwelijkheid en integriteit	
A.1	Opdrachtnemer heeft zich voorafgaand aan de uitvoering van een Nadere Overeenkomst ervan vergewist en garandeert dat door hem in te zetten Personeel en/of hulppersonen geen integriteitsrisico's met zich meebrengen. Deelnemer kan in dit verband van door Opdrachtnemer ingezet Personeel een verklaring omtrent gedrag (VOG NP) verlangen of (doen) aanvragen of een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst voor personeel met buitenlandse nationaliteit. Indien met betrekking tot de uitvoering van de Nadere Overeenkomst sprake is van (toegang tot) vertrouwelijke informatie, dan wel de Deelnemer het om andere redenen nodig vindt om een veiligheidsonderzoek uit te laten voeren, kan van het in te zetten Personeel een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) worden verlangd. In voorkomend geval wordt dit in de Aanvraag aangegeven.
A.2	Opdrachtnemer brengt het op Nadere Overeenkomsten in te zetten Personeel voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte van de Gedragscode Integriteit Rijk (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-71141.html) en - als het in te zetten Personeel gebruik zal maken van digitale faciliteiten van het Rijk - de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving (http://www.earonline.nl/index.php/Gedragsregeling_voor_de_digitale_werkomgeving). Het op Nadere Overeenkomsten in te zetten Personeel dient deze Gedragscode Integriteit Rijk en indien van toepassing ook de Gedragsregeling digitale werkomgeving in acht te nemen. Deelnemer kan verlangen dat het in te zetten Personeel voorafgaand aan of bij aanvang van de werkzaamheden een geheimhoudings-/integriteitsverklaring voor externen ondertekent. Deelnemer geeft dit in de Aanvraag aan. In het geval de Deelnemer geen eigen model verklaring hanteert met normen die strikter zijn dan de Gedragscode Integriteit Rijk, wordt het model gebruikt dat bij het aanbestedingsdocument is gevoegd.
Identificatieplicht	
A.3	Opdrachtnemer stelt voor het Personeel die hij voornemens is bij de uitvoering van een Nadere Overeenkomst te betrekken voorafgaand aan het aanbieden van een Offerte aan Deelnemer, de identiteit vast – ook op het aspect van de persoonsverwisseling – aan de hand van een geldig authentiek identiteitsbewijs. Indien van toepassing stelt Opdrachtnemer ook vast dat betrokken Personeel over een geldige verblijfs- of tewerkstellingsvergunning beschikt. De bij de Deelnemer ingezette professional(s) moet(en) zichzelf op verzoek van de Deelnemer kunnen identificeren (bij werkzaamheden op locatie van de Deelnemer).
Taal	
A.4	Documenten worden opgeleverd in de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag of op voorhand een opdracht of schriftelijke toestemming door de Deelnemer is verstrekt.
A.5	Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel beheerst de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag. Indien het in te zetten Personeel onvoldoende de Nederlandse taal beheerst, mag Deelnemer de inzet van dit Personeel en uitvoering van de Nadere Overeenkomst door Opdrachtnemer weigeren als hij hiermee risico's of knelpunten in de uitvoering van de Nadere Overeenkomst of bruikbaarheid van de Prestatie voorziet. Opdrachtnemer verzekert zich hier zo nodig van voorafgaande aan het uitbrengen van zijn Offerte.
Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders	
A.6	Deelnemers hanteren een aantal ICT-/IV-kaders, waaraan de Opdrachtnemers zich bij Nadere Overeenkomsten dienen te conformeren. Opdrachtnemer is bereid om voor uitvoering van Opdrachten af te stemmen over de (referentie)architecturen, technologie standaarden, principes en bouwstenen binnen het ICT-/IV-domein van de Deelnemer(s), alsmede over mogelijke wijzigingen daarin, om de informatiebehoeftes van de klant voor de betreffende Nadere Overeenkomst(en) goed

	in te kunnen passen binnen de ICT-/IV-kaders. Waar relevant zal Deelnemer dit al in de Aanvraag specificeren. De belangrijkste (bronnen van en hun opvolgers) standaarden (niet limitatief) worden hieronder opgesomd: a. NORA (www.noraonline.nl en www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/nora); b. Enterprise Architectuur Rijksdienst / EAR (www.eaonline.nl); c. In voorkomende gevallen conformeert Deelnemer zich aan de Open Standaarden zoals vermeld op de website van Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijsten-met-open-standaarden). Deelnemer kan in de specificatie van de Nadere Overeenkomst expliciet verwijzen naar de relevante Open Standaarden die op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan en hier nadere eisen aan stellen; d. De digitoegankelijkheidseisen voor applicaties van de Rijksoverheid (https://www.digitoegankelijk.nl/ en https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21) e. Informatiebeveiliging: Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst (BVR) 2013, het Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst (VIR) 2007, het Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksoverheid – bijzondere informatie (VIR BI) 2013, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) f. De ICT beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, uitgegeven door het NCSC (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties) g. Basisregistraties en stelselafspraken, oftewel het gebruik van authentieke gegevensbronnen: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/basisregistraties-en-stelselafspraken/stelsel-van-basisregistraties/stelselplaat/ h. NEN/NPR 5326 voor risicobeheersing bij ontwikkeling en onderhoud van maatwerksoftware: https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NPR-53262019-nl.htm. i. Gebruik van best-practices: Het IV-procesontwerp is opgebouwd met maximaal gebruik van het COBIT5 framework en een aantal best-practices (BiSL, MoP, TOGAF, MSP, Prince2, DMBOK, ITILv3, ASL, BABOK). Dit geeft dit het IV-procesontwerp robuustheid omdat voor (bijna) alles teruggesproken kan worden naar een standaard werkwijze in de IV-wereld Als Opdrachtnemer in het kader van een Nadere Overeenkomst Programmatuur ontwikkelt, wordt deze Programmatuur geïntegreerd op een platform van Deelnemer of een door Deelnemer goedgekeurd platform. De specificaties van het platform van Deelnemer kunnen wijzigen.
A.7	In het geval van een vermoedelijk of geconstateerd incident, waarin bij de uitvoering van een Nadere Overeenkomst niet voldaan wordt aan de daarvoor geldende ICT/IV-kaders of wetgeving, dient Opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan de Deelnemer.
A.8	Opdrachtnemer dient mee te werken aan onafhankelijke onderzoeken/audits waarin wordt beoordeeld of Opdrachtnemer bij de uitvoering van (een) Nadere Overeenkomst(en) voor Deelnemer heeft voldaan aan ICT/IV-kaders die hierop van toepassing zijn.
A.9	Opdrachtnemer zorgt voor actuele kennis van ontwikkelingen in het vakgebied en opkomende technieken (emerging technologies) die relevant zijn binnen het domein van Nadere Overeenkomst(en) die Opdrachtnemer uitvoert voor de Deelnemer(s). Deze kennis is aanwezig binnen de organisatie van Opdrachtnemer en wordt actief overgedragen aan het Personeel van partijen en andere betrokkenen die als zodanig worden aangewezen door de Deelnemer. In de Nadere Overeenkomst kunnen hieraan verdere eisen gesteld worden.
A.10	Alle voor de Prestatie(s) van de Nadere Overeenkomsten benodigde data die door of namens Deelnemer wordt verwerkt buiten de omgevingen van Deelnemer(s), dient binnen het grondgebied waarop de Europese regelgeving van toepassing is, opgeslagen te worden.
A.11	Opdrachtnemer zal als onderdeel van de Prestatie die activiteiten verrichten die beschreven zijn in de Raamovereenkomst (dus inclusief de bijlagen, waaronder aanbestedingsdocumenten, Nota' van Inlichtingen, Prijsopgaven et cetera), alsmede de activiteiten en voorzieningen die daaruit volgen of

	noodzakelijk zijn om de Prestatie conform de Raamovereenkomst te verrichten, ook als die activiteiten of voorzieningen niet expliciet zijn beschreven.
A.12	Opdrachtnemer maakt binnen één (1) maand na aanvang van de Opdracht afspraken met Deelnemer omtrent benodigde maatregelen voor kennisoverdracht en borging van de continuïteit van de dienstverlening na beëindiging van de Opdracht. Bij Opdrachten met een looptijd van een jaar of langer, stemt Opdrachtnemer ten minste jaarlijks met Deelnemer hierover af en werkt Opdrachtnemer proactief aan tussentijdse kennisoverdracht aan Deelnemer, tenzij Deelnemer expliciet aangeeft hiervan van af te willen zien. Voor het eindigen van de Nadere Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) draagt Opdrachtnemer alle relevante informatie die is verzameld en/of ontwikkeld tijdens diens inzet over aan de Deelnemer. Opdrachtnemer stimuleert en streeft naar: a. frequente afstemming met een inhoudelijk betrokken en ter zake deskundige opdrachtgever van Deelnemer op operationeel/tactisch niveau, en b. samenwerking met rijksambtenaren op de Opdracht, bijvoorbeeld door opzet van gemixte teams of buddies, en/of samenwerking met externe(n) op de Opdracht, met de intentie van Deelnemer om deze na afronding van de Opdracht te verambtelijken en/of c. kennisborging in voor Deelnemer toegankelijke documenten, scripts, bibliotheken/libraries of frequent georganiseerde kennisdeling via reviews, gezamenlijke sessies etc.

Eisen gerelateerd aan algemene veiligheid

EV. 1	Deelnemer verwacht van Opdrachtnemer dat er door Personeel van Opdrachtnemer professioneel en deskundig wordt gehandeld tijdens het uitvoeren van de Opdracht om verstoringen aan de dienstverlening van Deelnemer te voorkomen.
EV. 2	In aanvulling op art. 9.5 van de Raamovereenkomst heeft Deelnemer het recht, in het geval dat Personeel dat betrokken is bij de uitvoering van een Nadere Overeenkomst of Opdrachtnemer zelf niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, dit Personeel te weigeren of de inzet van dit Personeel terstond te beëindigen, zonder dat de Opdrachtnemer aanspraak kan maken op enigerlei schadevergoeding in de breedste zin des woords.
EV. 3	Certificeringen die nodig zijn voor uitvoeren van de Nadere Overeenkomst (w.o. kwalificaties van het Personeel die de Opdrachten uitvoeren) dienen tijdens de uitvoering actueel te zijn.
EV. 4	Op aangeven van Deelnemer worden gegevens en/of rapportages over de Nadere Overeenkomst door Opdrachtnemer overgedragen aan Deelnemer dan wel vernietigd.
EV. 5	De Opdrachtnemer dient alle informatie die hij verwerkt bij het uitvoeren van een Opdracht aantoonbaar adequaat te beveiligen, conform de relevante maatregelen uit de meest actuele versie van de ISO 27002 of gelijkwaardig. Onder de verwerkte informatie vallen o.a. de gegevens van gevonden kwetsbaarheden, gebruikte aanvalsmethoden die succesvol zijn geweest en de daarbij vergaarde gegevens. Indien de Opdrachtnemer een Opdracht uitvoert naar een gerubriceerd informatiesysteem, dient de Opdrachtnemer de maatregelen te implementeren uit het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie 2013 conform het maximale rubriceringsniveau dat in het betreffende informatiesysteem wordt verwerkt. Voor de maatregelen van veilige bestandsoverdracht van gerubriceerde opdrachten zullen in de Nadere Overeenkomst de relevante afspraken worden vastgelegd.
EV.6	Opdrachtnemer, Deelnemer en eventueel nog derden (een onderzochte partij zoals een SaaS-dienstverlener of hostingpartij) kunnen per Nadere Overeenkomst een vrijwaringsverklaring overeenkomen voor het uitvoeren van de Opdracht. Partijen kunnen hierbij gebruikmaken van het model in bijlage 7b. In de vrijwaringsverklaring worden de risico's beschreven die het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening met zich meebrengt, wordt toestemming gegeven voor toegang tot bepaalde applicaties/systemen en wordt vrijwaring van aansprakelijkheid met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening nader geregeld. De Deelnemer draagt zorg voor afstemming met eventuele derden en ondertekening en retournering van de vrijwaringsverklaring aan Opdrachtnemer voordat de werkzaamheden zullen starten. Een ondertekende vrijwaringsverklaring wordt dan onderdeel van de betreffende Nadere Overeenkomst.
EV.7	Deelnemer kan verlangen dat een Opdracht (of meerdere) wordt uitgevoerd met beoordeling volgens het Baseline Security Product Assessment-schema (BSPA), dat door het Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging (NBV) van de AIVD is opgezet en wordt beheerd. De BSPA geeft inzicht in de beveiligingswaarde van een ICT-beveiligingsproduct. Opdrachtnemer werkt hier op verzoek aan mee, mits en zolang er sprake is van een volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid ten opzichte van producten en/of diensten die Opdrachtnemer zelf levert en/of verleent. Deelnemer kan van Opdrachtnemer (dan wel een door hem aan te wijzen onderaannemer) daarom verlangen dat deze een licentieringsonderzoek door het NBV ondergaat dan wel al heeft ondergaan, met het doel dat Opdrachtnemer (dan wel een onderaannemer) op een of meerdere nader te bepalen domeinen een gelicentieerd evaluatielaboratorium is of wordt, dat beveiligingsproducten volgens het BSPA-schema kan beoordelen. De kosten voor het licentieringsonderzoek zijn in beginsel voor rekening van Opdrachtnemer, m.u.v. de reis- en verblijfkosten van NBV binnen Nederland. Een of meerdere Deelnemers die belang hebben bij de BSPA-beoordeling(en) kunnen hierbij als sponsor optreden. Opdrachtnemer is in dit verband bereid: - De aanvraag voor het (her)licentieringsonderzoek in te dienen - Site visits en audits te ondergaan (toestand van het lab, toegangsbeveiliging, stand van zaken van het kwaliteitssysteem, etc) - Mee te werken aan (beoordelings)gesprekken met experts van/namens Opdrachtnemer - (Aanvullende) vragen van de NBV te beantwoorden - Mee te werken aan het publiceren van bedrijfsgegevens en de relevante onderzoeksdomeinen op de BSPA-website.

	Voor meer informatie over de BSPA: NBV brochure BSPA Publicatie AIVD , +31 (0)79 320 5050, bspa@nlncsa.nl .
--	---

Eisen aan het aanvraagproces

AP.1	Een Aanvraag voor een Nadere Overeenkomst op basis van resultaatverplichting bevat ten minste: 1. Aanvraagnummer 2. Aanvraagsoort: (regulier, vrijblijvend, strippenkaart voor bundel micro-adviezen of afname serie producten/diensten) 3. Deelnemer 4. Organisatieonderdeel 5. Contactgegevens aanvrager 6. Opdrachtoomschrijving, inclusief op te leveren (deel)resultaten en/of kwaliteitseisen en/of (acceptatie)criteriën daaraan (inclusief afstemming dag en tijdstip interview/POC) 7. Eisen t.a.v. de Offerte en/of uitvoering van de Nadere Overeenkomst 8. Resultaatsgebied(en) conform de indeling van de kwaliteitenprofielen in het Kwaliteitsraamwerk IV (indicatief) 9. Optioneel: Datum informatiesessie / intakegesprek 10. Startdatum (mijlpalen deel-oplevering) 11. Einddatum (uiterste opleverdatum) 12. Prijscomponent (bijv. fixed price (aanneemsom), sprintprijs, prestatiebeloning of nacalculatie) 13. Optionele extra dienstverlening 14. Optioneel: maximum aanneemsom of toepassing maximum uurtarieven (standaard=ja, optie=nee) 15. Optioneel: mogelijk van een herhalingsopdracht/hertest 16. Optioneel: duurzaamheidsaspecten, gewenste inzet m.b.t. social return 17. Optioneel: of voor het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer een geheimhoudings-/integriteitsverklaring, VOG en eventueel nog een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) overgelegd moet worden 18. Beoordelingsmethodiek inclusief gunningscriteria 19. Optioneel: de locatie van uitvoering voor de Opdracht (intern of extern) Voor de onder 6. benoemde opdrachtoomschrijving geldt voor <u>securitytesten en -reviews</u> dat de Deelnemer ook informatie kan verstrekken over: a. de onderzoeksvraag (bijv. welke type kwetsbaarheden worden gevonden in een systeem, hoe ver kan een hacker binnendringen als hij een bepaalde hoeveelheid tijd heeft), inclusief de te onderzoeken processen, applicaties en/of systemen en/of netwerk componenten b. technische gegevens (bijvoorbeeld IP adressen en URL's) c. aantallen databases, pagina's, invoervelden, RBAC rollen d. complexiteiten en speciale aandachtspunten bij het onderzoek e. onderdelen die expliciet niet worden getoetst f. welke omgeving getest moet worden (ontwikkeling, test, acceptatie, productie) g. of volgens een bepaalde norm of risicomodel getoetst dient te worden h. of het een herhalingsopdracht betreft waarbij resultaten van een eerdere opdracht dienen te worden meegenomen i. of een herhalingsopdracht noodzakelijk wordt gevonden nadat maatregelen zijn getroffen j. de diepgang van het onderzoek (in hoeverre gebruik maken van kwetsbaarheden op de bewuste omgeving (zie punt f) k. bij pentesten: het niveau van voorkennis (black, grey of whitebox) en welke informatie beschikbaar wordt gesteld door Deelnemer
AP.1a	Deelnemer kan een informatiesessie ten behoeve van alle Opdrachtnemers organiseren en een toelichting geven op de geplaatste Aanvraag. Deelnemer geeft daarbij zoveel mogelijk antwoord op gestelde vragen. Resterende vragen kunnen binnen een periode van vijf Werkdagen na de informatiesessie nog schriftelijk beantwoord worden, met een bericht van Deelnemer aan alle Opdrachtnemers.
AP.2	Deelnemer is gerechtigd een Aanvraag gemotiveerd in te trekken zonder tot gunning over te gaan. Deelnemer hoeft Opdrachtnemer hiervoor niet schadeloos -in welke vorm dan ook- te stellen of te compenseren. Dit met uitzondering van overeengekomen inspanningen voor een Proof of Concept, prototype of anderszins inspanningen die niet tot een reguliere acquisitie behoren en waarbij van

	tevorens afspraken zijn gemaakt over de gevraagde inspanning en daar tegenover staande kosten, als benoemd in de Aanvraag.																											
AP.3	Deelnemer zet gelijktijdig bij alle Opdrachtnemers een Aanvraag uit, tenzij er sprake is van: - mogelijke belangenverstrengeling, waarbij uitsluitend de partij(en) met conflicterende belangen worden uitgesloten; - een Opdrachtnemer als gevolg van een eerdere toerekenbare tekortkoming of een aan Opdrachtnemer opgelegde sanctie uitgesloten is van deelname aan de minicompitie; - een minicompitie niet wordt toegepast vanwege andere redenen in de Aanvraag vermeld; - de situatie zoals beschreven in AP.3a																											
AP.3a	Deelnemer heeft bij het plaatsen van een vrijblijvende of strippenkaart Aanvraag met een geschatte waarde onder € 50.000 de mogelijkheid om Opdrachtnemer, voorafgaand aan de minicompitie, expliciet de vraag te stellen of Opdrachtnemer wel of geen Offerte zal indienen voor de betreffende Aanvraag. Opdrachtnemer dient in die gevallen uiterlijk drie Werkdagen na ontvangst van de Aanvraag hierop te reageren met ja of nee. Op basis van de reactie van Opdrachtnemers heeft Deelnemer twee opties: 1. Deelnemer voert de minicompitie uit indien tenminste één van de Opdrachtnemers ja als antwoord heeft gegeven, met dien verstande dat uitsluitend de Opdrachtnemers die ja als antwoord hebben gegeven deelnemen aan de minicompitie. 2. Deelnemer trekt de aanvraag in uitsluitend indien geen van de Opdrachtnemers ja als antwoord heeft gegeven en start een inkoopprocedure buiten de Raamovereenkomst.																											
AP.4	Gunning van een Nadere Overeenkomst vindt altijd plaats op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding. De volgende gunningscriteria zullen (m.u.v. optionele sub-gunningscriteria), door Deelnemer worden gehanteerd: <table><tr><th></th><th>Nadere Overeenkomst > € 33.000,00</th><th>Nadere Overeenkomst < € 33.000,00</th></tr><tr><td colspan="3">Prijs:</td></tr><tr><td>GELD (totale prijs, eenheidsprijzen/tarieven, en/of begroting en onderbouwing daarvan)</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td colspan="3">Kwaliteit:</td></tr><tr><td>TIJD (planning, deadlines, benodigde tijd, of een combinatie daarvan)</td><td>X</td><td>Optioneel</td></tr><tr><td>ORGANISATIE (samenwerking, werkmethode, aanpak)</td><td>X</td><td>Optioneel</td></tr><tr><td>RESULTAAT (eigenschappen/meerwaarde op te leveren resultaat, duurzaamheid)</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>PERSONEEL (deskundigheid, samenstelling/skills van teams)</td><td>Optioneel</td><td>Optioneel</td></tr><tr><td>RISICO'S/KANSEN (waaronder ook kwaliteitsborging)</td><td>X</td><td>Optioneel</td></tr></table> De mate waarin bovenstaande sub-criteria aan de orde zijn in een beoordeling, alsmede de onderlinge rangorde, gewichtsverdeling en onderlinge (rekenkundige) relaties worden door Deelnemer in de		Nadere Overeenkomst > € 33.000,00	Nadere Overeenkomst < € 33.000,00	Prijs:			GELD (totale prijs, eenheidsprijzen/tarieven, en/of begroting en onderbouwing daarvan)	X	X	Kwaliteit:			TIJD (planning, deadlines, benodigde tijd, of een combinatie daarvan)	X	Optioneel	ORGANISATIE (samenwerking, werkmethode, aanpak)	X	Optioneel	RESULTAAT (eigenschappen/meerwaarde op te leveren resultaat, duurzaamheid)	X	X	PERSONEEL (deskundigheid, samenstelling/skills van teams)	Optioneel	Optioneel	RISICO'S/KANSEN (waaronder ook kwaliteitsborging)	X	Optioneel
	Nadere Overeenkomst > € 33.000,00	Nadere Overeenkomst < € 33.000,00																										
Prijs:																												
GELD (totale prijs, eenheidsprijzen/tarieven, en/of begroting en onderbouwing daarvan)	X	X																										
Kwaliteit:																												
TIJD (planning, deadlines, benodigde tijd, of een combinatie daarvan)	X	Optioneel																										
ORGANISATIE (samenwerking, werkmethode, aanpak)	X	Optioneel																										
RESULTAAT (eigenschappen/meerwaarde op te leveren resultaat, duurzaamheid)	X	X																										
PERSONEEL (deskundigheid, samenstelling/skills van teams)	Optioneel	Optioneel																										
RISICO'S/KANSEN (waaronder ook kwaliteitsborging)	X	Optioneel																										

	betreffende Aanvraag omschreven en nader toegespitst op de Aanvraag. De totale weging dient 100% te zijn. Het is mogelijk de uitwerking van sub-criteria te laten verifiëren of deels te laten beoordelen tijdens een presentatie of interview. Een Proof of Concept (PoC) procedure, waarmee de haalbaarheid van (een deel van) de geboden oplossing aangetoond wordt, kan onderdeel uitmaken van de Aanvraag: - PoC wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer die beoogde winnaar van de minicompetitie is en leidt bij een positief resultaat tot gunning van de Nadere overeenkomst. - PoC wordt uitgevoerd door alle Opdrachtnemers als een van de gunningscriteria tijdens de minicompetitie. De PoC procedure zal worden beschreven in de Aanvraag met de volgende informatie: 1. Beoordelingsaspecten c.q. de rol van de PoC in de beoordeling 2. Acceptatiecriteria 3. Acceptatieprocedure 4. Planning van PoC 5. Vergoedingen PoC bij zowel succes als afwijzing 6. Vervolg van de minicompetitie bij zowel succes als afwijzing
AP.5	Opdrachtnemer levert Offertes aan de Deelnemer binnen de termijn die Deelnemer aangeeft in de Aanvraag, deze kan afwijken van de hier genoemde termijnen. Als uitgangspunt hanteert Deelnemer de volgende termijnen voor het indienen van Offertes (elektronisch aangeleverd): - 10 werkdagen voor opdrachten met een waarde tot en met € 33.000 excl. btw - 15 werkdagen voor opdrachten met een waarde vanaf € 33.001 tot en met € 200.000 excl. btw - 20 werkdagen voor opdrachten met een waarde hoger dan € 200.000 excl. btw
AP.6a	Deelnemer heeft de mogelijkheid tot het uitvragen van een "vrijblijvende Aanvraag", waarbij Opdrachtnemer niet de plicht heeft om een Offerte in te dienen. Deze vrijblijvende Aanvragen hebben geen invloed op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid, doch een eventueel aanbod is wel juridisch bindend. Het gaat dan veelal om: - Aanvragen die relatief klein zijn in tijd en/of geld; - Aanvragen naar relatief schaarse of bijzondere expertise; - Aanvragen waarbij de criteria/voorwaarden aan het op te leveren resultaat relatief bijzonder zijn. Een concrete afbakening kan hier niet gegeven worden. Bij deze "vrijblijvende Aanvraag" mag Opdrachtnemer zelf afwegen of zij het relatief beperkte terugverdienpotentieel vinden opwegen tegen de kosten voor het indienen van een Offerte. Of er sprake is van een "vrijblijvende Aanvraag" is uitsluitend aan de Deelnemer en wordt in de Aanvraag expliciet aangegeven en is niet voor discussie vatbaar en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.
AP.6b	Deelnemer heeft de mogelijkheid tot het uitvragen van een "strippenkaart Aanvraag", waarbij Opdrachtnemer niet de plicht heeft om een Offerte in te dienen. Deze strippenkaart Aanvragen hebben geen invloed op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid, doch een eventueel aanbod is wel juridisch bindend. Het betreft: diverse kleine (deel-)adviezen over een concreet omschreven thema, domein of onderwerp. Het is een 'batch' vooraf ingekocht recht op advies (vergelijkbaar met een strippenkaart), waarbij de totale hoeveelheid aan advies is bepaald en begrensd, uitgedrukt in te vergoeden dagdelen (vergelijkbaar met strippen); OF Een 'batch' vooraf ingekochte producten en/of diensten op afroep. Denk bijvoorbeeld aan pentesten. Of er sprake is van een "strippenkaart Aanvraag" is uitsluitend aan de Deelnemer en wordt in de Aanvraag expliciet aangegeven en is niet voor discussie vatbaar en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

AP.7	In geval van (mogelijke/vermoedelijke) belangenverstrengeling: - verzoekt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Aanvraag aan de betreffende Deelnemer en om deze reden gemotiveerd dispensatie van deelname aan de betreffende minicompitie, in welk geval Deelnemer dit verzoek zal honoreren, ofwel te beslissen dat deelname aan deze minicompitie door Opdrachtnemer niet bezwaarlijk wordt bevonden, dan wel het verzoek zodanig is, dat Deelnemer het verzoek niet honoreert en een no bid in dit geval meetelt voor de KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid; - kan een Deelnemer besluiten om een Opdrachtnemer niet voor een minicompitie uit te nodigen, waarvan hij de betreffende Opdrachtnemer(s) daarvan vooraf verzending van de Aanvraag gemotiveerd bericht zal geven.
AP.8	De ontvangen Offertes worden gecontroleerd aan de hand van de in de Aanvraag en in de Raamovereenkomst gestelde eisen. Offertes die niet aan deze eisen voldoen worden niet beoordeeld en uitgesloten. Een dergelijke uitsluiting is van invloed op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid. Deelnemer kan in geval van twijfel of onduidelijkheid over de gestelde eisen een Offerte (gemotiveerd) toch beoordelen en de Offerte niet uitsluiten.
AP.9	Hetgeen in het aanbestedingsdocument is gesteld rond voorwaardelijke inschrijving is onverkort ook van toepassing op Offertes en op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid.
AP.10	Opdrachtnemer is verplicht de Offerte met betrekking tot de voorwaarden, prijzen en beschikbaarheid van capaciteit gestand te doen, tenzij na een periode van vier (4) weken, gerekend vanaf het uiterste moment van sluiting van de inschrijftermijn, geen gunningsbeslissing is genomen. Deze termijn kan verlengd worden indien na de voorlopige gunning een PoC opgeleverd dient te worden. Deelnemer kan bij een Aanvraag een afwijkende gestanddoeningstermijn verlangen. Indien Opdrachtnemer gedurende de gestanddoeningstermijn en voor startdatum van de Nadere Overeenkomst zijn Offerte niet meer gestand wil doen en dat bij Deelnemer meldt, wordt de Offerte geacht niet te zijn gedaan en krijgt deze daarmee dezelfde status als een niet gedane aanbidding, wat van invloed is op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid.
AP.11	Als tijdens de PoC door de Deelnemer wordt geconstateerd dat de Offerte feitelijke en zwaarwegende onjuistheden bevat, dan wel de geboden oplossing binnen een gestelde periode niet voldoet aan bepaalde eisen, dan volgt uitsluiting van de Opdrachtnemer en wordt de Offerte alsnog geclassificeerd als 'niet-geschikt'. Een dergelijke situatie is van invloed op KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid.
AP.12	De Offerte omvat ten minste: - de (totaal)prijs van de Opdracht, eventuele uurtarieven met inachtneming van eventuele maximumtarieven voor deze Opdracht; - een voorstel Plan van Aanpak (PvA) met - o een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden; - o een onderbouwing van de benodigde inzet (aantal uren/dagen) indien uurtarieven van toepassing zijn; - o een planning - bij pentesten: als bijlage een globaal testplan, inclusief risico's per test; - te gebruiken methodiek(en) - de namen van het Personeel die de Opdracht zullen uitvoeren, inclusief opgave van hun relevante kennis, ervaring en vaardigheden (middels CV's). Kosten voor aanpassing van uitvoering van de Opdracht vanwege aanpassing planning maken integraal onderdeel uit van de aangeboden prijsstelling.

Eisen aan Agile-Opdrachten

AO.1	De eisen AO.x zijn uitsluitend van toepassing op een Agile Nadere Overeenkomst. Begrippen met een hoofdletter zijn nader uitgelegd in contractdocumentatie, in het bijzonder bijlage 7c van de (model) Nadere Overeenkomst Agile.
Principes	
AO.2	De Product Owner is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het bepalen van prioriteiten op de Backlog. Gegeven deze prioritering, is het voor het Agile-team het belangrijkste dat het snel en voortdurend bruikbare/werkende Programmatuur oplevert.
AO.3	Het Agile-team blijft inspelen op veranderingen, ongeacht het stadium van ontwikkeling met ingerichte processen die veranderingen om voordeel c.q. meerwaarde te creëren voor Deelnemer optimaal benutten.
AO.4	Het Agile-team levert steeds werkende Programmatuur in korte cycli van één of meer weken. De duur van een cyclus (sprintduur) wordt per Nadere Overeenkomst nader overeengekomen.
AO.5	Er is in de Nadere Overeenkomst Agile dagelijks contact en samenwerking tussen het Agile-team en de gebruikersorganisatie van Deelnemer en (indien wenselijk) in het kader van het project gestelde belanghebbenden.
AO.6	Opdrachtnemer richt een Agile-team in van gemotiveerde en gekwalificeerde individuen, onderhoudt deze door ze een omgeving en ondersteuning te geven die ze nodig hebben en het vertrouwen geeft dat ze de klus gaan klaren. Benodigheden die in dit kader bij Deelnemer vandaan moeten komen zal Opdrachtnemer expliciet duiden in de Offerte op een Aanvraag.
AO.7	Het Agile-team dient voor zichzelf de meest efficiënte en effectieve methode voor het overbrengen van informatie vanuit, naar en binnen het team te organiseren, maar hanteert als uitgangspunt dat directe interactie de voorkeur geniet boven andere vormen van informatie-uitwisseling. Deelnemer kan de standplaats (werklocatie) van een Agile-team voorschrijven. Als Deelnemer geen standplaats faciliteert of voorschrijft, komen partijen met elkaar een oplossing overeen. De partij die de standplaats faciliteert of voorschrijft, zorgt hierbij voor een adequate en veilige werkomgeving, benodigde en toegankelijke werkplekken en faciliteiten voor het op de opdracht in te zetten Personeel van Deelnemer en Opdrachtnemer.
AO.8	Opdrachtnemer waarborgt de werking van bestaande functionaliteit van de Programmatuur, voor zover deze functionaliteit op zichzelf geen onderwerp op de Backlog is. Het opleveren van nieuwe, werkende Programmatuur is de belangrijkste maat voor voortgang.
AO.9	De ingerichte werkprocessen bevorderen duurzame ontwikkeling, waarbij met een kortcyclische aanpak ook rekening wordt gehouden met langetermijndoelen en -behoeftes. Het Agile-team dat door Opdrachtnemer (grotendeels) ingevuld wordt, zorgt ervoor dat de Deelnemer en eventuele gebruikers daarbuiten, onbeperkt in staat worden gesteld om een constant of stijgend tempo aan te houden, dat past bij de volwassenheid van het Agile-team.
AO.10	De wendbaarheid van het project en de ontwikkelde Programmatuur worden bevorderd door de continu aandacht voor technische excellence en goede duurzame ontwerp(en/-keuzes).
AO.11	In het project worden zaken niet ingewikkelder gemaakt dan strikt noodzakelijk, teneinde onnodig werk zo veel als mogelijk te voorkomen.
AO.12	Het Agile-team is in beginsel een zelf organiserend team. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer, al dan niet op verzoek van Deelnemer, in het Agile-team kan ingrijpen en kan sturen voor zover nodig om de kwaliteit te bewaken van zowel de samenwerking, ontwerp, uitvoering of anderszins in het belang van het voortbrengingsproces.

AO.13	Het Agile-team organiseert op regelmatige tijdstippen, in beginsel bij iedere afronding van een Sprint, een moment voor reflectie op de eigen effectiviteit en stemt vervolgens het gedrag af op maximalisatie van de effectiviteit.
Organisatie	
AO.14	De organisatie van een Agile Nadere Overeenkomst kent tenminste: 1. Product Owner (geleverd door of namens Deelnemer), 2. Scrummaster of vergelijkbare rol, 3. het ontwikkelteam, eventueel inclusief beheerrollen De Scrummaster en het ontwikkelteam hebben binnen het team de rollen zoals beschreven in het Scaled Agile Framework (SAFe) en vormen samen het Agile-team. De Product Owner valt formeel buiten het Agile-team. De rol van Product Owner wordt in beginsel vervuld door of namens de Deelnemer. De Product Owner is dan onder meer verantwoordelijk voor: vertegenwoordiging van de behoeften van in- en externe stakeholders, voor de inhoudelijke afstemming met het ontwikkelteam, en het namens Deelnemer accepteren van opgeleverde resultaten. De rol van Scrummaster wordt in beginsel niet vervuld door Deelnemer, tenzij in de Aanvraag anders vermeld. De Scrummaster is onder meer verantwoordelijk voor: Agile coaching van het team, coördinatie met de organisatie en eventuele andere teams van Deelnemer, het weghalen van hindernissen (Impediments) en het verbeteren van het team-functioneren. De rollen in het ontwikkelteam worden, naar keuze Deelnemer: 1. Volledig ingevuld door Opdrachtnemer OF 2. Hoofdzakelijk ingevuld door Opdrachtnemer, waarbij in het kader van kennisborging een enkele rol door Deelnemer wordt ingevuld OF 3. Verdeeld over Opdrachtnemer en Deelnemer.
AO.15	Bij inzet van een Agile-team wordt de initiële samenstelling van de rollen op het gebied van competenties, senioriteit en specifieke expertise en de verdeling ervan tussen Partijen in de Nadere Overeenkomst vastgelegd: - Aan iedere rol binnen het Agile team wordt een dominant kwaliteitenprofiel uit het Kwaliteitsraamwerk IV gekoppeld, eventueel aangevuld met een of meerdere aanvullende kwaliteitenprofielen en specifieke vereisten. - Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht voor inzet van de overeengekomen capaciteit binnen een Agile-team, gerelateerd aan de posities in het Agile-team die Opdrachtnemer vervult. Indien de geleverde capaciteit/inzet van het Agile-team (in hoeveelheid gewerkte dagen) per Sprint minder is of dreigt te zijn dan 80% van de overeengekomen inzet, stemmen partijen af over de noodzaak tot een eventuele herziening van de samenstelling van het Agile team, herziening van afspraken over de vergoeding, de te leveren prestaties dan wel in een uiterst geval beëindiging van de Nadere Overeenkomst. - Naast wijzigingen van rollen binnen een Agile-team en vervanging van ingezet Personeel, kan er sprake zijn van het toevoegen, uitbreiden of afbouwen van een Agile team, binnen de kaders van de Nadere Overeenkomst. - Bij inzet van Personeel van Deelnemer in het ontwikkelteam is diens aansturing door Opdrachtnemer en houdt Opdrachtnemer daarbij rekening met de arbeidsvoorwaarden, verlof en werktijden van Deelnemer. Bijzonder regelingen te dien aanzien worden expliciet en vooraf schriftelijk gemaakt met Opdrachtnemer, Deelnemer en het betrokken Personeel zelf. - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kennisopbouw, -borging en -deling binnen het Agile-team, waaronder opleiding/training van het Personeel van of namens Opdrachtnemer in het Agile-team.
AO.16	Opdrachtnemer zal vervanging van het door hem in het kader van de Nadere Overeenkomst ingezette Personeel trachten te beperken en streven naar een zo hoog mogelijke continuïteit. Op jaarbasis wordt maximaal 25% (enkel als daartoe geen aanleiding is) wisseling van de hoeveelheid

	posities van het Agile-team als acceptabel beschouwd. Per Nadere Overeenkomst kan Deelnemer hier aanvullende of verzwarende eisen aan stellen. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om de nadelige effecten van vervanging voor de teamprestaties en voor Deelnemer te voorkomen.
Systemen, technieken en continue verbetering	
AO.17	Continu verbeteren is integraal onderdeel van c.q. streven bij de uitvoering van de Prestatie(s) in de Nadere Overeenkomsten. Deelnemer en Opdrachtnemer nemen zelf de verantwoordelijkheid voor het doorvoeren van procesverbeteringen voor processen die zich onder eigen zeggenschap of invloed bevinden. Tegelijkertijd doet Opdrachtnemer proactief verbeteringsuggesties voor zaken die onder de zeggenschap of invloed van Deelnemer vallen (zoals de voortbrenging, instandhouding en het lifecyclemanagement van de applicaties) en de uitvoering van de Nadere Overeenkomst(en) van Deelnemer raken. Partijen stemmen beoogde verbeteringen onderling af en komen deze in werkafspraken of eventueel in de Nadere Overeenkomst overeen.
Processen, werkwijzen, omgeving en tooling	
AO.18	Indien een Deelnemer een Way of Work hanteert voor Agile projecten en/of andere werkwijzen/standaarden, tooling of voorzieningen voorschrijft die hieraan gerelateerd is, zal Opdrachtnemer zich daaraan conformeren en zijn Offerte daarop laten aansluiten. Eventuele aanpassingen moeten vooraf het indienen van de Offerte in de minicompetitie met Deelnemer worden afgestemd, zodat alle Opdrachtnemers deze gelijkkelijk meekrijgen. Aanpassingen zijn bij uitsluiting aan de betreffende Deelnemer. Een Offerte die niet conform de Way of Work is, of conform afgestemde aanpassingen, wordt gezien als een voorwaardelijke Offerte.
AO.19	Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van Nadere Overeenkomsten in beginsel gebruik van de door Deelnemer(s) voorgeschreven en ter beschikking gestelde tooling, test- en ontwikkelomgevingen. In de Nadere Overeenkomst kunnen specifieke afspraken gemaakt worden over de tooling, test- en ontwikkelomgevingen. Voor uitzonderingsgevallen waarbij Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de tooling, test- en ontwikkelomgeving van Deelnemer, is op voorhand een opdracht of schriftelijke toestemming van Deelnemer vereist. Deelnemers zijn ook gerechtigd om tooling, test- en ontwikkelomgevingen bij Opdrachtnemer uit te vragen. Door Opdrachtnemer ingezette tooling is bij voorkeur open source, licenties zijn overdraagbaar aan Deelnemer of Deelnemer krijgt gebruiksrechten voor een periode die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Nadere Overeenkomst. Na beëindiging van de Nadere Overeenkomst, de-installeert Opdrachtnemer de deelnemer-specifieke tooling. De data uit de tooling (inhoud en configuratie) wordt bij beëindiging gestructureerd veiliggesteld en aan de Deelnemer overgedragen op een wijze dat deze zo eenvoudig mogelijk kan worden hergebruikt.
AO.20	Als in een Nadere Overeenkomst wordt overeenkomen dat Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de tooling, test- en ontwikkelomgeving van Deelnemer dan: - werkt Opdrachtnemer het dossier gericht op de ontmanteling c.q. retransitie bij elke iteratie bij - stelt Opdrachtnemer na iedere oplevering van delen van de Programmatuur, daaronder begrepen de broncode (inclusief de technische documentatie die noodzakelijk is om de broncode van de Programmatuur te (doen) onderhouden, wijzigen en/of te corrigeren), aan Deelnemer ter beschikking - maken Partijen nadere (werk)afspraken over het gewenste gebruik van de tooling, test- en ontwikkelomgeving door Deelnemer
AO.21	Waar Opdrachtnemer gebruik maakt van aanvullende componenten zoals hardware, appliances, besturingssystemen, software / middleware /, bovenop of indien door Deelnemer akkoord bevonde) naast het platform van Deelnemer dan geldt het volgende: - Opdrachtnemer houdt deze componenten tijdig binnen de Prestatie up to date met een door de ontwikkelaar ondersteunde versie. - Opdrachtnemer werkt in zijn serviceorganisatie conform/vanuit best practice beheermethodieken, waaronder ITIL, BiSL en ASL of soortgelijk. Deze serviceorganisatie dient te voldoen aan alle taken en kwaliteitsniveaus die in de Nadere overeenkomst worden gesteld.

	- Opdrachtnemer richt zijn Prestatie zodanig in dat onderhoud en wijzigingen zonder impact kunnen plaatsvinden tenzij anders overeengekomen. - Opdrachtnemer richt zijn Prestatie zodanig in dat integratie met door Derde(n) geleverde componenten/producten/diensten zonder impact kan plaatsvinden. - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het lifecycle management van gebruikte functionaliteiten en andere middelen welke niet automatisch worden geüpdatet. Opdrachtnemer adviseert de Deelnemer proactief over nieuw uitgebrachte versies en of deze van belang zijn om, al dan niet op termijn, uit te voeren.
Acceptatie van Prestaties, uitgangspunten Definition of Done	
AO.22	Afspraken over Acceptatie van geleverde Prestatie(s), worden bij Nadere Overeenkomst vastgelegd.
AO.23	Generieke (acceptatie)criteria voor te leveren Prestatie(s) van het Agile-team staan in de Definition of Done. Als Deelnemer een Definition of Done heeft, zal het Agile-team deze tenminste moeten volgen. Als de Deelnemer nog geen volledig bruikbare Definition of Done heeft, zal het Agile-team deze tijdig opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan Deelnemer. De Definition of Done wordt initieel vastgelegd bij de Nadere Overeenkomst / Projectplan. De Definition of Done kan wijzigen in opdracht van Deelnemer, of op voorstel van Opdrachtnemer, mits Deelnemer vooraf toestemming geeft.
AO.24	Een op te leveren (deel)Prestatie zal pas als voltooid ("Done") worden beschouwd in het kader van de Definition of Done (DoD) en aldus als geaccepteerd door en klaar voor gebruik voor de eindgebruiker, wanneer aan alle onderstaande vereisten is voldaan, evenals aan eventuele aanvullende eisen voor de DoD die door Partijen zijn overeengekomen. Deze vereisten betreffen, maar zijn niet beperkt tot: • specificaties (systeemdokumentatie, interactie, bedrijfsregels) zijn ingevuld en akkoord bevonden met de Product Owner (of diens afgevaardigde); • technische ontwerpen zijn geleverd volgens alle toepasselijke normen; • de objectcode en de broncode volledig zijn voltooid (en bevat geen onbewerkte acties, problemen of kritische opmerkingen) en voldoen aan de kwaliteitseisen; • Documentatie is bijgewerkt, voltooid en geaccepteerd en opgeslagen op een door Deelnemer aangewezen (digitale) locatie. Onder Documentatie wordt ook verstaan een solution architectuur document, configuratiedocument, eventuele installatiehandleiding, functionele en procesbeschrijvingen, release notes; • aan alle acceptatiecriteria als omschreven in Backlog, DoD, algemene normen en richtlijnen voor ontwikkeling en onderhoud van Programmatuur is voldaan; • de (deel)Prestaties voldoen aan de desbetreffende beleidslijnen, normen, vereisten, criteria, richtlijnen of checklists, waarbij Opdrachtnemer moet garanderen dat de huidige versies hieraan voldoen; • de eventuele ontwikkelde code bevat geautomatiseerde testen van eenheden waardoor een behaald dekkingpercentage van een eenhedentest ondersteund wordt, zoals aan te geven in de DoD; • alle relevante testen zijn uitgevoerd op de Programmatuur op de wijze als aangegeven in het overeengekomen testplan. Alle testen zijn succesvol uitgevoerd en alle gebreken zijn verholpen.
AO.25	Naast generieke criteria kunnen er ook specifieke acceptatiecriteria aan te leveren werk, per item op de Backlog, worden gesteld onder verantwoordelijkheid van de Product Owner. Het ontwikkelteam van Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het geleverde werk voldoet aan de criteria en de kwaliteitscontrole daarop.
AO.26	Partijen kunnen audits laten uitvoeren op het voldoen van het geleverde werk aan de generieke en specifieke acceptatiecriteria.
Dienstenniveaus Agile	
AO.27	In de Aanvraag en Nadere Overeenkomst kunnen Dienstenniveaus, inclusief bijbehorende normen en de wijze van meten, worden uitgevraagd dan wel voorgeschreven. Dienstenniveaus geven Deelnemer

	en Opdrachtnemer inzicht in het functioneren van de Prestatie(s). Dienstenniveaus kunnen geclassificeerd worden als Nadere Overeenkomst specifieke Prestatie Indicatoren (PI's). Opdrachtnemer rapporteert hierover aan Deelnemer. Aanvullende afspraken hierover kunnen in de Nadere Overeenkomst worden opgenomen. Partijen gaan op basis van de Dienstenniveaus met elkaar in gesprek over het verbeteren van de Prestatie. Prestatie(s) die wel of niet voldoen aan normen voor de NOK-specifieke PI's kunnen leiden tot sancties of beloningen in relatie tot die Nadere Overeenkomst, indien dat als zodanig in de Nadere Overeenkomst is benoemd.
AO.28	Als een Agile Nadere Overeenkomst bestaat uit de inzet van een of meerdere Agile-teams, dan kunnen de Dienstenniveaus betrekking hebben op bijvoorbeeld de onderstaande categorieën (niet-limitatieve opsomming): - Tevredenheid of business waarde: - o Tevredenheid van betrokken functionarissen van of namens Deelnemer, zoals Product Owners, Scrummasters of andere belanghebbenden (zoals gebruikers), over de geleverde Prestatie(s); - o Realiteitsgehalte van de inschatting van het aantal Storypoints - Team stabiliteit en inzet: - o Maximum aantal wisselingen van teamleden van Opdrachtnemer; - o De gemiddelde duur dat een teamlid is ingezet, afgezet tegen de duur van de Prestatie. - o Minimaal te leveren capaciteit per periode; - o Gerealiseerde versus gecommitteerde capaciteit per periode; - o De mate waarin teamleden voldoen aan de verlangde competenties; - o De snelheid van op- en afschalen c.q. in- en uitfasen van capaciteit. - Team samenwerking / volwassenheid: - o Tevredenheid over het functioneren van het Agile-team (zelfbeoordeling); - o Houding en gedrag, al dan niet conform het teammanifest; - o Conformiteit aan werkwijze / Way of Working bij Deelnemer; - o Kennisdeling en -borging, zowel binnen het Agile-team als met betrokkenen daarbuiten; - o Mate waarin verbeteringen worden geïnitieerd, afgesproken en gerealiseerd; - o Ontwikkeling/trend in Velocity; - Kwaliteit: - o Mate waaraan is voldaan aan de Definition of Done; - o Mate waarin is voldaan aan specifieke acceptatiecriteria; - o Aantal bevindingen uit de code review; - o Gemiddelde oplostijd per bevinding; - o Dekkingsgraad van de testen; - o Mate van code duplicatie; - o Onderhoudbaarheid van de code / aantal SIG/Tuvit-sterren; - o Aantal (productie)verstoringen; - o Aantal incidenten na een release; - o Compliancy aan beveiligingsvereisten; - o Omvang van de technische schuld (technical debt); - Voorspelbaarheid / beheer: - o Oplevering en acceptatie van gecommitteerde features en enablers, c.q. mate waarin de sprintdoelstellingen zijn behaald binnen de sprint; - o Gerealiseerde versus gecommitteerde Velocity; - o Mate van beschikbaarheid en continuïteit; - o Aantal gebreken, storingen, incidenten, problemen - o Respons-/herstel-/doorlooptijden; - o Oplostijden van incidenten en problemen; - o Mate waarin binnen het budget wordt geacteerd; - o Mate waarin afgesproken Retrospective verbeteringen zijn gerealiseerd. Het staat Deelnemer vrij de Dienstenniveaus per Nadere Overeenkomst voor te schrijven op basis van eigen inzicht. Ook kan de Deelnemer aan Opdrachtnemer(s) vragen een voorstel te doen voor passende Dienstenniveaus, meetwijzen etc., dat na acceptatie onderdeel van de Nadere Overeenkomst(en) wordt.

Eisen aan Opdrachten met een beheercomponent

B.1	De onderstaande eisen B.x zijn uitsluitend van toepassing op Nadere Overeenkomsten (ook Agile) met een beheercomponent waarbij: - de Prestatie bestaat uit het beheer van producten en/of diensten; OF - de Prestatie bestaat uit een combinatie van ontwikkeling (Dev) en beheer (Ops). Begrippen met een hoofdletter zijn nader uitgelegd in contractdocumentatie, in het bijzonder in de bijlage 1 van de (model) Nadere Overeenkomst Agile.
B.2	Opdrachtnemer dient de inrichting van de beheerorganisatie en de beheerprocessen vast te leggen, inclusief een eventuele transitie vanuit de bestaande situatie bij Deelnemer. Documentatie hiervan deelt hij met Deelnemer en bestaat ten minste uit de beschrijving van taken, verantwoordelijkheden, processen en procedures.
B.3	De inwerkperiode komt voor rekening en risico van Opdrachtnemer, tenzij een Deelnemer en Opdrachtnemer bij een Nadere Overeenkomst expliciet anders overeenkomen. Opdrachtnemer is in staat met minimale inwerkperiode kennis over het voor de Nadere Overeenkomst relevante applicatie- en infrastructuurlandschap van Deelnemer en/of de keten op te bouwen.
B.4	De Opdrachtnemer kan preventief, correctief, perfectief en adaptief alsmede predictief en additief onderhoud plegen op het betrokken deel van de infrastructuur of applicatie(s) van Deelnemer. De (deel)componenten waarop Opdrachtnemer onderhoud pleegt, zijn verbijzonderd, overeengekomen en opgenomen in de Nadere Overeenkomst.
Dienstenniveaus beheer	
B.5	In de Aanvraag en Nadere Overeenkomsten kunnen Dienstenniveaus, inclusief bijbehorende normen en de wijze van meten, worden uitgevraagd dan wel voorgeschreven. Dienstenniveaus geven Deelnemer en Opdrachtnemer inzicht in het functioneren van de Prestatie(s). Dienstenniveaus kunnen geclassificeerd worden als Nadere Overeenkomst (NOK) specifieke Prestatie Indicatoren (PI's) of Service Level Afspraken (SLA). Opdrachtnemer rapporteert hierover aan Deelnemer. Aanvullende afspraken hierover kunnen in de Nadere Overeenkomst worden opgenomen. Partijen gaan op basis van de Dienstenniveaus met elkaar in gesprek over het verbeteren van de Prestatie. Prestatie(s) die wel of niet voldoen aan normen voor de NOK-specifieke PI's / SLA's kunnen leiden tot sancties of beloningen in relatie tot die Nadere Overeenkomst, indien dat als zodanig in de Nadere Overeenkomst is benoemd.
B.6	Als een Nadere Overeenkomst bestaat uit het Beheer van producten of diensten, dan kunnen de Dienstenniveaus betrekking hebben op bijvoorbeeld de onderstaande categorieën (niet-limitatieve opsomming): - Tevredenheid of business waarde: - o Tevredenheid van betrokken functionarissen van of namens Deelnemer, zoals Product Owners, Scrummasters of andere belanghebbenden (zoals gebruikers), over de geleverde Prestatie(s); - Beschikbaarheid: - o Beschikbaarheidsvenster (tijdsvenster waarbinnen beschikbaarheid wordt onderhouden) - o Beschikbaarheidspercentage; - o Periodiek onderhoud; - o Servicemanagement uitvoering (inrichten en proactief inzicht geven in o.a. incident management, change management en problem management). - Continuïteit: - o Disaster recovery indicatoren; - o Herstelpunten / recovery point objective; - o Hersteltijden / recovery time objective; - o Disaster recovery en business continuïteit testen. - Tijdigheid:

	- o Hersteltijden per type verstoring; - o Beantwoordings- of reactietijd per type verstoring; - o Dispatchtijd per type verstoring; - o Update verplichting naar afnemers en/of melder van de verstoring; - o Oplosratio bij eerste poging; - o Mean time between failure.																				
B.7	Opdrachtnemer dient bij het inrichten van de beheerorganisatie en het uitvoeren van de beheerprocessen in het kader van een Nadere Overeenkomst, die bestaat uit het beheer van producten of diensten, rekening te houden met het feit dat alle gebruikte documentatie, data, applicaties, methoden en technieken eigendom zijn van Deelnemer dan wel bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst zonder kosten kunnen worden overgedragen aan (een derde partij aan te wijzen door) Deelnemer.																				
B.8	CI's welke niet (bewust of onbewust) in onderhoud zijn opgenomen, worden indien geval van een storing direct door de Opdrachtnemer behandeld volgens het 'best effort' principe. Eventuele kosten die daarbij gemaakt worden, zullen door Deelnemer aan Opdrachtnemer worden voldaan. Opdrachtnemer zal in dit geval (achteraf) een offerte voor Deelnemer maken en laten goedkeuren. De insteek hierbij is dat de Opdrachtnemer eerst het probleem verhelpt, en daarna de offerte opstelt. Deelnemer zal Opdrachtnemer een inkoopordernummer verstrekken waarop gefactureerd kan worden.																				
B.9	Opdrachtnemer kan voldoen aan de opgegeven service levels voor de genoemde systeemklassen, met de onderstaande service windows. De voor een Opdracht geldende systeemklasse wordt door de Deelnemer beschreven in de Aanvraag. • systeemklasse 1: onderhoud op kritische omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist; • systeemklasse 2: onderhoud op omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist gedurende werkdagen; • systeemklasse 3: onderhoud op omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist gedurende kantoor tijden; • systeemklasse 4: na melding wordt defecte onderdeel/apparatuur vervangen, dan wel wordt een storing in software opgelost. Deze categorie betreft niet kritische componenten die bijvoorbeeld dubbel zijn uitgevoerd of waarvan onderdelen/ exemplaren bij de aanbestedende dienst op voorraad liggen en zelf ingezet kunnen worden bij een storing. De vervanging/reparatie van de defecte apparatuur dan wel beheer van de software is primair de verantwoordelijkheid van Deelnemer. Onderstaande aspecten worden per Aanvraag vastgelegd, want het is variabel per beheerregime en daarbinnen per prioriteit. <table><tr><th>Systeem-klasse</th><th></th><th>Onderhouds-periode</th><th>Opmerking</th></tr><tr><td>1</td><td></td><td>24 uur/dag 7 dagen/week</td><td>24/7</td></tr><tr><td>2</td><td></td><td>7:00 – 23:00 5 dagen/week</td><td>Werkdagen/kantoor uren+</td></tr><tr><td>3</td><td></td><td>Werkdagen 8:00-18:00</td><td>Kantoor uren</td></tr><tr><td>4</td><td>Parts exchange</td><td>Aangepast</td><td>Reparatie/vervanging: Verantwoordelijkheid van Deelnemer</td></tr></table>	Systeem-klasse		Onderhouds-periode	Opmerking	1		24 uur/dag 7 dagen/week	24/7	2		7:00 – 23:00 5 dagen/week	Werkdagen/kantoor uren+	3		Werkdagen 8:00-18:00	Kantoor uren	4	Parts exchange	Aangepast	Reparatie/vervanging: Verantwoordelijkheid van Deelnemer
Systeem-klasse		Onderhouds-periode	Opmerking																		
1		24 uur/dag 7 dagen/week	24/7																		
2		7:00 – 23:00 5 dagen/week	Werkdagen/kantoor uren+																		
3		Werkdagen 8:00-18:00	Kantoor uren																		
4	Parts exchange	Aangepast	Reparatie/vervanging: Verantwoordelijkheid van Deelnemer																		
B.10	Per Aanvraag zal de Deelnemer aangeven wat de gewenste tijden zijn voor:																				

	• Opdrachtbevestiging: Indien een melding wordt gedaan, dan dient de Opdrachtnemer te kunnen zorgdragen dat hiervan een bevestiging richting Deelnemer gedaan wordt binnen deze tijd na binnenkomst. In deze ontvangstbevestiging staat tevens het unieke service/call nummer vermeld van de betreffende storing dan wel het verzoek. • Responsetijd: de tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van een gebrek/storing door Opdrachtnemer en de tijd dat Opdrachtnemer het gebrek of storing bevestigt aan Deelnemer. • Oplostijd: de tijd die verstrijkt vanaf de responsetijd totdat een gebrek/storing als opgelost is gemeld bij Deelnemer.
B.11	De verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid en continuïteit van Opdrachtnemers omgeving, alsook de prestaties daarvan, zijn geborgd binnen het kwaliteitssysteem van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van gangbare methodieken voor ICT beheer als ITIL, BiSL en ASL, zoals aangegeven in de Aanvraag. De Opdrachtnemer dient minimaal de navolgende processen te kunnen leveren. • Incident Management; • Problem Management; • Change Management; • Release Management; • Configuration Management; • Service Level Management.
Call management <u>Toelichting:</u> De onderstaande eisen MA.x zijn uitsluitend van toepassing op Nadere Overeenkomsten (ook Agile) met een beheercomponent waarbij de Prestatie bestaat uit het beheer van producten en/of diensten.	
MA.1	Opdrachtnemer biedt Deelnemer desgewenst de mogelijkheid rechtstreeks contact te onderhouden met de helpdesk/supportafdeling van de producent van de belangrijkste en/of meest voorkomende apparatuur en/of gebruikte standaardprogrammatuur. Deze dienst mag geen prijsconsequenties hebben voor Deelnemer.
MA.2	Opdrachtnemer stemt er mee in dat storingen gedurende het in de Aanvraag bepaalde service window in de Nederlandse taal worden aangemeld en opgelost. Uitzondering hierbij is als er contact moet worden gelegd met de betreffende fabrikant. De fabrikant dient in staat te zijn om te communiceren in de Engelse taal. Andere talen worden nadrukkelijk uitgesloten.
MA.3	Opdrachtnemer levert ten behoeve van Deelnemer één centraal aanmeldpunt voor verstoringen, offerteaanvragen, onderhoudsvragen en wijzigingsverzoeken. De servicedesk van de Opdrachtnemer draagt zorg voor de processturing op het gebied van incident management, problem management en change management. Alle calls worden zorgvuldig geregistreerd en aangestuurd gedurende hun levensduur. Met behulp van tooling en een standaard procesinrichting is de kwaliteit van hetgeen overeengekomen is in een SLA geborgd. Deelnemer heeft de volgende mogelijkheden om incidenten en andere ondersteuningsverzoeken bij de servicedesk van Opdrachtnemer te melden: • Telefonisch; • Via een web portal; • Per mail. Zowel digitaal als telefonisch dient de responstijd hetzelfde te bedragen conform de afgesproken servicelevels.
MA.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat gecontracteerde support leverancier, ongeacht de wijze van aanmelden van incidenten een snelle en adequate fout analyse en diagnose levert. Enerzijds om te beoordelen of het incident op afstand opgelost kan worden of anderzijds door het versturen van

	een onderdeel indien Deelnemer dit zelf kan en wil vervangen of eventueel door het inzetten en aansturen van onsite ondersteuning binnen de daarvoor overeengekomen SLA's en reparatie tijden.
MA.5	De callregistratie (of, indien gebruik wordt gemaakt van registratie van Deelnemer, de toegang hiertoe) moet aantoonbaar goed beveiligd zijn zodat alléén direct belanghebbende bij de informatie toegang hebben.
MA.6	Na gunning van de Nadere Overeenkomst zal er met de Opdrachtnemer verder afspraken gemaakt worden over hoe de communicatie m.b.t. gevoelige informatie onderling ingericht gaat worden.
Incident, Problem, Change en Release Management	
MA.7	De servicedesk van de Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om incidenten te ontvangen van een vastgestelde groep aanmelders. Aan de hand van een standaard werkwijze en overeengekomen additionele afspraken gaat de servicedesk vervolgens het incident registreren. Toekenning van een prioriteit aan een geconstateerd en geregistreerd normaliter incident vindt plaats op basis van impact maal urgentie. Ieder systeem behoort tot een systeemklasse en aan iedere systeemklasse is één oplostijd gekoppeld, ongeacht de prioriteit van het incident.
MA.8	Op basis van vastgestelde systeemklasse, de overeengekomen prioritering en de instructies zal Opdrachtnemer het incident afhandelen binnen de gestelde oplostijden of doorzetten naar een onderling vastgestelde oplosgroep bij een derde partij. Oplostijden gaan in na het moment dat de Opdrachtnemer het incident.
MA.9	De Opdrachtnemer heeft de volgende taken binnen het proces problem management: Het (onder)zoeken naar de onderliggende oorzaak van vaker dan eenmaal voorkomende incidenten, binnen het beheerdomein van de Opdrachtnemer. Als één van de beheerpartijen voor Deelnemer, kan Opdrachtnemer: • Problems aanmelden bij Deelnemer, welke binnen het problem management proces bij Deelnemer dienen te worden beheerd (en dus vanuit een breder kader dienen te worden aangestuurd dan bij Opdrachtnemer in beheer zijnde deel); • Problems gedelegeerd krijgen van Deelnemer, welke binnen het kader van het problem management proces bij Opdrachtnemer dienen te worden onderzocht en opgelost (en welke zich dus volledig beperken tot het bij Opdrachtnemer in beheer zijnde deel); • Opdracht krijgen van Deelnemer om als één van de beheerpartijen gezamenlijk met de andere beheerpartijen te zoeken naar een onderliggende oorzaak van een problem, aangestuurd door Deelnemer
M.10	Opdrachtnemer voert projectmatig wijzigingen door, aangevraagd door Deelnemer via de servicedesk van de Opdrachtnemer en aangestuurd vanuit het gezamenlijk ingerichte change proces. Het gaat hier voornamelijk over het aanpassingen van applicaties en/of onderliggende infrastructuur die in beheer is bij Opdrachtnemer.
MA.11	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het bij Deelnemer geldende change management proces.
MA.12	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het door Deelnemer opgestelde N-versiebeleid.
Configuration Management	
MA.13	Deelnemer hanteert een Configuratie Management DataBase (CMDB). Opdrachtnemer kan gevraagd worden deze CMDB up-to-date te houden (maximaal 5 Werkdagen vertraging) conform nader te maken afspraken. Deze CMDB bevat de hardware configuratie- en licentie gegevens van al de bij Deelnemer geïmplementeerde en bij Opdrachtnemer in onderhoud zijnde systemen. In de CMDB dienen ten minste de volgende configuratie gegevens te worden vastgelegd: • Software gegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringniveau om de systemen adequaat te kunnen supporten en over te kunnen rapporteren; • Hardware gegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringniveau om de systemen adequaat te kunnen supporten en over te kunnen rapporteren.

MA.14	De CMDB dient een correctheid te hebben van minimaal 99% binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Dit wordt met metriecken etc. verder in het DAP vastgelegd met eventuele gevolgen.
MA.15	De Opdrachtnemer dient op verzoek, en binnen 5 Werkdagen, een plan te overleggen waaruit blijkt op welke wijze de volledigheid en integriteit van de CMDB geborgd is.
MA.16	De Opdrachtnemer dient (op verzoek) maandelijks een rapportage van de CMDB-gegevens aan de Opdrachtgever op te leveren binnen 5 werkdagen na afloop van de maand.
MA.17	De CMDB dient de volledige historie inclusief mutaties gedurende de contractperiode bij te houden.
MA.18	De CMDB bevat de CI's van de door Deelnemer aangeleverde en bij Opdrachtnemer in onderhoud zijnde systemen en geldt als basis voor de maandelijkse facturatie. Desgewenst kan dit per Aanvraag nog worden gewijzigd.
MA.19	Indien er CI's aanwezig zijn waarvan geen support meer mogelijk is of zal zijn, zogenaamde "out of support" wordt Deelnemer daarvan tijdig op de hoogte gebracht. Dit is een aparte rapportage naast een gewijzigd veld in het geleverde CMDB overzicht. Een EOS melding van een fabrikant moet direct na het bekendmaking aan Deelnemer gemeld worden.
MA.20	De informatie uit de CMDB is opvraagbaar door Deelnemer en kan gedownload worden in gebruikelijke bestandsformats.
MA.21	Opdrachtnemer zal minimaal onderstaande set aan attributen per configuratie-item in haar CMDB opnemen. De exacte aanpak zal in de DAP worden omschreven en vastgelegd. • ID-nummer van Deelnemer; • Serienummer; • Productnummer; • Productomschrijving; • Productgroep; • Locatie van het CI; • Bijbehorende systeemklasse (1 t/m4); • Rol van het CI binnen het productieproces (OTAP(U) – Ontwikkel, Test, Acceptatie of Productie (Uitwijk) item); • Datum einde contractuele looptijd CI; • Of een CI nog onder fabrieksgarantie valt; • Of een CI "Out of support" is bij de fabrikant; • De maand waarin het CI in service is genomen; • Het jaar waarin het CI in service is genomen. Deze lijst is niet uitputtend en kan op verzoek van Deelnemer worden uitgebreid.
Beveiligingsinfrastructuur	
MA.22	Deelnemer heeft haar beveiligingsinfrastructuur met diverse technologieën gerealiseerd (installed base). Van Opdrachtnemer wordt gedegen specialistische kennis verwacht over de door Deelnemer toegepaste technologieën. Opdrachtnemer dient hiervoor de ervaring met de toegepaste technologieën en het certificatie niveau van het bedrijf voor alle producten te vermelden. T.b.v. de continuïteit, beschikbaarheid te kunnen garanderen dient u (of uw onderaannemer) over voldoende gecertificeerde medewerkers beschikken die aan Deelnemer toegewezen kunnen worden.
MA.23	De dienstverlening moet minimaal de volgende vergelijkbare services kunnen bevatten (afhankelijk van de betreffende Aanvraag): • Compliancy management; • 7x24 uur support; • Emergency response; • Vulnerability assessment; • Release management; • Security notifications.

MA.24	Opdrachtnemer is in staat om naar wens van Deelnemer maatwerkdiensten te leveren op het niveau van systeem integrator (SI).
MA.25	Opdrachtnemer is in staat om een bijdrage te leveren bij het onderzoeken en oplossen van technische storingen, beveiligingsincidenten en bij forensische analyse(s).
MA.26	Opdrachtnemer is in staat om bij ernstige verstoringen een consultant binnen 3 uur op locatie van Deelnemer te leveren en daar deze dienstverlening tot het oplossen van het incident te continueren. Zie ook eis B9. Afwijkingen hiervan zijn per Nadere Overeenkomst vast te stellen.
MA.27	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om het beheer op afstand uit te voeren waarbij de beveiligingsvoorschriften van Deelnemer in acht genomen moeten worden. Hiervoor wordt een speciale toegang ingeregeld.
<i>Licentiemanagement</i>	
MA.28	Indien Deelnemer hiermee akkoord gaat, kan het leveren / inzetten van standaard Programmatuur van derden een ondergeschikt of ondersteunend onderdeel zijn van de dienstverlening binnen een Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt er dan zorg voor dat eventuele licenties (ook embedded) inzichtelijk zijn en blijven. Daarnaast zal Opdrachtnemer Deelnemer licentiemanagement inlichten over de noodzaak van licentie aanschaffingen/uitbreidingen.
MA.29	Opdrachtnemer zal zorg dragen dat Deelnemer "compliant" is en blijft.
MA.30	Deelnemer blijft ten allen tijde juridisch eigenaar van de (embedded) software en licentiecodes.

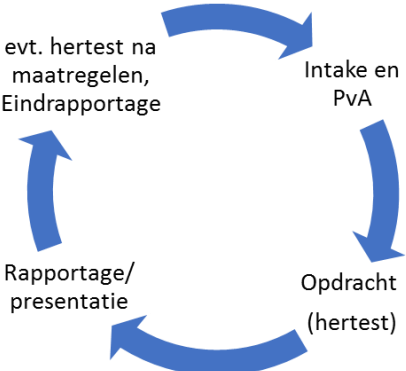
Inhoudelijke eisen "Security reviews" en "Security tests"

ERT.1.	Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer security reviews uit op Deelnemers organisatie, processen, technische platform, documenten en/of diensten. In het kader van naleving AVG worden reviews en tests worden uitgevoerd vanuit een land binnen de Europese Economische Ruimte. Soms is het bij technische reviews nodig de gehele stack van infrastructuur tot en met de applicatie onderdeel te maken van de review, soms is deze beperkt tot; - Programmacode van applicaties: waaronder maatwerkapplicaties, pakketimplementaties, web- en mobileapplicaties, databases, webserver, servicebussen, etc.; - Parameterisering van applicaties en appliances met een security element; - Operating Systemen en services, utilities, firmware.
ERT.1.	Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer penetratietesten uit op o.a.: - Applicaties: waaronder maatwerkapplicaties, pakketimplementaties, web- en mobile applicaties, databases, webserver, servicebussen, etc.; - Applicatiediensten (applicaties en/of software 'as a service'); - Infrastructuur: waaronder servers, besturingssystemen, netwerkkapparatuur, -protocollen en - configuraties en beveiligingscomponenten; - Devices w.o. besturingssysteem en eventuele applicatiediensten; - Clouddiensten; Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van deze beschrijving.
ERT.2.	Bij uitvoering van de Opdracht wordt door Opdrachtnemer gewerkt vanuit de op de aspecten: - Consistentie; - Beschikbaarheid; - Integriteit; - vertrouwelijkheid en; - veiligheid. Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van deze beschrijving.
ERT.3.	Opdrachtnemer voert Opdrachten uit conform de meest recentelijk gepubliceerde standaarden, zoals OWASP top 10, OWASP Web/Mobile Security Testing Guide, Penetration Testing Execution Standard, SANS top 25 en overige relevante security richtlijnen zoals WASC criteria, GHDB, SOC2, AVG, Logius norm (voor DigiD). De per Opdracht toe te passen standaard(en) komen Opdrachtnemer en Deelnemer nader overeen.
ERT.4.	Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer penetratietesten uit met de hieronder genoemde niveaus van voorkennis: 1. Black box: er worden vooraf geen gegevens beschikbaar gesteld over of toegang tot het te onderzoeken object. De test wordt uitgevoerd vanuit een ongeautoriseerd perspectief en benadert de realiteit van cyber criminelen het meest; 2. Grey box: er worden beperkte gegevens over de applicatie(s) en infrastructuur beschikbaar gesteld. Ook kunnen er (test) login credentials worden beschikbaar gesteld. De penetratietest wordt uitgevoerd vanuit het perspectief van iemand die normale toegang heeft (bemachtigd), waarbij geprobeerd kan worden buiten de gestelde kaders van dat account te treden; 3. White box: additionele gegevens over de applicatie(s) en infrastructuur worden beschikbaar gesteld. Ook kunnen er (test) login credentials worden beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van een of meerdere van deze niveaus, zoals verzocht door Deelnemer.
ERT.5	Naast het uitvoeren van security testen met een bepaald niveau van voorkennis, kunnen deze ook intern of extern worden uitgevoerd: 1. Extern: de security testen worden uitgevoerd vanaf een locatie over het publieke netwerk; 2. Intern: de security testen worden uitgevoerd vanaf een door Deelnemer aangewezen locatie of vanaf een locatie van een leverancier/dienstverlener van Deelnemer.

	Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer security testen uit vanaf een externe en/of interne locatie. Opdrachtnemer verleent de diensten op basis van deze beschrijving.
ERT.6	Deelnemer maakt veelal gebruik externe partijen waar servers of applicaties worden gehost. In de toekomst zullen daar in toenemende mate ook clouddiensten bij komen. Deelnemer wil dat security testen ook in zo'n situatie kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer security testen uit op externe gehoste diensten bij leveranciers/dienstverleners van de Deelnemer. Het proces om tot inhoudelijke afstemming tussen Opdrachtnemer, Deelnemer en dergelijke leveranciers/dienstverleners te komen dient door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bovendien zal opdrachtnemer zich conformeren aan eventuele aanvullende eisen (requirements) van de externe hosting partij of clouddienstverlener, die noodzakelijk zijn om de betreffende opdracht te kunnen uitvoeren. Indien Opdrachtnemer zich niet aan deze aanvullende (uitvoerings)eisen verbindt, geeft dit het recht aan Deelnemer om de betreffende Opdracht eenzijdig te beëindigen.
ERT.7	In de Aanvraag kan Deelnemer eisen dat een door betrokken partijen getekende vrijwaringverklaring een noodzakelijke voorwaarde is voor het starten van de Opdracht voor een Security review of penetratietest.
ERT.8	Opdrachtnemer informeert Deelnemer schriftelijk voor aanvang van de testen over de IP-adressen, hostnamen en gebruikersaccounts die worden gebruikt voor de testen alsmede de namen van de personen die de testen zullen uitvoeren.
ERT.9	Wanneer Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren kwetsbaarheden met een groot risico signaleert dient Opdrachtnemer dit direct bij de contactpersoon van Deelnemer te melden zodat Deelnemer hier actie op kan ondernemen. Opdrachtnemer adviseert Deelnemer hierbij desgewenst over effectieve maatregelen om de kwetsbaarheden (al dan niet tijdelijk) te herstellen tot een voor Deelnemer acceptabel risiconiveau.
ERT.10	Wanneer Opdrachtnemer tijdens het onderzoek merkt dat er onbedoeld een onderbreking of verstoring is veroorzaakt op een component of dienstverlening van Deelnemer als gevolg van zijn handelen, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat het onderzoek wordt gestopt. Opdrachtnemer maakt direct melding hiervan bij de voor dit onderzoek aangewezen contactpersoon van Deelnemer onder vermelding van alle relevante informatie. Aanvallen op de beschikbaarheid van gegevens, zogenaamde Distributed Denial of Service (DDoS) aanvallen, worden alleen uitgevoerd als dit met de Deelnemer is overeengekomen en werkafspraken zijn gemaakt over tijdvak, gevolgen en herstel van beschikbaarheid.
ERT.11	Wanneer tijdens het uitvoeren van een security test onbedoeld een verstoring is veroorzaakt verzorgt de contactpersoon van Deelnemer de communicatie en start deze contactpersoon acties op zodat de dienstverlening kan worden hersteld. Vervolgens wordt met Opdrachtnemer overlegd of en met welk ander (minder riskant) deel van het onderzoek kan worden vervolgd tijdens het herstellen van de dienstverlening. Het is Opdrachtnemer bij een security test niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de systemen en data die hij aantreft, tenzij Deelnemer hiervoor expliciete toestemming heeft verleend.
ERT.12	De bevindingen, aanbevelingen en conclusies van een uitgevoerde Opdracht dienen te worden opgeleverd in een schriftelijke rapportage aan de (contactpersoon van) Deelnemer. Opdrachtnemer deelt deze niet zonder expliciete toestemming van de contactpersoon van Deelnemer met anderen.
ERT.13	Tenminste de volgende onderwerpen zijn onderdeel van de schriftelijke rapportage: 1. een management samenvatting; 2. inleiding; 3. opdrachtomschrijving; 4. scope en doelstelling van de opdracht; 5. uitvoeringsdata; 6. onderzochte omgeving en objecten; (voor zover relevant:) applicaties en versienummers, IP adressen, Host- en netwerknamen; 7. de methoden, technieken en tools (inclusief versienummers) die gebruikt zijn; 8. (bij pentesten:) gebruikte parameters, tijdstippen waarop testen zijn uitgevoerd, IP adres waarvandaan is getest), (gebruiks)namen en/of accountgegevens van de personen die bij de uitvoering betrokken waren

	9. de bevindingen (risico's, toelichting); a. gesorteerd op de prioriteit van het risico, op basis van een van te voren afgesproken richtlijn / risicomodel (bijv. OWASP, SANS, CVSS); b. per bevinding voorzien van; i. de prioriteit van het risico (conform toegepast risicomodel) naar inschatting van opdrachtnemer; ii. een duidelijke en begrijpelijke toelichting; iii. een beschrijving hoe de kwetsbaarheid kan worden misbruikt; iv. het gevolgde pad voor de uitbuiting (reconstructie); v. een verwijzing naar verzamelde loggegevens (ondersteunend bewijs); 10. aanbevelingen om kwetsbaarheden en/of risico's te verhelpen of minimaliseren voorzien van; a. een toelichting per aanbeveling; b. een inschatting van de prioriteit van de aanbeveling. 11. conclusies en aanbevelingen; 12. gegevens van medewerkers die de opdracht hebben uitgevoerd (naam, rol); 13. (bij pentesten:) de verzamelde loggegevens. Opdrachtnemer zal alleen gegevens vastleggen of verwerken als dat voor bewijsvoering c.q. schriftelijke rapportage ten behoeve van de Opdracht nodig is.
ERT.14	Deelnemer kan, nadat Opdrachtnemer de Opdracht heeft uitgevoerd en de resultaten heeft gepresenteerd, constateren dat het niveau van beveiliging onvoldoende is en maatregelen treffen om risico's te minimaliseren. Na implementatie van de maatregelen kan Deelnemer aan Opdrachtnemer vragen een herhalingsopdracht uit te voeren op eerder gevonden kwetsbaarheden of bevindingen. Hiermee beoogt Deelnemer uitsluitel te krijgen of de maatregelen doeltreffend zijn doorgevoerd en de risico's tot een volgens Deelnemer acceptabel niveau zijn verminderd. Een herhalingsopdracht wordt qua proces gezien als een normale opdracht en doorloopt hetzelfde proces: Ook de herhalingsopdracht start met een intake om de scope te bepalen. Veelal zal Deelnemer aan Opdrachtnemer vragen om een herhalingsopdracht uit te voeren op een selectie van eerder gevonden kwetsbaarheden en/of bevindingen. Opdrachtnemer voert op verzoek van Deelnemer de herhalingsopdracht uit, deze doorloopt hetzelfde proces als de initiële Opdracht. De commerciële voorwaarden waaronder een eventuele herhalingsopdracht plaats zal vinden worden opgenomen in de voorwaarden van de initiële Opdracht.
ERT.15	Opdrachtnemer zal jaarlijks tijdens een dagdeel medewerkers van de Deelnemers op een interactieve wijze informeren over de ontwikkelingen op het vakgebied waar dit perceel betrekking op heeft.

Eisen aan omschrijving en uitvoering van een Opdracht voor informatiebeveiliging

EU.1	Deelnemer wil dat na gunning iedere Opdracht in principe steeds hetzelfde vaste proces doorloopt. Dat proces bestaat uit de volgende stappen:  <pre> graph TD A[Intake en PvA] --> B[Opdracht (hertest)] B --> C[Rapportage/ presentatie] C --> D[evt. hertest na maatregelen, Eindrapportage] D --> A </pre> Opdrachtnemer conformeert zich aan het gebruik van dit proces.
EU. 2	Intake en PvA Opdrachtnemer garandeert dat hij uitsluitend werkzaamheden uitvoert die binnen de reikwijdte van de opdrachtomschrijving/scope vallen. De intake is daarom niet bedoeld om de scope van de Opdracht en de voorwaarden hieraan wezenlijk te wijzigen. Opdrachtnemer ondersteunt en adviseert Deelnemer tijdens de intake om een voor Deelnemer zo optimaal mogelijke balans te vinden tussen scope, gevraagde inspanning en het aantal gevonden kwetsbaarheden. In de intake kunnen er nadere (werk)afspraken worden gemaakt over de onderwerpen die al in de Aanvraag, de Offerte of Nadere Overeenkomst zijn beschreven, dan wel hier nog niet zijn beschreven maar verdere afstemming behoeven, zoals: • communicatie: - o de frequentie van tussentijds voortgangsoverleg; - o overlegmomenten; - o contactpersonen tijdens de uitvoering; - o wederzijdse bereikbaarheid tijdens het testen; - o vertrouwenspersonen (voor het melden van vertrouwelijke bevindingen); • bijzonderheden voor de (eind)rapportage waaronder de te gebruiken ta(a)l(en); • het soort presentatie(s) en de doelgroep: - o met inhoudelijke diepgang voor technici en security specialisten en/of; - o voor lijnverantwoordelijken en proces-, data- of systeemeigenaren; • of de test dusdanig moet worden uitgevoerd dat detectie van de test (en escalatie via een incident response proces) zoveel mogelijk vermeden wordt; • werkafspraken; • wat opdrachtnemer moet doen als er een kritieke kwetsbaarheid wordt gevonden (testen stoppen, rapporteren, of doorgaan); • eventuele randvoorwaarden tijdens de uitvoering; • planningsafspraken: - o de gewenste uitvoerdatum of data; - o de tijden waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd; - o een einddatum van de oplevering van het rapport; - o op welke momenten er niet getest mag worden; - o contactpersonen en communicatiekanalen tijdens het uitvoeren van de dienstverlening; - o doorlooptijden, deadlines; En aanvullend, in geval van pentesten: - o welke omgeving het betreft (ontwikkeling, test, acceptatie, productie); - o het niveau van voorkennis (black, grey of whitebox); - o of de test dusdanig moet worden uitgevoerd dat detectie van de test (en escalatie via een incident response proces) zoveel mogelijk vermeden wordt;

	- o op welke momenten er niet getest mag worden; - o wat opdrachtnemer moet doen als er een kritieke kwetsbaarheid wordt gevonden (testen stoppen, rapporteren, of doorgaan); De intake wordt uiterlijk op de 5e werkdag na start van de Opdracht uitgevoerd, tenzij specifiek anders overeengekomen tussen Deelnemer en Opdrachtnemer. Deze termijn start op de eerste Werkdag nadat Deelnemer het verzoek bij Opdrachtnemer heeft ingediend. Opdrachtnemer brengt hier geen separate kosten voor in rekening; deze kosten worden opgenomen in de tarieven of aanneemsom voor de uitvoering van de Opdracht.
EU.3	Na het uitvoeren van de intake levert Opdrachtnemer binnen of uiterlijk op de 5e werkdag een definitief voorstel plan van aanpak (PvA) op voor het uitvoeren van de gevraagde Opdracht. Deze termijn start op de eerste Werkdag nadat Opdrachtnemer de intake heeft uitgevoerd. Toepassing van een langere termijn dan 5 werkdagen is mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Deelnemer.
EU.4	Na ontvangst van de door Deelnemer goedgekeurde PvA en eventuele vrijwaringsverklaring is Opdrachtnemer in staat om binnen 5 werkdagen te starten met het uitvoeren van de Opdracht, tenzij op verzoek van Deelnemer een datum verder in de toekomst is overeengekomen. Planning kan gewijzigd worden in nader overleg. Kosten voor eventuele aanpassing van planningen zijn in redelijkheid en billijkheid integraal opgenomen in de in de Offerte voorgestelde prijs.
EU.5	Het naar aanleiding van de intake door Opdrachtnemer voorgestelde definitieve PvA omvat ten minste: - een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden; - een onderbouwing van het benodigd aantal dagen; - een planning; - voorwaarden en garanties van Opdrachtnemer t.a.v. de planning; - (bij pentesten:) als bijlage een globaal testplan, inclusief risico's per test; - te gebruiken methodiek(en); - de namen van het Personeel die zullen uitvoeren; - de gemaakte planningsafspraken; - als bijlage het verslag van de intake.
EU.6	Bij pentesten wordt Deelnemer van tevoren geïnformeerd wanneer het attack window begint. Technische contactpersonen zijn bereikbaar gedurende kantoortijden voor vragen tijdens de pentest of hertest indien van toepassing. Een eventuele hertest op productie wordt binnen drie maanden na de oorspronkelijke pentest uitgevoerd.
EU.7	Na afronding van de pentesten levert Opdrachtnemer binnen 5 Werkdagen een concept rapport op welke wordt besproken met Deelnemer, tenzij anders overeengekomen. Deelnemer eist dat ieder rapport eerst wordt aangeboden in een concept vorm aan de betreffende Security officer van Deelnemer zodat Deelnemer na lezen van het concept suggesties en verzoeken kan meegeven ter verduidelijking. Na verwerking kan het rapport worden opgeleverd als definitief. Na verwerking kan het rapport worden opgeleverd als definitief. Het rapport is geschreven in Nederlandse taal.
EU.8	Na bespreking van het concept rapport verwerkt Opdrachtnemer eventuele opmerkingen en verzoeken tot verduidelijking van Deelnemer. Opdrachtnemer levert na bespreking binnen 5 Werkdagen een definitief rapport op, tenzij anders overeengekomen.
EU.9	Na het opleveren van het definitieve rapport kan Deelnemer verzoeken dat Opdrachtnemer een presentatie geeft over de resultaten. Het doel van deze presentatie is het overbrengen van informatie zoals weergegeven in het rapport en het bespreken van de kwetsbaarheden en adviezen omtrent maatregelen. Opdrachtnemer geeft na het opleveren van het definitief rapport binnen 5 Werkdagen een Nederlandstalige inhoudelijke en interactieve presentatie voor, door Deelnemer, geselecteerde medewerkers. Deze presentatie wordt gegeven op locatie bij Deelnemer, tenzij Deelnemer anders aangeeft, en is interactief. In deze presentatie wordt tenminste besproken: - de genomen stappen tijdens het onderzoek; - de gevonden kwetsbaarheden (gebundeld per hoofdoorzaak); - resultaten van eventueel genomen maatregelen; - een advies welke maatregelen genomen dienen te worden en de prioriteit hiervan.
EU.10	Deelnemer wil bevindingen die Opdrachtnemer rapporteert, wanneer Deelnemer dit nodig acht, kunnen delen met derden. Dit zijn bijvoorbeeld leveranciers van Deelnemer van onderzochte systemen of

	applicaties of door Deelnemer ingeschakelde auditors. Deelnemer draagt in zo'n geval de verantwoordelijkheid voor het verder verspreiden van deze informatie en de vertrouwelijkheid hiervan. Opdrachtnemer is akkoord dat Deelnemer, wanneer zij dit nodig acht, onderzoeksresultaten en bevindingen zoals gerapporteerd door Opdrachtnemer kan delen met derden. Opdrachtnemer accepteert dat Deelnemer de intellectuele eigendomsrechten heeft op de data die afkomstig is van Deelnemer en door opdrachtnemer opgestelde rapportages.
EU.11	Als dat in de Nadere Overeenkomst is afgesproken, kan Opdrachtnemer gevraagd worden om een herhalingsopdracht uit te voeren nadat Deelnemer maatregelen heeft genomen om de eerder geconstateerde kwetsbaarheden/risico's te voorkomen of verminderen. Indien de optie tot een herhalingsopdracht in de Nadere Overeenkomst is opgenomen, kan Deelnemer zonder nadere minicompentie aan Opdrachtnemer een timeboxed herhalingsopdracht verstrekken. De toepasselijke uurtarieven van Opdrachtnemer op grond van de initiële Opdracht zijn hierop ook van toepassing, waarbij Deelnemer een maximum aantal te vergoeden uren en zodoende een vaste prijs voor uitvoering van de herhalingsopdracht voorschrijft. Opdrachtnemer mag de uitvoering van de deze herhalingsopdracht weigeren. Alsdan kan Deelnemer de Aanvraag voor het uitvoeren van een herhalingsopdracht conform eis AP.3 weer gelijktijdig bij alle Opdrachtnemers uitzetten met het verzoek hiervoor een (nieuwe) Offerte uit te brengen.

Eisen aan rapportages

R.1	Om een eenduidige verwerking van de gevraagde gegevens mogelijk te kunnen maken wordt door alle Opdrachtnemers het rapportageformat van Bijlage 13 gebruikt. Dit format wordt alleen aangepast door Opdrachtgever, die in dat geval de wijzigingen afstemt met de Opdrachtnemers.
R.2	Opdrachtnemer verstrekt rapportages aan Opdrachtgever per drie (3) maanden, uiterlijk 7 kalenderdagen na het verstrijken daarvan. Het betreft de periodes: 1-1-202x tot en met 31-3-202x 1-4-202x tot en met 30-6-202x 1-7-202x tot en met 30-9-202x 1-10-202x tot en met 31-12-202x De eerste rapportageperiode betreft de drie (3) maanden die volledig binnen de looptijd van de Raamovereenkomst vallen, aangevuld met de periode vanaf de startdatum van de Raamovereenkomst. De laatste rapportageperiode wordt aangevuld tot en met de einddatum van de Raamovereenkomst.
R.3	Opdrachtnemer levert de volledig ingevulde versie van Bijlage 13, met inachtneming van de daarin opgenomen instructies.
R.4	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening aan Opdrachtgever of Deelnemer voor het opstellen van (maatwerk)rapportages.
R.5	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever aanvullende (maatwerk)rapportages of een rapportage met een afwijkende rapportageperiode. Opdrachtgever gaat hier terughoudend mee om.
R.6	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van de informatie die in rapportages moeten worden opgenomen.
R.7	Bij constatering van foutieve informatie in de rapportages of het vermoeden daarvan door Opdrachtgever levert Opdrachtnemer aanvullend bewijs dan wel corrigeert de foutieve informatie op eerste verzoek per direct en levert een herziene rapportage aan.
R.8	De rapportageverplichtingen blijven van kracht na beëindiging van de Raamovereenkomst, totdat alle Nadere Overeenkomsten zijn beëindigd.
R.9	De gegevens in de rapportage worden, met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming, geanonimiseerd aangeleverd.

Eisen met betrekking tot KPI's

K.1	Opdrachtgever meet de prestaties van de Opdrachtnemer op basis van drie (3) KPI's. KPI-1 en KPI-3 gelden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, KPI-2 geldt optioneel: • KPI-1 Kwaliteit van de dienstverlening • Optioneel KPI-2 Aanbiedingsbetrouwbaarheid • KPI-3 Rapportages De score per Opdrachtnemer aangaande KPI's wordt geaggregeerd op het niveau van de Raamovereenkomst (Deelnemeroverstijgend) vastgesteld.
K.2	Bij het niet behalen van KPI's (normen) worden gele kaarten/sancties toegewezen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zoals aangegeven in de onderstaande eisen. Toewijzing van een gele kaart blijft achterwege indien toewijzing als disproportioneel moet worden beschouwd, of indien de oorzaak van het behalen van een gele kaart/sanctie buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en/of de ingezette Personeel heeft gelegen, dan wel niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer dient te komen.
K.3	De toewijzing van gele kaarten/sancties heeft geaggregeerd betrekking op alle Deelnemers en binnen de Raamovereenkomst.
K.4	Als de prestaties van Opdrachtnemer in een meetperiode niet voldoen aan de voor KPI-1 en KPI-2 geldende normwaarden, krijgt de Opdrachtnemer voor iedere tekortkoming een gele kaart. Deze gele kaart houdt in dat Opdrachtnemer een formele schriftelijke aanwijzing ontvangt om binnen de lopende meetperiode de geconstateerde tekortkoming(en) te herstellen tot de overeengekomen normwaarden. Wordt aan het einde van de meetperiode wederom niet voldaan aan de voor één of meer van de voor KPI-1 en KPI-2 geldende normwaarden, dan ontvangt Opdrachtnemer een tweede gele kaart en is Opdrachtnemer in verzuim. Opdrachtgever is vervolgens gerechtigd om de Raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Los van de hiervoor omschreven procedure draagt Opdrachtnemer zorg voor het opstellen van een herstelplan conform bijlage 16B Template Herstelplan.
K.5	Bij overtreding van de prestatie zoals omschreven in KPI-3 geldt het volgende: Opdrachtgever kan besluiten een Opdrachtnemer voor een bepaalde periode geen Aanvragen te sturen, wanneer Opdrachtnemer, niet dan wel onjuist en/of kwalitatief zeer onder de maat rapporteert over een rapportageperiode en Opdrachtnemer deze gebreken niet (naar het oordeel van Opdrachtgever op voldoende wijze) herstelt binnen zeven (7) kalenderdagen, na het schriftelijke verzoek daartoe door Opdrachtgever. De opschorting van deelname van Opdrachtnemer aan minicompetities duurt voort tot aan het moment dat Opdrachtnemer, naar het oordeel van Opdrachtgever een juiste en kwalitatief voldoende rapportage heeft ingediend over de betreffende rapportageperiode. Bij het uitblijven daarvan kan door Opdrachtgever een formele ingebrekestellingsprocedure worden opgestart waarbij Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn alsnog een juiste en kwalitatief voldoende rapportage dient op te leveren. Indien binnen de ingebrekestellingsperiode wederom niet, onjuist en/of kwalitatief onder de maat wordt gerapporteerd, dan is Opdrachtnemer in verzuim en is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel dan wel gedeeltelijk te ontbinden.
K.6	De meetperiode is voor de KPI-1 en KPI-2 gesteld op zes (6) maanden waarbij het start en eindjaar een afwijkende periode kennen. De KPI meetmomenten zijn gelijk aan de laatste dag van de meetperiode. Meetperiode 1: ingangsdatum ROK tot en met 30-6-202x (opvolgend kalenderjaar) Meetperiode 2: 1-7-202x tot en met 31-12-202x Meetperiode 3: 1-1-202x tot en met 30-6-202x Meetperiode 4: 1-7-202x tot en met 31-12-202x Meetperiode 5: 1-1-202x tot en met 30-6-202x Meetperiode 6: 1-7-202x tot en met 31-12-202x Meetperiode 7: 1-1-202x tot en met 30-6-202x Meetperiode 8: 1-7-202x tot en met einddatum ROK

	De meetperiode is voor de KPI-3 gesteld op drie (3) maanden zoals opgenomen in eis R.2 en de KPI meetmomenten zijn gelijk aan de laatste dag van de meetperiode.
KPI-1: Kwaliteit van de dienstverlening (NGTON)	
K.7	Deze KPI wordt op ieder meetmoment door Opdrachtgever vastgesteld door het rekenkundig gemiddelde te bepalen van de beoordeling door Deelnemer, op basis van Bijlage 16a, van: - Nadere Overeenkomsten die in de meetperiode zijn afgerond/beëindigd; EN - Nadere Overeenkomsten die in de meetperiode meer dan 6 maanden lopend zijn. De norm voor deze KPI-1 is het cijfer zeven (7,0) op 1 cijfer achter de komma nauwkeurig.
K.8	Opdrachtnemer verzoekt Deelnemer om Bijlage 16a in te vullen waarbij: - De beoordeling per afgeronde/beëindigde Nadere Overeenkomst wordt uitgevoerd over de totale looptijd van de Nadere Overeenkomst; - De beoordeling van een lopende Nadere Overeenkomst wordt uitgevoerd over de maanden die in de meetperiode vallen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er zoveel mogelijk verschillende beoordelaars van Deelnemer betreft. De Deelnemer beoordeelt elke afgeronde/beëindigde en lopende Nadere Overeenkomst waarin mijlpalen, deliverables en/of andere meetbare elementen staan die getoetst kunnen worden d.m.v. toekenning van een cijfer tussen 3 en 9 op basis van de instructie in Bijlage 16a.
K.9	Opdrachtnemer levert de ingevulde Bijlage 16a per afgeronde en lopende Nadere Overeenkomst aan bij Opdrachtgever tegelijkertijd met het indienen van de rapportage over de betreffende periode. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een ingevulde Bijlage 16a te verifiëren bij Deelnemer. Opdrachtgever stelt het rekenkundig gemiddelde vast door de som van de toegekende (rapport)cijfers te delen door het aantal toegekende (rapport)cijfers.
K.10	De tevredenheid over een Nadere Overeenkomst kan op meerdere peilmomenten gemeten zijn, maar een individuele meting kan slechts éénmaal in de berekening van de KPI-score betrokken worden.
K.11	De sanctie conform eis K.4 wordt van kracht zodra aan de volgende voorwaarden is voldaan: • aantal beoordeelde Nadere Overeenkomsten > 2 En: • aantal verschillende beoordelaars > 2 En: • [rekenkundig gemiddelde]ON < (rapport)cijfer 7,0
Optioneel KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid (AB%)	
K.12	KPI-2 is van toepassing indien Opdrachtgever dit uiterlijk zes (6) weken voorafgaand aan een meetperiode bekend stelt aan Opdrachtnemer. KPI-2 is dan voor tenminste twee (2) meetperiodes van toepassing en duurt voort totdat Opdrachtgever uiterlijk zes (6) weken voorafgaand aan een meetperiode aangeeft aan Opdrachtnemer dat KPI-2 daarop niet van toepassing is.
K.13	Het aanbiedingsbetrouwbaarheidspercentage Opdrachtnemer (AB%ON) wordt gedefinieerd als: $AB\%ON = 100 * \frac{\text{aantal keer binnen gestelde termijn aanbieden van een Offerte van aanvraagsoort regulier}}{\text{totaal aantal Aanvragen aan Opdrachtnemer}}$ Voor zover een Aanvraag ruimte biedt voor het aanbieden van varianten ziet deze KPI op het aanbieden van één variant die voldoet aan de minimumeisen. De norm voor AB%ON is 50%.

K.14	De volgende Aanvragen tellen niet mee voor het vaststellen van deze KPI: - Aanvragen die Opdrachtnemer niet ontvangt in verband met uitsluiting als gevolg van een sanctie; - Aanvragen waarbij er sprake is van belangenverstrengeling; - Aanvragen die door de Deelnemer zijn ingetrokken (gecanceleerd OG); - Vrijblijvende Aanvragen; - Strippenkaart Aanvragen.
KPI-3: Rapportages	
K.15	Door middel van de KPI-3 stelt Opdrachtgever vast of Opdrachtnemer voldoet aan diens rapportageverplichtingen, zoals vermeld in eisen R.1 tot en met R.9. Het niet volledig nakomen van deze rapportageverplichtingen voor een bepaalde meetperiode wordt gezien als het niet voldoen aan de norm voor deze KPI.
K.16	Onder "op onjuiste wijze rapporteren" wordt verstaan dat de rapportage zodanig niet voldoet aan de gestelde eisen, dat Opdrachtgever geen of geen juiste conclusie kan trekken over aan KPI's verbonden sancties, of dat de rapportage omissies bevat die naar het oordeel van Opdrachtgever onacceptabel zijn.
K.17	Beperkte omissies die Opdrachtnemer op eerste aangeven van Opdrachtgever binnen 2 werkdagen corrigeert of omissies die het gevolg zijn van onvolledige informatieverstrekking door de Deelnemer(en) geven geen aanleiding tot een kwalificatie als onjuiste rapportage.

Eisen aan MVO

M.1	Opdrachtnemer besteedt bij het preselecteren van Personeel voor uitvoering van de Opdracht aandacht aan de reisafstand, en stimuleert hen om gebruik te maken van een vervoersmiddel met een zo laag mogelijke belasting voor het milieu.
M.2	Opdrachtnemer neemt bij de processen verbonden aan de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten maatregelen die het papiergebruik beperken en gebruikt waar mogelijk duurzaam papier (d.w.z. papier voorzien van één van de volgende keurmerken: Milieukeur, Europees Ecolabel, Nordic Swan, Blaue Engel of gelijkwaardig).
Specifieke voorschriften met betrekking tot social return	
M.3	Opdrachtnemer is verplicht om ten minste 2% van de (opdracht)waarde van de aan Opdrachtnemer op grond van deze Raamovereenkomst te gunnen opdrachten, in te zetten voor social return (SR). Dit percentage wordt aan de hand van de gerealiseerde (opdracht)waarde of omzet excl. btw van een Opdrachtnemer vertaald in een bedrag (percentage SR maal waarde), hierna te noemen de "social return-verplichting" (ook: SR-verplichting). De SR-verplichting wordt dus per Nadere overeenkomst bepaald. Meerdere afzonderlijke SR-verplichtingen op grond van meerdere Nadere Overeenkomsten met een Opdrachtnemer worden bij elkaar opgeteld tot een (cumulatieve) SR-verplichting. Het doel van de SR-verplichtingen is het realiseren van sociale impact door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (hierna ook: doelgroepkandidaten) aan werk en inkomen te helpen of het perspectief van deze mensen op werk en inkomen te verbeteren. Opdrachtnemer kan op verschillende manieren de SR-verplichtingen invullen: (1) Arbeidsparticipatie: inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt op een uit te voeren Opdracht ten behoeve van een Deelnemer of inzet buiten een opdracht van Deelnemer. (2) Compensatieorders: door het plaatsen van orders/opdrachten bij c.q. het inzetten van sociale/maatschappelijke ondernemingen of sociale werkbedrijven. Sociale of maatschappelijke ondernemingen zijn ondernemingen die: (a) een product of dienst leveren; (b) in plaats van met een winstdoelstelling dit primair en expliciet doen om bij te dragen aan een maatschappelijk doel welke is vastgelegd in haar statuten; (c) een deel van de omzet herinvesteren in het bereiken van het maatschappelijke doel en/of beperkt zijn in de verdeling van winst en vermogen, e.e.a. om te garanderen dat het maatschappelijk doel voor gaat; (d) hun relevante stakeholders identificeren en daarmee minimaal jaarlijks in dialoog gaan; (e) transparant zijn op hun website (of op andere wijze die publiekelijk toegankelijk is zoals in hun jaarverslag) over de meest materiële gecreëerde maatschappelijke waarde; en (f) onafhankelijk van de overheid en/of andere entiteiten een eigen strategie kunnen nastreven. Een sociale werkbedrijf (SW-bedrijf) is een bedrijf dat duurzaam en beschut werk biedt aan mensen die geen werk vinden in een regulier bedrijf, zoals langdurig werklozen en mensen met een verstandelijke, lichamelijke, psychische of andere beperking.. (3) Overig: het perspectief of werk en inkomen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt kan op diverse manieren verbeterd worden. Denk aan opleiding, training, advies/coaching, voorlichting aan kandidaten, hulp bieden aan een sociaal initiatief of vrijwilligerswerk. Ook kan Opdrachtnemer (IT of intermediaire) diensten leveren die primair ten gunste zijn van doelgroepkandidaten. Bij voorkeur sluit Opdrachtnemer ook aan bij beleidsdoelen¹ van een Deelnemer. De mate van invulling wordt bepaald door toepassing van het bouwblokkenmodel. Opdrachtnemers kunnen aan de hand van dit model 'blokken' met een transparante, vooraf vastgestelde waarde stapelen. Zie de tabel hieronder. De optelsom van de waardes van de toegepaste blokken bepaalt of en in welke mate een Opdrachtnemer heeft voldaan aan zijn SR-verplichting, niet de daadwerkelijk

¹ Ingeval van het ministerie van J&V kan gedacht worden aan helpen van doelgroepkandidaten die ex-gedetineerde zijn, meervoudige schuldenproblematiek hebben, statushouder zijn etc.

betaalde looncomponent. Een combinatie van blokken is toegestaan. Ingeval meerdere blokken op een doelgroepkandidaat van toepassing zijn, geldt de hoogste SR-waarde. Een vaste SR-waarde in het geval van arbeidsparticipatie telt volledig mee als de doelgroepkandidaat is ingezet, ongeacht duur en omvang (voltijd/deeltijd) van het dienstverband of de inzet. Een SR-waarde telt eenmalig mee, ook als de doelgroepkandidaat meerdere jaren wordt ingezet.

Bij een SR-waarde mag een 'bonuswaarde' worden opgeteld als voldaan wordt aan een extra criterium, zoals vermeld in de tabel onder de bouwblokken. Ingeval twee of meer bonuswaardes op een doelgroepkandidaat van toepassing zijn, gelden de twee hoogste SR-waardes.

Opdrachtgever heeft het recht om vanaf 2 jaar na start van de Raamovereenkomst – eenmalig – een of meerdere bouwblokken toe te voegen en/of de SR-waarde per blok te herzien, om daarmee in te kunnen spelen op veranderende arbeidsmarktomstandigheden. Een eventuele herziening van SR-waarden heeft geen gevolgen voor reeds toegekende SR-waarden.

De Opdrachtnemer is hoofdvantwoordelijk voor het werven, selecteren, inzetten en begeleiden van doelgroepkandidaten, maar kan hierbij derden inzetten. Een doelgroepkandidaat kan uitsluitend ter vervulling van de SR-verplichting worden opgevoerd als deze behoort tot een doelgroep of bouwblok zoals vermeld in onderstaande bouwblokkentabel.

Bouwblok	Bijzonderheid	SR-waarde
(1) Arbeidsparticipatie		
Doelgroep van de banenafpraak, geregistreerd in het doelgroepregister van het UWV	Dit betreft nu mensen met indicatie: • Participatiewet (en niet in staat zelfstandig het minimumloon te verdienen); • (Voormalige) leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en praktijkonderwijs (pro) die zich schriftelijk hebben aangemeld bij het UWV; • Wsw (Wet sociale werkvoorziening); • Wajong met arbeidsvermogen; • WIW-baan / ID-baan (voormalige Wet inschakeling werkzoekenden) of (voormalig Besluit in- en doorstroombanen); • Mensen die een medische beperking kregen vóór hun 18e verjaardag of tijdens hun studie (en niet in staat zelfstandig het minimumloon te verdienen).	€ 40.000
WW (werkloosheidswet)	Geen onderscheid in duur WW-uitkering	€ 15.000
WIA/WAO	WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) WAO (Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering)	€ 30.000
Wajong (oude regeling)	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, voor 01-01-2015	€ 40.000
IOAW/IOAZ	IOAW	€ 15.000

	(Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) IOAZ (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen)	
WSW-inzet (detachering/dienst), niet zijnde in loondienst nemen van WSW'er	Bij in eigen loondienst nemen WSW'er is er sprake van doelgroep banenafpraak	Betaalde factuurwaarde aan WSW-bedrijf
Niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekende (Nugger)	1 jaar of langer werkzoekend	€ 15.000
BBL- of BOL-traject	Mbo-niveau 1 t/m 4	€ 10.000
Stage voor leerling voorgezet speciaal onderwijs (vso) of praktijkonderwijs (pro)		€ 10.000
Voortijdige schoolverlaters (zonder startkwalificatie) tot 27 jaar	Startkwalificatie: een diploma op minimaal havo-, vwo- of mbo-niveau 2 of hoger.	€ 10.000
(2) Compensatieorders		
Compensatieorder	Inzet SW-bedrijf of sociale/maatschappelijke onderneming (conform de (beoogde) rechtsvorm BVm/maatschappelijke bv, ingeschreven in register Code Sociale Ondernemingen, PSO-30+(trede 3 en 30+ Abw) gecertificeerde organisatie , lid Social Enterprise NL of een vergelijkbare vorm)	Factuurwaarde (excl. btw)
(3) Overig		
Overige activiteiten om sociale impact te maken gericht op genoemde doelgroepen	Nader te bepalen, zoals opleiding, training, workshop, advies, coaching, voorlichting, hulp bij toegeleiding naar werk etc.	€ 100 per besteed uur of factuurwaarde (excl. btw)

Bonuswaarde:	Bijzonderheid	Bovenop SR-waarde
Vast dienstverband gekregen	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
Leeftijd 50+	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 5.000 extra
Statushouder	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
(Ex-)gedetineerde	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
Inzet bij Deelnemer	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 5.000 extra

Een kandidaat mag (maximaal) 1 jaar na de laatst verkregen uitkering of indicatie nog als zodanig worden opgevoerd.

Indien de Opdrachtnemer de opdracht samen met onderaannemer(s) uitvoert, dan mag de feitelijke uitvoering van de SR-verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze onderaannemer(s). De

	verantwoordelijkheid voor de invulling van de SR-verplichting en het aanleveren van de gevraagde gegevens ligt bij de Opdrachtnemer, ook als die verplichting door onderaannemer(s) ingevuld wordt. Ingeval van inzet van een combinatie, zijn de medecombinanten elk hoofdelijk aansprakelijk voor het gedeelte waarop hun eigen SR-verplichting ziet.																								
M.4	Aan het begin of voorafgaand aan een contractjaar maakt Opdrachtnemer een inschatting van zijn voorlopige SR-verplichting van het komende contractjaar. Dit kan gezien worden als een zelf te bepalen voorschot. Na een contractjaar (jaar T) stelt Opdrachtgever – na afstemming met Opdrachtnemer – de definitieve SR-verplichting per Opdrachtnemer vast op grond van de door Opdrachtnemer gerealiseerde omzet op opdrachten in dat jaar: de SR-verplichting jaar T. Indien Opdrachtnemer dit bedrag van de definitieve SR-verplichting niet geheel in jaar T ingevuld heeft, dan wordt het restant (de onderschrijding) opgeteld bij de SR-verplichting van het daaropvolgende jaar (T+1), naast de eventuele SR-verplichting van dit nieuwe contractjaar. Hetzelfde geldt voor de opvolgende contractjaren. Na het laatste contractjaar van de Raamovereenkomst wordt de balans opgemaakt en over de dan nog resterende (cumulatieve) SR-verplichting is Opdrachtnemer een <u>boete</u> verschuldigd die gelijk staat aan tweemaal het bedrag van de niet-gerealiseerde SR-verplichting. Opdrachtgever stemt met Deelnemer(s) een passende bestemming van deze boete af. Een eventuele (beoogde) invulling van de (resterende) SR-verplichting van Opdrachtnemer na het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst wordt buiten beschouwing gelaten en heeft geen gevolgen voor de vaststelling van de hoogte van de boete, indien van toepassing. Een overschrijding van de SR-verplichting van Opdrachtnemer in een contractjaar T (oftewel, als Opdrachtnemer meer ingevuld/gerealiseerd heeft dan zijn SR-verplichting), mag deze overschrijding in het opvolgende contractjaar T+1 afgetrokken worden van de SR-verplichting van dat opvolgende contractjaar (en eventueel daarna). Met andere woorden, Opdrachtnemer kan zelf bepalen in welke contractjaren hij in welke mate zijn SR-verplichtingen invult. Voorbeeld boetebepaling: <table><tr><th>Contractjaar</th><th>SR-verplichting</th><th>SR-restant (negatief: niet ingevulde SR-verplichting na dit contractjaar; positief: overschrijding van SR- verplichting)</th><th>Boete</th></tr><tr><td>1</td><td>€ 40.000</td><td>-/- € 10.000 (niet ingevuld in jaar 1, op te tellen bij SR-verplichting jaar 2)</td><td>-</td></tr><tr><td>2</td><td>€ 10.000 (restant jaar 1) + € 60.000 (jaar 2) = € 70.000</td><td>€ 0 (jaar 1, volledig gerealiseerd) -/- € 15.000 (niet ingevuld jaar 2, op te tellen bij SR-verplichting jaar 3)</td><td>-</td></tr><tr><td>3</td><td>€ 15.000 (restant jaar 2) + € 50.000 (jaar 3) = € 65.000</td><td>€ 0 (jaar 2) + € 10.000 (meer ingevuld in jaar 3, af te trekken van SR-verplichting jaar 4)</td><td>-</td></tr><tr><td>4</td><td>-/- € 10.000 (overschrijding jaar 3) + € 90.000 (jaar 4) = € 80.000</td><td>€ 0 (jaar 3) -/- € 30.000 (niet ingevuld in jaar 4)</td><td>-</td></tr><tr><td>Einde looptijd Raam-overeenkomst</td><td>€ 30.000 (restant jaar 4)</td><td></td><td>2 x € 30.000 = € 60.000</td></tr></table> Voorbeelden invulling SR-verplichting: - In contractjaar 1 hebben Deelnemers u drie opdrachten verstrekt, op basis waarvan u € 2.000.000,- heeft gefactureerd. De hiermee opgebouwde SR-verplichting van contractjaar 1 is 2% hiervan, dus € 40.000. U had in dit contractjaar besloten om een persoon met WW-	Contractjaar	SR-verplichting	SR-restant (negatief: niet ingevulde SR-verplichting na dit contractjaar; positief: overschrijding van SR- verplichting)	Boete	1	€ 40.000	-/- € 10.000 (niet ingevuld in jaar 1, op te tellen bij SR-verplichting jaar 2)	-	2	€ 10.000 (restant jaar 1) + € 60.000 (jaar 2) = € 70.000	€ 0 (jaar 1, volledig gerealiseerd) -/- € 15.000 (niet ingevuld jaar 2, op te tellen bij SR-verplichting jaar 3)	-	3	€ 15.000 (restant jaar 2) + € 50.000 (jaar 3) = € 65.000	€ 0 (jaar 2) + € 10.000 (meer ingevuld in jaar 3, af te trekken van SR-verplichting jaar 4)	-	4	-/- € 10.000 (overschrijding jaar 3) + € 90.000 (jaar 4) = € 80.000	€ 0 (jaar 3) -/- € 30.000 (niet ingevuld in jaar 4)	-	Einde looptijd Raam-overeenkomst	€ 30.000 (restant jaar 4)		2 x € 30.000 = € 60.000
Contractjaar	SR-verplichting	SR-restant (negatief: niet ingevulde SR-verplichting na dit contractjaar; positief: overschrijding van SR- verplichting)	Boete																						
1	€ 40.000	-/- € 10.000 (niet ingevuld in jaar 1, op te tellen bij SR-verplichting jaar 2)	-																						
2	€ 10.000 (restant jaar 1) + € 60.000 (jaar 2) = € 70.000	€ 0 (jaar 1, volledig gerealiseerd) -/- € 15.000 (niet ingevuld jaar 2, op te tellen bij SR-verplichting jaar 3)	-																						
3	€ 15.000 (restant jaar 2) + € 50.000 (jaar 3) = € 65.000	€ 0 (jaar 2) + € 10.000 (meer ingevuld in jaar 3, af te trekken van SR-verplichting jaar 4)	-																						
4	-/- € 10.000 (overschrijding jaar 3) + € 90.000 (jaar 4) = € 80.000	€ 0 (jaar 3) -/- € 30.000 (niet ingevuld in jaar 4)	-																						
Einde looptijd Raam-overeenkomst	€ 30.000 (restant jaar 4)		2 x € 30.000 = € 60.000																						

	uitkering in tijdelijke dienst te nemen. Dit bouwblok heeft een waarde van € 15.000. Verder heeft u op een van de opdrachten een sociale onderneming ingezet, die als onderaannemer €15.000 aan u gefactureerd had (=compensatieorder). U heeft hiermee dit jaar totaal 30.000 aan SR-verplichting ingevuld, waarmee het SR-restant € 10.000 is. Dit neemt u mee naar contractjaar 2. - In contractjaar 2 lopen nog twee opdrachten uit het eerste jaar door en u krijgt vijf nieuwe opdrachten erbij. U factureert dit jaar € 3.000.000 aan Deelnemers. De SR-verplichting hiervan komt uit op € 60.000. Omdat u nog € 10.000 SR-restant uit contractjaar 1 heeft, is uw cumulatieve SR-verplichting € 70.000. Gedurende contractjaar 2 heeft u een kandidaat uit het doelgroepregister ingezet op een opdracht bij een Deelnemer. Deze persoon is 60 jaar. De waarde van de bouwblok 'doelgroepregister' is € 40.000. U krijgt twee bonuswaardes erbij: € 5.000 voor 'leeftijd 50+' en € 5.000 voor 'inzet bij deelnemer'. De WW'er die u in contractjaar 1 had ingezet, heeft in contractjaar 2 een vast dienstverband bij u gekregen. U krijgt hierom een bonuswaarde van € 5.000. De SR-waarde gerelateerd aan de inzet van de WW'er heeft u al in contractjaar 1 ontvangen en telt niet nogmaals mee. U heeft hiermee in contractjaar 2 totaal voor € 55.000 aan SR-verplichting ingevuld, waarmee het SR-restant € 15.000 is. Dit neemt u mee naar contractjaar 3.
M.5	Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na start van de Raamovereenkomst bij Opdrachtgever een (concept) plan van aanpak in voor (beoogde) invulling van zijn SR-verplichting. Hierna stemt Opdrachtnemer het plan van aanpak met Opdrachtgever en Deelnemer(s) af. Het definitieve plan van aanpak dient Opdrachtnemer binnen 3 maanden na start van de Raamovereenkomst bij Opdrachtgever (centraal contractmanagement) in. Het doel van dit plan van aanpak en de tijdige afstemming hierover is om met betrokken partijen gezamenlijk vast te stellen of de beoogde wijze van invulling van de SR-verplichting concreet, voldoende ambitieus, haalbaar, acceptabel en realistisch is. Op het plan van aanpak is geen expliciete goedkeuring van Opdrachtgever of Deelnemer(s) vereist, aangezien Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor invulling van zijn SR-verplichting. Opdrachtgever en/of Deelnemer(s) mogen wel een (beoogde) invulling van een SR-verplichting gemotiveerd weigeren of besluiten om deze geheel of gedeeltelijk niet mee te laten tellen voor invulling van de SR-verplichting van Opdrachtnemer, bij gebrek aan sociale impact. Opdrachtnemer heeft er daarom zelf belang bij zijn plan van aanpak af te stemmen. Opdrachtnemer mag zijn plan van aanpak gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanvullen en/of wijzigen. Deze aanvullingen/wijzigingen stemt Opdrachtnemer dan wel met Opdrachtgever af.
M.6	Er mag bij de invulling van SR-verplichting géén sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel. Invulling van SR-verplichtingen ten behoeve van andere opdrachtgevers, telt niet mee als invulling van SR-verplichting ten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelnemer(s), behalve voor het eventuele gedeelte dat duidelijk en aanvullend ten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelnemer(s) wordt gerealiseerd. Een geplaatste of geholpen kandidaat mag dus niet meerdere keren als social return worden opgevoerd.
M.7	De wijze van invulling van de SR-verplichting van de Opdrachtnemer sluit in algemene zin aan bij het kabinets-/rijksbeleid en bij voorkeur ook bij de beleidsdoelstellingen, bedrijfsvoering en behoeftes van de Deelnemer(s). Een wijze van invulling mag geen conflicterende situaties opleveren. Opdrachtnemer dient hierover voortijdig af te stemmen met Opdrachtgever en/of Deelnemer(s). Opdrachtgever en/of Deelnemer(s) hebben het recht om een door Opdrachtnemer beoogde wijze van invulling van zijn SR-verplichting, om zwaarwegende reden, gemotiveerd te weigeren. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever en/of Deelnemers niet verplichten in meer of mindere mate bij te dragen aan de invulling van zijn SR-verplichting.
M.8	Opdrachtnemer legt in beginsel elk jaar verantwoording af aan Opdrachtgever over de voortgang van de invulling van zijn SR-verplichting, middels oplevering van een rapportage en bewijsstukken. De oplevermomenten hiervan zijn in beginsel gelijk aan de overige rapportages van Opdrachtnemer op

	grond van deze Raamovereenkomst, tenzij partijen afwijkende (uiterste) oplevermomenten overeenkomen. Aanvullend hierop geldt dat binnen zes tot drie maanden voor het einde van de Raamovereenkomst de Opdrachtnemer een (aanvullende) rapportage oplevert om (extra) inzicht te geven in de mate waarin zijn (cumulatieve) SR-verplichting is ingevuld en er nog interventies wenselijk zijn. De laatste rapportage en bewijsmiddelen levert Opdrachtnemer binnen een tot zes maanden na het einde van de Raamovereenkomst, op basis waarvan vastgesteld moet kunnen worden of en in welke mate aan de SR-verplichting voldaan is en of Opdrachtnemer nog een boete over het restant verschuldigd is. In deze rapportages dient Opdrachtnemer de werkelijk gerealiseerde omzet op Opdrachten in het desbetreffende contractjaar te vermelden, alsmede de geldende en gerealiseerde SR-verplichting op grond van de toepasselijke bouwblokken en hiervoor geldende waardes. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplichten een nader te bepalen rapportageformat of monitoringsinstrument te hanteren, dat voor alle partijen redelijkerwijs goed toepasbaar is. Opdrachtnemer geeft met bewijs(stukken) inzicht in de indicaties van de ingezette of geholpen doelgroepkandidaten, de duur van hun inzet, de gerealiseerde overige vormen van sociale impact (indien van toepassing), de in het betreffende contractjaar gefactureerde opdrachtwaarde op grond van afgeronde en nog lopende Nadere Overeenkomsten onder de Raamovereenkomst, alsmede de factuurwaarde van vergoedingen aan eventuele ingezette derden (zoals sociale onderneming, SW-bedrijf) en hun eventuele status als sociale onderneming, SW-bedrijf et cetera, voor zover Opdrachtnemer daar een beroep op doet. Uit dit bewijs moet blijken dat en in welke mate er sprake is van een vorm van sociale impact zoals genoemd in de bouwblokkentabel. Wet-/regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens dient hierbij uiteraard gerespecteerd te worden. Verklaringen van derden (zoals accountant) of betrokken instanties (zoals gemeente, UWV, school, certificerende instelling) of tijdelijke inzage door betrokken personen namens Opdrachtgever in bewijstukken, kunnen ook fungeren als bewijs. Bij het ontbreken van voldoende bewijs en/of een gereede twijfel hieraan, heeft Opdrachtgever het recht om de hieraan gerelateerde SR-waarde(s) geheel of gedeeltelijk niet mee te laten tellen. Ook kan Opdrachtgever verlangen om op kosten van Opdrachtnemer een (onafhankelijke) externe audit te laten uitvoeren, waarmee kan worden vastgesteld of en in welke mate Opdrachtnemer heeft voldaan aan zijn SR-verplichting.
M.9	Deelnemer heeft het recht om een persoon/medewerker die is ingezet ten behoeve van het voldoen aan de SR-verplichting van Opdrachtnemer, in dienst te nemen. Opdrachtnemer garandeert zonder enig voorbehoud dat hij geen relatie- of concurrentiebedingen of bepalingen anderszins met vergelijkbare strekking met social return kandidaten overeenkomt of overeengekomen is, dan wel dat hij daarvan in voorkomend geval volledige afstand doet zowel jegens Opdrachtgever/Deelnemer, als jegens de betreffende medewerker, als dat beding of die bepaling op enigerlei wijze een overeenkomst belemmert voor de inzet van de betreffende medewerker bij Opdrachtgever/Deelnemer, ongeacht op welke wijze of via welke contractuele partijen de medewerker aan Opdrachtgever/Deelnemer ter beschikking gesteld wil worden. Dit geldt eveneens in situaties waarin de medewerker zelf besluit om in dienst te treden bij Deelnemer. De overgang van de social return medewerker naar indiensttreding bij Deelnemer passeert zonder dat Opdrachtnemer aanspraak kan maken op een geldelijke vergoeding.
Specifieke voorschriften met betrekking tot innovatie	
M.10	Opdrachtnemer is bereid om na gunning van de raamovereenkomsten, als Opdrachtgever daartoe verzoekt, binnen 30 dagen na dit verzoek een voorstel in te dienen voor inrichting en uitvoering van een innovatie proeftuin. Bij het verzoek hiertoe dient een Deelnemer (of meerdere Deelnemers) een specifiek en gericht vraagstuk of knelpunt te formuleren. Opdrachtnemers mogen hierbij oplossingsrichtingen voorstellen voor innovatieve (ICT-/IV-)technologieën, die kunnen helpen om dit vraagstuk of knelpunt op te lossen. Afhankelijk van het verzoek van Deelnemer, moet een innovatie proeftuin door toepassing van een nieuwe/andere technologie of nieuwe toepassing van een al bestaande technologie ('de innovatieve oplossing') leiden tot het efficiënter uitvoeren van processen bij de Deelnemer of tot een betere dienstverlening van de Deelnemer aan zijn eindgebruikers. Opdrachtnemer heeft ruimte om eigen ambities/ideeën te vertalen naar een concreet voorstel voor een innovatieve oplossing, die aansluit bij het vraagstuk van de Deelnemer(s) en die opdrachtgever

	de mogelijkheid biedt om de innovatie nader te onderzoeken en/of de kans op breder gebruik van de innovatie te vergroten. Het voorstel voor een innovatieve oplossing kan na acceptatie door Deelnemer onderdeel worden van een 'Nadere Overeenkomst Proeftuin Innovatie'. Deze Nadere Overeenkomst ziet op de inzet van (een of meerdere) ICT-Professionals die voor Deelnemer de innovatie proeftuin uitvoeren. Opdrachtnemer onderzoekt onder welke voorwaarden de innovatieve oplossing bij de Deelnemer toepasbaar is en daadwerkelijk een oplossing is voor het door de Deelnemer geformuleerde vraagstuk. Deelnemer heeft de mogelijkheid om via acceptatie van een (positieve) business case en plan aanpak te beslissen of de innovatie oplossing (of delen hiervan) ook daadwerkelijk getest worden bij Deelnemer.
M.11	Uitgangspunt is dat de innovatie proeftuin, c.q. de uitvoering van de Onderzoeks- en ontwikkelingsfase en de eventueel hierop volgende Testfase (zie Aanbestedingsdocument paragraaf 2.5 en Model Nadere Overeenkomst Innovatie proeftuin) binnen een beperkte tijdspanne van twaalf (12) maanden na start kan worden afgerond. De uiteindelijke duur mag ook korter zijn, als de doelstelling bereikt is of redelijkerwijs niet meer haalbaar.
M.12	De innovatie proeftuin vindt in een beheerste omgeving van de Deelnemer/klant plaats, waarbij de Deelnemer bepaalt of, en onder welke randvoorwaarden, de werkzaamheden van Opdrachtnemer in het kader van de innovatie proeftuin alsmede de te onderzoeken innovatieve oplossing effect mogen hebben op de werkprocessen, de activiteiten hierbinnen, of technologische (OTAP-)omgeving van Deelnemer. De voor de innovatie proeftuin ingezette medewerker(s) voert/voeren onder leiding en toezicht van Opdrachtnemer zijn/ hun werkzaamheden uit. Opdrachtnemer brengt de kennis in die voor nader onderzoek en het mogelijk testen van de innovatieve oplossing bij Deelnemer nodig is. Opdrachtnemer stelt een business case, plan van aanpak en, bij deelname aan de testfase, en testrapport op, op basis waarvan Deelnemer zelfstandig kan en mag beslissen of hij de innovatie proeftuin (c.q. de Nadere overeenkomst die hierin voorziet) eindigt. Daadwerkelijke afname van de innovatieve oplossing valt buiten scope van de innovatie proeftuin.
M.13	Opdrachtnemer legt in beginsel elk kwartaal verantwoording af aan Opdrachtgever over de voortgang van de innovatie proeftuin en de hiermee (voorlopig) gerealiseerde impact voor Deelnemer(s) en de bredere toepassing van de innovatie. Een lagere verantwoordingsfrequentie is mogelijk na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in beginsel bereid om op verzoek van Opdrachtgever zijn ervaringen met de proeftuin binnen het Rijk te delen.
Specifieke voorschriften met betrekking tot diversiteit en inclusie	
M.14	Alle ministeries en andere rijksorganisaties hebben het "Charter Diversiteit" van SER Diversiteit in Bedrijf ondertekend en zich eraan gecommitteerd. SER Diversiteit in Bedrijf is een project van de Sociaal-Economische Raad (SER). Het bevordert diversiteit en inclusie op de werkvloer en ondersteunt o.a. via het Charter Diversiteit organisaties bij het opzetten, uitvoeren en monitoren van hun diversiteitsplannen. Zie: https://www.ser.nl/nl/thema/diversiteitinbedrijf/charter-diversiteit Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemers (inclusief onderaannemers) zich inspannen om de in het kader van deze Raamovereenkomst te leveren diensten op een inclusieve wijze uit te voeren. Opdrachtnemers dragen op die wijze bij aan een inclusieve samenleving, hun eigen productiviteit en via uit te voeren opdrachten ook aan een inclusievere Rijksoverheid. Opdrachtnemer tekent binnen 1 jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst het "Charter Diversiteit" van SER Diversiteit in Bedrijf, committeert zich aan dit Charter en/of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Opdrachtnemer zich committeert aan zelf opgestelde doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen. Als Opdrachtnemer het Charter Diversiteit ondertekent, dient hij binnen zes maanden na ondertekening daarvan bij SER Diversiteit in Bedrijf een plan van aanpak in te dienen en jaarlijks te rapporteren over de voortgang ervan. Bij toepassing van een vergelijkbaar instrument, past Opdrachtnemer ook een vergelijkbare mate van verantwoording toe. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever en Deelnemer(s) kopieën van het ondertekende Charter (of vergelijkbaar instrument), het plan van aanpak en de voortgangsrapportages.

Eisen aan organisatie en beheer

Contractmanagement	
O.1	Na gunning van de Raamovereenkomst wordt door invulling van het model (bijlage 12 van aanbestedingsdocument) een DAP vastgesteld per Deelnemer en Opdrachtnemer. In elke DAP tussen Deelnemer en Opdrachtnemer worden ook de werkafspraken tussen centraal contractmanagement (CCM) van Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgenomen.
O.2	De afspraken in een DAP dienen te voldoen aan het gestelde in dit programma van eisen en mogen niet afwijken van de Raamovereenkomst.
O.3	Goedkeuring van een DAP vindt plaats door wederzijdse bevestiging per e-mail. Zolang het DAP niet strijdig is met eis O.2 kan Opdrachtnemer zijn toestemming hieraan niet onthouden.
O.4	Opdrachtnemer stelt één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze persoon dient telefonisch en per e-mail goed bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer zorgt voor gemandateerde en minstens gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van de vaste accountmanager, hetgeen tijdig kenbaar wordt gemaakt.
O.5	Opdrachtnemer stelt per Deelnemer één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Deelnemer. Deze dient telefonisch en per e-mail goed bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer zorgt voor gemandateerde en minstens gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van de vaste accountmanager, hetgeen tijdig kenbaar wordt gemaakt. Eenzelfde persoon mag aan meerdere Deelnemers worden toegewezen.
O.6	Opdrachtgever en Deelnemer kunnen Opdrachtnemer verzoeken de aan hen toegewezen accountmanager te vervangen, hetgeen niet op onredelijke gronden geschiedt. Opdrachtnemer geeft hieraan gevolg. Opdrachtnemer zorgt in dat geval voor adequate overdracht.
O.7	De deelnemers (waaronder de accountmanager) aan het CCM-opdrachtnemeroverleg, in welk overleg de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt besproken, worden vermeld in het bijbehorende DAP. Partijen informeren elkaar als deelnemers worden toegevoegd of vervangen en dragen in dat geval zorg voor een wijziging van het DAP.
O.8	De deelnemers (waaronder de accountmanager) aan het DCM-opdrachtnemeroverleg, in welk overleg de uitvoering van de Raamovereenkomst op het niveau van de Deelnemer wordt besproken, worden vermeld in het bijbehorende DAP. Partijen informeren elkaar als deelnemers worden toegevoegd of vervangen en dragen in dat geval zorg voor een wijziging van het DAP.
O.9	Naast de overleggen zoals beschreven in eis O.7 en O.8 vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en medewerkers van Deelnemer waar dat relevant is in verband met de uitvoering van Nadere Overeenkomsten.
O.10	Opdrachtnemer maakt binnen drie (3) Werkdagen een conceptverslag van het CCM-opdrachtnemeroverleg en legt dit per e-mail aan CCM voor ter goedkeuring.
O.11	Opdrachtnemer maakt binnen drie (3) Werkdagen een conceptverslag van het DCM-opdrachtnemeroverleg en legt dit per e-mail voor ter goedkeuring door DCM. Opdrachtnemer stuurt het goedgekeurde verslag tevens naar CCM.
O.12	Gesprekspunten voor het CCM-opdrachtnemeroverleg zijn in ieder geval: • Acties uit eerder overleg; • Escalaties/acties uit DCM-opdrachtnemer overleggen;

	• Opdrachten en Prestaties (afzonderlijke opdrachten, niet zijnde escalaties, komen in dit overleg niet aan de orde); • Rapportages en KPI's: ◦ Tevredenheid over kwaliteit opdrachten; ◦ Tevredenheid over dienstverlening opdrachtnemer; ◦ Aanbiedingsbetrouwbaarheid; ◦ Gunningspercentage; ◦ Aanleveringsbetrouwbaarheid rapportages; ◦ MVO; • Oorzaken onderpresteren (niet nakomen KPI-normen), als van toepassing; • Knelpunten/risico's bij Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Deelnemers; • Leerpunten; • Trends en marktontwikkelingen; • Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Deelnemers;
O.13	Het CCM-opdrachtnemeroverleg vindt éénmaal per twee kalenderkwartalen plaats. Waar nodig worden aanvullende afspraken gemaakt. Met toestemming van CCM kan een overleg worden overgeslagen indien er onvoldoende bespreekpunten zijn, maar het daaropvolgende overleg moet dan plaatsvinden.
O.14	Het CCM-opdrachtnemeroverleg wordt ingepland kort na afloop van de termijn waarbinnen de rapportage moet worden opgeleverd, ook wanneer de rapportage niet is opgeleverd door Opdrachtnemer.
O.15	Gesprekspunten voor het DCM-opdrachtnemeroverleg zijn in ieder geval: • Tevredenheid over kwaliteit Opdrachten; • Forecasting Aanvragen van Deelnemer; • Kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer; • Trends en marktontwikkelingen, relevante ontwikkelingen bij Deelnemer; • Knelpunten/risico's; • Communicatie tussen DCM en Opdrachtnemer.
O.16	Het DCM-opdrachtnemeroverleg vindt éénmaal per twee kalenderkwartalen plaats voor elke (afzonderlijke) Deelnemer. Waar nodig worden aanvullende afspraken gemaakt. Met toestemming van DCM kan een overleg worden overgeslagen indien er onvoldoende bespreekpunten zijn, maar het daaropvolgende overleg moet dan plaatsvinden.
O.17	Het CCM-opdrachtnemeroverleg en DCM-opdrachtnemeroverleg kunnen worden gecombineerd in een CCM-DCM-opdrachtnemeroverleg.
Klantoverleg	
O.18	Opdrachtnemer en Deelnemer houden op verzoek of na instemming van Deelnemer strategisch en/of tactisch overleg, met als doelstelling de relatie en samenwerking tussen hen te optimaliseren en Prestaties van Opdrachtnemer te monitoren en eventueel te verbeteren. De frequentie van deze overlegvormen en betrokken personen kan in onderling overleg worden bepaald en wordt vastgelegd in het DAP.

Eisen aan tarieven, aanneemsommen en facturering

T.1	In de Offertes en in de Nadere Overeenkomsten vastgelegde tarieven en aanneemsommen zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere maar niet uitsluitend salariskosten, toeslagen en toelages voor het personeel (a.g.v. bijvoorbeeld overwerk/onregelmatig werk/consignatiedienst etc.), overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, software en licenties, telefoonkosten, databundels, BYOD-kosten, kosten voor VOG, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervangingen, leegloop(risico) van personeel, verzekeringspremies, winst, sociale lasten, ziekte/re-integratie en arbeidsongeschiktheid van personeel, pensioen, scholing, secundaire arbeidsvoorwaarden, kort verzuim, ziekteverzuim, feestdagen, vakantiedagen, rapportages, management, kosten voor bewijslasten, alsmede de (bureau)marge of opslag voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
T.2	Aanneemsommen worden door middel van een minicompetitie tussen Opdrachtnemers in concurrentie uitgevraagd. De maximale tarieven die Opdrachtnemer mag offerreren, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. Overschrijding van deze maximum tarieven (gerelateerd aan de relevante kwaliteitenprofielen) leidt tot uitsluiting van de Offerte, tenzij er sprake is van een vaste aanneemsom (fixed price) voor die betreffende (deel)Nadere Overeenkomst dan wel de Deelnemer in de Aanvraag van de Nadere Overeenkomst heeft aangegeven dat de maximum tarieven voor deze minicompetitie/Nadere Overeenkomst vervallen. Indien gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst de aanneemsom voor deze Nadere Overeenkomst onvoldoende lijkt c.q. dreigt te worden overschreden, meldt Opdrachtnemer dit tijdig bij Deelnemer, ook als Deelnemer hiervoor niet het financiële risico draagt en er geen sprake is van Meerwerk.
T.3	Opdrachtnemer factureert vanuit één rechtspersoon, en daarbinnen één centraal punt. Het is niet toegestaan dat door Opdrachtnemer ingezette onderaannemers rechtstreeks aan Deelnemer een factuur te sturen. Een combinant mag, na voorafgaande toestemming door Deelnemer, wel rechtstreeks een factuur sturen aan Deelnemer. Afspraken hierover worden vastgelegd per NOK of in het DAP.
T.4	De (maximale en toegepaste) tarieven en aanneemsommen worden niet geïndexeerd, tenzij anders aangegeven in de Nadere Overeenkomst.
T.5	Indien er bij een Nadere Overeenkomst (deels) sprake van vergoeding op nacalculatiebasis, gelden de navolgende eisen: 1. Inzicht in kosten per medewerker, gespecificeerd naar ingezette uren maal tarief, alsmede het van toepassing zijnde dominante Kwaliteitenprofiel; 2. Inzicht in overige kosten.
T.6	Bij toevoeging van een nieuw kwaliteitenprofiel in het Kwaliteitsraamwerk IV, zal het maximum tarief hiervoor gelijk worden gesteld aan het door deze inschrijver hoogst geoffreerde maximum tarief voor een kwaliteitenprofiel met een corresponderende laagste salarisschaal (CAO-Rijk) in de schaalrange. Indien u bijvoorbeeld voor kwaliteitenprofielen 2.2.1 en 3.1.7, die allebei een indicatieve schaalrange van CAO-Rijk schaal 8-11 hebben, € 50 en € 60 als maximum tarief heeft geoffreerd en er een nieuw kwaliteitenprofiel in het Kwaliteitsraamwerk IV wordt vastgesteld met een schaalrange vanaf BBRA-schaal 8, is voor u € 60 als maximum uurtarief voor dat nieuwe kwaliteitenprofiel van toepassing. Bij toevoeging van een nieuw kwaliteitenprofiel met een laagste salarisschaal waarbij dat niet mogelijk is, zal door middel van lineaire interpolatie tussen de hoogste maximum tarieven van omliggende CAO-Rijk schalen het maximum tarief worden vastgesteld.
T.7	Desgevraagd verzorgt Opdrachtnemer aansluiting op het door Deelnemer toegepaste inkoopstelsel, voor geautomatiseerde uitwisseling van gegevens.