



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Informatie Beveiliging Producten & Diensten 2023 (IB P&D 2023)”

Colofon

Titel : IBP&D 2023
Document : Bijlage A - Specificatie van de opdracht
Versie : 1.0
Datum : 10-10-2023
Template : Hoort bij template Beschrijvend document versie 5.0
Kenmerk : IUC23-026

Afzendgegevens : Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst
Ministerie van Financiën
J.F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9050

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1.	Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2.	Functionals.....	5
2.1	Inleiding.....	5
2.2	Installed Base	5
2.3	Logische opvolgers	5
2.4	Algemene eisen	6
Hoofdstuk 3.	IV kaders.....	8
3.1	Informatiebeveiligingseisen	8
3.2	Business Continuity Management.....	9
Hoofdstuk 4.	Integriteit	11
4.1.	Business Etiquette.....	11
Hoofdstuk 5.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....	12
5.1.	Klimaat.....	12
5.2.	Circulariteit (inclusief biobased)	12
5.3.	Milieu.....	13
5.4.	Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	13
5.5.	Social return	15
5.6.	Diversiteit en inclusie.....	16
5.7.	Duurzaamheidsbijdrage opdrachtnemer.....	16
Hoofdstuk 6.	Juridische kaders.....	19
Hoofdstuk 7.	Prijsstelling.....	20
7.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	20
7.2.	Toelichting Prijscomponenten in Bijlage V - ‘Prijzenformulier’	20
7.3.	Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	21
7.4.	Indexering Prijs	21
Hoofdstuk 8.	Documentatie, Opleiding en Productspecifieke diensten.....	23
8.1.	Documentatie	23
8.2.	Productspecifieke diensten	23
Hoofdstuk 9.	Operationele fase	25
9.1.	Offerteproces.....	25
9.2.	Logistieke kaders.....	30

9.3.	Onderhoud en Support.....	33
9.4.	Licentie Management Kaders.....	37
9.5.	Documentatie, Opleiding en Productspecifieke Diensten	38
9.6.	Factureren en bestellen.....	38
9.7.	Kaders voor (re)transitie	39

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Informatie Beveiliging Producten en Diensten 2023 (IBP&D 2023). Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document. En is als onderdeel van de Aanbestedingsstukken gepubliceerd op TenderNed als 'Bijlage A - Specificatie van de opdracht'.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1 Inleiding

Zoals in paragraaf 2.4.1. van Beschrijvend Document is beschreven, valt het volgende binnen de reikwijdte van de Opdracht per perceel:

- a) Leveren van Onderhoud en Support op IB Producten die onderdeel zijn van de Installed Base IBP&D 2023 (zie Bijlage 6);
- b) Vervanging van hardwarematige en virtuele appliances in het kader van Life Cycle Management en / of HAFIR alsmede (eventueel) Onderhoud en Support hiervoor, waarbij deze vervanging in de prijsstelling voor Onderhoud en Support moet zijn opgenomen (Opdrachtgever krijgt hierdoor geen extra kosten);
- c) Leveren van uitbreidingen van de Installed Base, inclusief Logische Opvolgers en inclusief (eventueel) separaat te verwerven Beheer- en managementtooling, alsmede (eventueel) Onderhoud en Support hiervoor;
- d) Leveren van Productspecifieke Diensten door Fabrikant en / of Opdrachtnemer, voor naar verwachting 20 dagen per perceel per jaar, waarbij geen afnameverplichting voor Opdrachtgever geldt.

2.2 Installed Base

In Bijlage 6 - 'Installed Base IBP&D 2023' is een overzicht opgenomen van bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde IB Producten die binnen de scope van deze aanbesteding vallen.

Indien er lopende onderhoudsverplichtingen zijn, dan is aangegeven binnen welke termijn verlengingen op Onderhoud en Support binnen de scope van de aanbesteding vallen.

De Installed Base is dynamisch. Het is goed mogelijk dat tot de datum van ondertekening van de Overeenkomst nog aanpassingen worden doorgevoerd. Na definitieve gunning zal ten behoeve van de Overeenkomst de laatste versie van de Installed Base worden opgeleverd door Opdrachtgever. Op basis daarvan zal door Opdrachtnemer een concrete Offerte worden ingediend voor Onderhoud en Support van de Installed Base, die uiteraard is gebaseerd op de gegunde Inschrijving.

De Opdrachtgever bepaalt voor welke IB Producten (of eventuele componenten daarvan) uit de Installed Base Onderhoud en Support wordt afgenomen, in welke mate en voor welke periode.

GUE 1.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen hierboven in paragraaf 2.2 is beschreven.
---------------	--

2.3 Logische opvolgers

De Opdrachtgever maakt onderscheid in Logische Opvolgers en Nieuwe versies. Logische Opvolgers zijn onderdeel van uitbreidingen op en vervanging van (onderdelen van) de Installed Base (zie b en c in paragraaf 2.1). Nieuwe versies zijn onderdeel van het Onderhoud en Support.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en) kan het voorkomen dat IB Producten die in de Installed Base zijn opgenomen, niet meer (in voldoende mate) leverbaar zijn. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze in dat geval een Logische Opvolger aanbiedt.

Indien de Logische Opvolger over nieuwe- en/of verbeterde functionele en technische eigenschappen beschikt, mogen deze eigenschappen niet leiden tot een ongewenste interactie met de omgeving van de Opdrachtgever waarbinnen de Logische Opvolger wordt geplaatst. Een Logische Opvolger kan ook een zwaardere versie zijn van de in gebruik zijnde component.

Vanwege de continuïteit, het optimaliseren van configuraties en installaties, alsmede het minimaliseren van beheerinspanningen zijn door de Opdrachtgever infrastructuurdiensten ontwikkeld bestaande uit verschillende bouwstenen, zoals de onderhavige IB Producten, die functioneel en technisch op elkaar en hun omgeving zijn ingericht en afgesteld. Nieuwe en vervangende onderdelen van deze infrastructuurdiensten zullen een beoordelings- en vervolgens een kwalificatieproces moeten ondergaan.

Alleen IB Producten van het zelfde fabricaat, die door de Fabrikant als substituut voor de niet leverbare IB Producten zijn aangemerkt, komen in aanmerking voor kwalificatie op basis van de unieke technische eigenschappen. De inzet van vervangende IB Producten van andere producenten betekent immers een wijziging van de bouwstenen en/of infrastructuurdiensten. Dit gaat niet zonder een hoge beheerinspanning (aanpassen configuratie- en, installatie procedures en van de koppelvlakken) met bijbehorende kosten en doorlooptijd. Daarnaast zullen de bewuste IB Producten in alle bestaande operationele bouwstenen en infrastructuurdiensten moeten worden vervangen.

In het geval de Logische Opvolger ingezet wordt in bestaande infrastructuurdiensten waarvan de functionaliteit ongewijzigd blijft, zal de levering van de Logische Opvolgers in principe niet functioneel in de markt worden gezet,

UE 1.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om gedurende de looptijd van een Nadere overeenkomst Logische Opvolgers van de IB Producten conform de Installed Base aan te bieden.
--------------	--

Indien een Logische Opvolger door de Opdrachtnemer ter beoordeling aan de Opdrachtgever wordt aangeboden, wordt bij de beoordeling naast de controle op alle functionele eisen en de (eventueel geëvalueerde) technische eisen, ook in de praktijk beoordeeld of een IB Product werkelijk als Logische Opvolger kan worden aangemerkt.

UE 2.	Opdrachtnemer onderschrijft het belang van het beoordelings- en kwalificatieproces van Logische Opvolgers. Bij de aanbidding van Logische Opvolgers zal Opdrachtnemer Opdrachtgever van alle benodigde technische en functionele informatie voorzien voor een adequate beoordeling en kwalificatie.
--------------	---

UE 3.	Indien de Opdrachtgever de Logische Opvolger als passend kwalificeert, dan gelden de origineel overeengekomen kortingspercentages en kunnen de Logische Opvolgers door middel van een Offerte-traject worden afgenomen.
--------------	---

UE 4.	Indien de Logische Opvolger niet met goed gevolg door het beoordelings- en kwalificatieproces komt behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om af te zien van een Logische Opvolger en een functionele uitvraag te starten. De Opdrachtgever behoudt zich echter ook het recht voor om af te zien van een Logische Opvolger en een functionele uitvraag te starten.
--------------	---

2.4 Algemene eisen

UE 5.	De opgegeven dienstverlening, kwaliteit en kosten gelden in heel Nederland.
--------------	---

UE 6.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst de IB Producten en/of Diensten levert die binnen de scope van de aanbesteding vallen.
--------------	--

UE 7.	De aangeboden IB Producten en/of Diensten voldoen aan alle Nederlandse en Europese regelgeving. Wanneer IB Producten en/of Diensten tijdens op het moment van aanvraag of tijdens het gebruik niet meer voldoen aan Nederlandse en Europese regelgeving, dan meldt Opdrachtnemer dit onmiddellijk bij de contractmanager van Opdrachtgever.
--------------	---

UE 8.	Af te nemen IB Producten en/of Diensten dienen conform het open-standaarden beleid van de Nederlandse overheid te werken met als achterliggende doelen de bevordering van de interoperabiliteit en de vergroting van de leveranciersafhankelijkheid. Opdrachtgever verwijst hierbij expliciet naar de verplichte open standaarden die op de 'Lijst open standaarden' van Forum Standaardisatie staan: www.forumstandaardisatie.nl. Opdrachtnemer dient bij het aanbieden van een Product (en Diensten) met een alternatieve standaard, aan te tonen dat deze gelijkwaardig is aan de open standaarden van het Forum Standaardisatie. Wordt er in een Offerteaanvraag door Opdrachtgever om een IB Product (en/of Dienst) gevraagd dat niet voldoet aan deze eis, dan dient Opdrachtnemer dit expliciet te vermelden in de Offerte.
UE 9.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer, en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die schriftelijk of mondeling communiceren, beheersen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift, tenzij Opdrachtnemer in de Offerteaanvraag aangeeft dat hiervan kan worden afgeweken. De Offertes zijn in het Nederlands en/of Engels.
UE 10.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
UE 11.	Van alle medewerkers van Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever dient een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) te worden overlegd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Afhankelijk van het inzetgebied wordt bepaald welke screeningsprofiel van de VOG overlegd dient te worden.
UE 12.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat ook andere onderdelen van de (Rijks)overheid gebruik kunnen maken van de ICT-services die Opdrachtgever, onder andere gebruik makende van de IB Producten en/of Diensten, aanbiedt.

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1 Informatiebeveiligingseisen

De Opdrachtgever verwerkt fiscale en financiële gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van de Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt.

UE 13.	De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)¹ en het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (VIRBI)². De BIO sluit aan op de actuele, internationale standaard voor informatiebeveiliging (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij (en eventuele onderaannemers) de inhoud van de BIO en het VIRBI kent en dient de Opdrachtgever in staat te stellen om hieraan te voldoen door: • Samen met Opdrachtgever een (risico)analyse uit te voeren om te bepalen hoe kan worden gezorgd voor een adequate beveiliging. Opdrachtgever is gerechtigd om de uitvoering van de afgesproken maatregelen te controleren. Opdrachtnemer rapporteert proactief aan Opdrachtgever over deze maatregelen. • IB Producten en/of Diensten aan te bieden die het basis beveiligingsniveau, zoals beschreven in de BIO en het VIRBI, niet aantasten. Naar aanleiding van de risicoanalyse kunnen aanvullende beveiligingseisen worden opgesteld en opgenomen in de Offerteaanvraag. • Opdrachtgever proactief te informeren aangaande mogelijke bedreigingen en/of beveiligingsissues met betrekking tot de Installed Base, inclusief eventuele risico's en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten. • Mee te werken aan een jaarlijkse crisisoefening om de continuïteit van de Opdrachtgever onder crisismoments te waarborgen. Tevens dient de Opdrachtnemer mee te werken aan de verbeteringen die voortkomen uit de evaluatie van deze crisisoefeningen. • In de Offerte expliciet te vermelden dat een IB Product en/of Dienst waar Opdrachtgever naar vraagt in een Offerteaanvraag, niet voldoet aan deze eis.
UE 14.	Opdrachtnemer verbindt zich, ten aanzien van de data van de Opdrachtgever die onder hem berusten, het overeengekomen niveau van informatiebeveiliging in acht te nemen ter voorkoming van diefstal of onbevoegde wijziging en/of kennisneming daarvan.
UE 15.	Opdrachtnemer stelt aan de Opdrachtgever een portaal beschikbaar waarop op een veilige manier documenten (zoals rapportages) en Gegevens uitgewisseld kunnen worden.
UE 16.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het huishoudelijk reglement kritische ruimtes (datacenters) zoals opgenomen in Bijlage 7 - 'Huishoudelijk reglement Datacenter'. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst over nieuwe versies van dit document.
UE 17.	Opdrachtnemer draagt er middels zijn e-mail systeem zorg voor dat alle e-mails tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer standaard versleuteld worden uitgewisseld. Opdrachtnemer voldoet aan alle voorwaarden gesteld in Bijlage 8 - 'Beschrijving Veilige informatie-uitwisseling via e-mail'. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst over nieuwe versies van dit document.

¹ <https://www.bio-overheid.nl/>

² <https://wetten.overheid.nl/BWBR0016435/2008-03-01>

UE 18.	Indien geconstateerd wordt, dan wel een vermoeden bestaat dat er sprake is van schending van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid, zal Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk een schriftelijke melding maken bij de door Opdrachtgever aangegeven contactpunt.
UE 19.	Informatiedragers blijven op het eigen terrein onder de verantwoordelijkheids- of invloedssfeer van Opdrachtgever. Indien er zonder expliciete Opdracht of toestemming toch Informatiedragers buiten het terrein of buiten de verantwoordelijkheids- of machtsfeer van Opdrachtgever komen, dient dit per direct te worden gemeld en dienen de Informatiedragers terstond te worden geretourneerd.
UE 20.	Het is niet toegestaan om data te kopiëren zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever. Ter beoordeling wordt bij een verzoek hiertoe aangegeven voor welk doel en in welke proporties de vermenigvuldiging nodig is, zodat hierop een risicoafweging kan worden gemaakt.
UE 21.	Opdrachtnemer zal informatie en/of data van de Opdrachtgever, op welk medium dan ook, aan geen ander beschikbaar stellen of openbaar maken dan aan de door de Opdrachtgever aangewezen personen of organisaties.
UE 22.	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via de Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever en/of middels remote beheer of de Remote Support Dienst worden ingezet, dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 23.	Opdrachtnemer zal alle kennis omtrent de toegangsregels en toegangscode welke in verband met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst, geheim houden en alle benodigde voorzieningen treffen om te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt.
UE 24.	Opdrachtnemer stelt aan de Opdrachtgever een medium (bij voorkeur een portal) beschikbaar waarop op een veilige manier documenten (zoals plan van aanpak en rapportages) en gegevens uitgewisseld kunnen worden.
UE 25.	Opdrachtnemer dient het risico op ongewenste aanpassingen of namaak aantoonbaar te mitigeren door hardware te leveren die voorzien is van mechanismen waaruit de origine en integriteit van het IB Product valt af te leiden door Opdrachtgever.
UE 26.	De Opdrachtgever is gerechtigd tot het laten uitvoeren van kwaliteitstoetsen, en toetsen ten aanzien van de informatiebeveiliging, de vertrouwelijkheid en integriteit van de Opdrachtnemer, door een onafhankelijke deskundige met betrekking tot alle werkzaamheden die in het kader van de Overeenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en is, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bereid mee te werken aan de aanbevelingen ter verbetering.

3.2 Business Continuity Management

DCS is verantwoordelijk voor het leveren van veilige, waardevolle, betrouwbare en kwalitatief hoogstaande ICT Diensten aan de Opdrachtgever en overige onderdelen van de Rijksoverheid die gebruik maken van de datacenter-infrastructuur (ODC) van de Opdrachtgever. Naast de hierboven vermelde veiligheid is ook de continuïteit daarbij van groot belang. DCS levert deze ICT Diensten overeenkomstig de afspraken met, en de

verwachtingen van, zijn interne klanten, burgers en bedrijven. In dat kader dienen alle ICT Diensten te voldoen aan Business Continuity Management (BCM) eisen verwoord in de norm NEN-EN-ISO 22301³.

Bij het betrekken van IB Producten en/of Diensten uit de markt, welke deel zijn of zullen gaan uitmaken van een bepaalde Infrastructuurdienst, zal een deel van de BCM verantwoordelijkheden ingevuld worden door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden IB Producten en/of Diensten, die tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden ingezet, het BCM niveau, zoals beschreven in de norm NEN-EN-ISO 22301, niet aantasten en de inzet van de IB Producten en/of Diensten er niet toe leidt dat DCS de betreffende RTO en RPO service levels niet kan waarmaken.

UE 27.	Opdrachtgever is verplicht om te voldoen aan de ISO22301 voor Business Continuity Management (BCM). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst IB Producten en/of Diensten die worden aangeboden de ISO22301 standaard van de Opdrachtgever niet aantasten. Opdrachtnemer draagt er tevens zorg voor dat eventuele onderaannemers zich ook committeren aan bovenstaande zodat Business Continuity in de keten geborgd is.
---------------	--

³<https://www.nen.nl/nen-en-iso-22301-2019-cn1-2020-nl-270940>

Hoofdstuk 4. Integriteit

4.1. Business Etiquette

Opdrachtgever maakt graag gebruik van de kennis en innovatieve kracht uit de markt. Daarvoor werkt de Opdrachtgever samen met Opdrachtnemers. In deze samenwerking speelt u dus een essentiële rol. Opdrachtgever vindt onpartijdigheid en transparantie belangrijk. Daarom maken we afspraken hierover: onze Business Etiquette.

UE 28.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 3 van het Beschrijvend Document.
---------------	--

Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

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

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

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

De Rijksoverheid wil met het eigen handelen een bijdrage leveren aan de verduurzaming van Nederland. Door in de eigen bedrijfsvoering en inkoop duurzame oplossingen toe te passen, wil de rijksorganisatie bijdragen aan de duurzame transitie van Nederland. Met haar manier van inkopen van producten en diensten stelt de Rijksoverheid zich ten doel:

- de gevolgen van klimaatverandering aanpakken;
- de ontwikkeling naar een circulaire (duurzame) economie versnellen;
- baankansen creëren voor mensen die minder makkelijk op de arbeidsmarkt komen.

Zie te dien aangaande de informatie van de rijksoverheid over maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zakendoen-met-het-rijk/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen>

De thema's die voor deze aanbesteding van belang zijn, betreffen:

- Klimaat
- Circulair
- Milieu
- Ketenverantwoordelijkheid
- Diversiteit en Inclusie
- Social Return

Hoe de Opdrachtgever MVI wil toepassen op deze opdracht vindt u in de volgende paragrafen. Hierin zijn de toepasselijke MVI thema's beschreven. De Opdrachtnemer wordt gevraagd om gedurende de looptijd van de overeenkomst een bijdrage te leveren op het gebied van duurzaamheid. Hier wordt aandacht aan geschonken tijdens de gunning van de overeenkomst.

5.1. Klimaat

Het gaat binnen dit thema om het voorkomen of minimaliseren van de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen. Aspecten van dit thema zijn:

- Uitstoot van CO₂, methaan, lachgas en waterdamp;
- Energieverbruik en de transitie naar duurzame energiebronnen.

Mogelijke prestatie-indicatoren zijn de CO₂-voetafdruk of de hoeveelheid duurzaam opgewekte energie (percentage of kWh).

5.2. Circulariteit (inclusief biobased)

In een circulaire economie worden producten en materialen eendeloos hergebruikt, zodat afval niet meer bestaat. Hierdoor behouden producten en materialen hun waarde en wordt verspilling van grondstoffen voorkomen. Om inzet van fossiele, schaarse en niet duurzaam gewonnen grondstoffen te minimaliseren zijn biograndstoffen in

een circulaire economie essentieel. Zo kunnen bijvoorbeeld bladeren van landbouwgewassen worden gebruikt om gevelplaten te maken.

Het gaat binnen dit thema om:

- Materialen en grondstoffen;
- Levensduurverlenging;
- Hoogwaardig hergebruik;
- Biobased materiaalgebruik.

Mogelijke prestatie-indicatoren zijn materiaalbesparing in m³ of kg, het percentage hergebruikt materiaal, de impact bepaald door een levenscyclusanalyse (LCA) of de mate waarin levensduurverlenging mogelijk is.

5.3. Milieu

Dit thema gaat over voorkomen van een negatieve impact op milieu of over het leveren van een positieve bijdrage. Aspecten van dit thema zijn:

- Lucht, water en bodem;
- Natuur en biodiversiteit;
- Ruimtegebruik, watergebruik en inzet van landbouwgrond.

UE 29.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar aan alle vigerende milieu en arbo wet- en regelgeving.
---------------	---

5.4. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

De internationale sociale voorwaarden (ISV) richten zich op het voorkomen en aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen. Deze voorwaarden vereisen dat Opdrachtnemers actie ondernemen om risico's hierop in de keten te verkleinen. Aspecten van dit thema zijn:

- Geen dwangarbeid en kinderarbeid;
- Goede werkomstandigheden;
- Leefbaar loon en leefbaar inkomen;
- Geen discriminatie.

Mogelijke stappen zijn een risicoanalyse en plan van aanpak om risico's in de keten te prioriteren en mitigeren.

5.4.1. Internationale Sociale Voorwaarden

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

Voor nadere informatie zie de website van Pianoo⁴. Door middel van het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Dit is aldus een uitvoeringsvoorwaarde.

Vragen over het toepassen van de ISV kunnen worden gesteld tijdens de aanbestedingsprocedure. De Opdrachtgever geeft zo nodig een toelichting in een Nota van Inlichtingen.

UE 30.	Opdrachtnemer committeert zich aan bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 5.4.1.
---------------	--

⁴ <https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-meiz017.pdf>

UE 31.	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. • De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). • De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.
UE 32.	Risicoanalyse productieketen: Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 33.	Plan van aanpak mitigeren risico's: Indien van toepassing levert Opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 34.	Jaarlijkse rapportage: Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals beschreven onder UE32; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.
UE 35.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl;

	- het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--	--

5.5. Social return

Social return is een aanpak om arbeidsparticipatie te stimuleren en meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Sociale impact of 'social return on investment' kan je uitvragen door het:

- Stellen van sociale voorwaarden;
- Inkopen bij sociale ondernemingen of SW-bedrijven.

Een mogelijke maatregel is een percentage van de loonsom van een opdracht om personen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten.

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

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst wordt afgestemd op welke wijze Inschrijver invulling gaat geven aan social return en hoe de invulling geverifieerd kan worden door de Opdrachtgever.

Bij social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

UE 36.	Voorafgaand aan het tekenen van de Overeenkomst komen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever overeen op welke wijze invulling wordt gegeven aan social return.
GUE 2.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Inschrijver minimaal 5% van de aantal in te zetten uren van de Overeenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen.
UE 37.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek

	verantwoordingsformulier social return (overeenkomstig model toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage X bij het Beschrijvend document.
UE 38.	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst twee maal achtereen niet het percentage haalt genoemd als verplichting in GUE 2, kan de Opdrachtgever in overleg kan treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.
UE 39.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in GUE 2, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis GUE 2 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

5.6. Diversiteit en inclusie

Diversiteit gaat over de verscheidenheid aan mensen in een organisatie. Inclusie gaat over hoe diverse mensen tot hun recht komen en gewaardeerd worden. Samen zorgen zij voor een maatschappij met eerlijke kansen voor iedereen, het tegengaan van discriminatie en een representatieve overheid. Aspecten van dit thema zijn:

- Divers personeelsbestand in de (eigen) organisatie;
- Faciliteren van diverse werknemers;
- Representatieve beeldvorming;
- Sociale veiligheid;
- Toegankelijkheid.

Mogelijke prestatie-indicatoren zijn maatregelen die werknemerstevredenheid, de samenstelling of doorstroom van personeel bevorderen.

5.7. Duurzaamheidsbijdrage opdrachtnemer

W 1	Inschrijver wordt gevraagd zijn onderscheidend vermogen te laten zien in een verifieerbare uiteenzetting van zijn bijdrage aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Rijksoverheid bij de uitvoering van de in dit kader af te sluiten Overeenkomst. Inschrijver dient in zijn uiteenzetting inzichtelijk te maken hoe hij aan de hand van gerealiseerde of binnenkort te realiseren acties rondom de bovengenoemde 6 thema's Opdrachtgever helpt in het bereiken van de gestelde doelen, en op welke wijze dat bij de uitvoering van de Overeenkomst voor Opdrachtnemer concreet en zichtbaar wordt. 1) Inschrijver dient per thema aan te geven: • In hoeverre het thema relevant is met betrekking tot deze Opdracht en de uit te voeren Overeenkomst, op basis waarvan dat wordt geconcludeerd en de mate waarin het thema relevanter is ten opzichte van de overige thema's (uitgedrukt in een relatieve score qua relevantie/rangorde); • Welke concrete acties reeds zijn gerealiseerd; • Welke acties in gang zijn gezet en binnen 6 maanden zullen zijn gerealiseerd alsmede hoe hierop wordt gestuurd;
------------	---

	• Welke overige acties worden voorgenomen en welke afhankelijkheden er zijn om deze te kunnen realiseren; • Welke aantoonbare toegevoegde waarde op gebied van duurzaamheid de acties opleveren voor Opdrachtgever met betrekking tot de uit te voeren Overeenkomst; • In welke mate de acties (kunnen) resulteren in een hoger tarief voor Opdrachtgever. Opdrachtgever laat zich graag positief verrassen door extra (niet genoemde) doelstellingen en thema's op het gebied van duurzaamheid die voor Opdrachtgever van toegevoegde waarde zijn. Inschrijver wordt geadviseerd om bij de beantwoording gebruik te maken van de ambitieweb tool en -handleiding van PIANOo⁵. 2) Op welke wijze Opdrachtgever, zowel voor de gunning als bij de uitvoering van de overeenkomst, in staat is en wordt gesteld om de duurzaamheidsbijdrage van Inschrijver te verifiëren 3) welke algemene (niet op een thema betrekking hebbende) duurzaamheidsresultaten of -prestaties u kunt noemen die ter zake van toegevoegde waarde zijn. Denk bijvoorbeeld aan • een milieumanagement tool dat inschrijver in gebruik heeft zoals ISO 14001, EMAS of vergelijkbaar • doorgevoerde duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering bijvoorbeeld aan de hand van beoordelingsaspecten als: ○ Wat het huidige niveau is van de prestaties van de eigen bedrijfsvoering (waar mogelijk kwantitatief gemaakt a.d.h.v. CO₂-emissies ○ De reeds behaalde resultaten in de afgelopen drie jaar t.a.v. het verbeteren van prestaties ondersteund met verifieerbare prestatie informatie; ○ De doelstellingen die de organisatie heeft m.b.t. de verduurzaming van de eigen bedrijfsvoering; Een plan van aanpak waarin de doelstellingen worden onderbouwd, al dan niet met beleidsdocumenten. Zie in de beantwoording toe op volledigheid, onderbouwing (concreetheid), realiseerbaarheid en toegevoegde waarde Voor deze Wens kunt u maximaal 50 punten verdienen.
--	--

Vormvereisten

Bij de beantwoording van deze Wens gelden de volgende vormvereisten:

- De beantwoording dient in een anoniem en neutraal format aangeleverd te worden (zonder direct herleidbare informatie als een logo, bedrijfsnaam, namen van werknemers, et cetera).
- De beantwoording dient zowel in MS Word als in PDF formaat te worden geüpload in CTM.
- De beantwoording dient maximaal 4 A4 (enkelzijdig, inclusief afbeeldingen, Arial 9,5, regelafstand enkel, marges 2,5) te bevatten. Na het maximale aantal pagina's wordt de informatie niet meer meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van de beschreven Wens wordt rekening gehouden met:

- Volledigheid: De beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de Wens onbeantwoord.
- Concreetheid: De beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare informatie. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- Realistisch: De plannen en adviezen uit de beantwoording zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.

⁵ <https://www.piano.nl/nl/handreiking-aan-de-slag-met-het-ambitieweb>

- Toegevoegde waarde: De beantwoording draagt daadwerkelijk bij aan het behalen van de geformuleerde doelen/ gewenste resultaten.

Voor de beoordeling maken de beoordelaars gebruik van onderstaand beoordelingsschema Tabel 1. Daarbij geldt dat een beoordelaar alleen een hogere waardering kan geven wanneer volledig aan de criteria van de lagere waardering is voldaan.

Waardering	Score	Criteria
Onvoldoende	0%	• De beantwoording is niet of nauwelijks aanwezig
Matig	20%	• De beantwoording is in enige mate aanwezig • De beantwoording is in enige mate concreet • De beantwoording is niet realistisch • De beantwoording is niet van toegevoegde waarde
Voldoende	55%	• De beantwoording is volledig • De beantwoording is concreet • De beantwoording is in enige mate realistisch • De beantwoording heeft enige mate van toegevoegde waarde
Goed	80%	• De beantwoording is volledig • De beantwoording is concreet • De beantwoording is realistisch • De beantwoording is van toegevoegde waarde
Uitstekend	100%	• De beantwoording is volledig • De beantwoording is concreet • De beantwoording is realistisch • De beantwoording heeft een grote mate van toegevoegde waarde en overtreft de geformuleerde doelen / gewenste resultaten

Tabel 1 - Beoordelingsschema Wens 1

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.2. "Nota van Inlichtingen". De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 3.

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

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

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

UE 40.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde Gunnings- en Uitvoeringseisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de Wens, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
UE 41.	Indien de Opdrachtgever, in aansluiting op UE 40, kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
GUE 4.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
GUE 5.	Alle geldbedragen in de inschrijving zijn in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) vermeld.
UE 42.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
GUE 6.	Alle aangeboden Vergoedingen zijn realistisch en tenminste marktconform.

7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage V - 'Prijzenformulier'

Opdrachtgever wenst voor alle IB Producten, zoals opgenomen in Bijlage 6 - 'Installed Base IBP&D 2023' een Overeenkomst voor een initiële periode van 3 jaar voor Onderhoud & Support, eventuele subscriptions en uitbreidings- c.q. vervangingsmogelijkheden. Voor de IB Producten PingFederate / PingCentral en Acunetix web vulnerability scanner is deze initiële periode 1 jaar. De geprognosticeerde groei, waar Inschrijver geen rechten aan kan ontleen, is opgenomen in Bijlage V.

Na de initiële periode kan de Overeenkomst worden verlengd met één of meerdere jaren, met een maximale totale looptijd van 10 jaren. Voor de IB Producten RSA Security LLC, PingFederate / PingCentral en Acunetix web vulnerability scanner is deze maximale totale looptijd 5 jaren. Voor de initiële periode wordt de te betalen

vergoeding per jaar uitgevraagd. Voor de jaren daarna (verlenging) dient Inschrijver aan te geven welke minimale korting op de Listprijs hij kan garanderen tot aan de maximale totale looptijd. Dit geldt voor Onderhoud en Support, subscriptions en eventuele uitbreidingen.

Aan het einde van jaar 2, respectievelijk jaar 4 wordt contact opgenomen met de Opdrachtnemer over de (te bedingen) mogelijkheid tot verlengen na het derde, respectievelijk het vijfde jaar. Voor de IB Producten PingFederate / PingCentral en Acunetix web vulnerability scanner geschiedt dit aan het einde van jaar 1. Opdrachtnemer dient voor de beoogde verlengingsperiode aan te geven welke Listprijs geldt. De door Opdrachtnemer voor de verlenging verstrekte korting mag wel hoger, maar niet lager dan de door hem tijdens de Inschrijving in Bijlage V - 'Prijzenformulier' gegarandeerde korting Afhankelijk van de geboden Prijs en de ontwikkelingen bij Opdrachtgever en de markt, kan Opdrachtgever beslissen om te verlengen of niet te verlengen en een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten voor een alternatief.

De door Inschrijver / Opdrachtnemer af te geven Listprijs en de korting moet door Opdrachtgever kunnen worden gecontroleerd. In voorkomende gevallen moet betere Prijs worden gehanteerd (laagste prijsgarantie).

7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 43.	De facturering van het Onderhoud en Support dient jaarlijks vooraf aan het begin van elk contractjaar plaats te vinden.
---------------	---

UE 44.	De facturering van Productspecifieke Diensten dient maandelijks na goedkeuring van de urenstaten en / of uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Productspecifieke Diensten plaats te vinden.
---------------	---

UE 45.	De facturering van Nadere leveringen dient na levering plaats te vinden.
---------------	--

GUE 7.	Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
---------------	--

7.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen voor Productspecifieke Diensten, zoals opgegeven in Bijlage V 'Prijzenformulier' mogen vanaf 2025 jaarlijks en steeds per 1 januari geïndexeerd worden op basis van de CBS de tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) conform de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=61D7A>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden. De basis hiervoor is de meest recente jaarmutatie* die het CBS op dat moment beschikbaar heeft en presenteert bij betreffend CBS-indexcijfer van de maand oktober. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd. Verder kan het resultaat van achtereenvolgens toegekende indexeringen nooit uitstijgen boven het verloop van de indexering sinds het begin van het contract**.

*wanneer de jaarmutatie van oktober op dat moment niet beschikbaar is, wordt teruggegrepen op de eerste voorgaande beschikbare periode.

**doel hiervan is het voorkomen van overcompensatie door prijsstijgingen na een periode van niet doorberekende prijsdalingen.

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2022 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie conform de index Dienstenprijzen 2,1% geweest (jaarmutatie Q3 2021). Dit kan een voorlopig cijfer betreffen.

UE 46.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2025.
UE 47.	Opdrachtnemer dient voor 1 december, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.

Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Productspecifieke diensten

8.1. Documentatie

UE 48.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, indien nodig, tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Prestatie in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 49.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Prestatie en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Prestatie gebruik kunnen maken.
UE 50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 51.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Productspecifieke diensten

UE 52.	Opdrachtnemer zorgt voor de levering van Productspecifieke diensten. Opdrachtnemer levert een ter zake kundige medewerker die op locatie van de Opdrachtgever werkzaamheden kan gaan uitvoeren. De werkzaamheden mogen ook remote uitgevoerd worden, mits Opdrachtgever akkoord is.
UE 53.	Opdrachtnemer zorgt voor de levering van Productspecifieke diensten. Opdrachtnemer levert een ter zake kundige medewerker die op locatie van de Opdrachtgever werkzaamheden kan gaan uitvoeren. De werkzaamheden mogen ook remote uitgevoerd worden, mits Opdrachtgever daarmee akkoord is.
UE 54.	Productspecifieke Diensten worden afgenomen en betaald op basis van nacalculatie en door Opdrachtgever goedgekeurde uren staat.
GUE 8.	In de door Inschrijver aangeboden Prijs per dag voor Productspecifieke diensten zijn reis- en verblijfskosten inbegrepen.
UE 55.	Opdrachtnemer levert als Productspecifieke Diensten relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Prestatie, alsmede het functioneel, technisch en applicatief beheer van de Prestatie.
UE 56.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .
UE 57.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse of Engelse taal.

UE 58.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 59.	Opleiding en ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.
UE 60.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.

Hoofdstuk 9. Operationele fase

9.1. Offerteproces

Voor verwervingen onder de Overeenkomst dient een Offerte-traject gehouden te worden. De invulling van het Offerte-traject verschilt en is afhankelijk van het type IB Product of de Dienst dat/die uitgevraagd wordt. In dit hoofdstuk wordt voor de verschillende typen vragen nader beschreven wat er van Opdrachtnemer verwacht wordt.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende typen van Offerte-trajecten:

- A. Offerte-traject voor het leveren van Onderhoud en Support op IB Producten die onderdeel zijn van de Installed Base (zie Bijlage 6);
- B. Offerte-traject voor het vervangen van hardwarematige appliances in het kader van LCM of HAFIR, al dan niet met Onderhoud en Support op deze IB Producten;
- C. Offerte-traject voor de uitbreiding van specifieke IB Producten, al dan niet met Onderhoud en Support op deze IB Producten;
- D. Productspecifieke Diensten (basis is een uurtarief).

Type	Omschrijving
A	Offerte-trajecten van het type A zien toe op periodieke verlengingen van Onderhoud en Support op reeds bij de Opdrachtgever in bezit zijnde IB Producten (onderdeel Installed Base). Opdrachtgever kan indien gewenst eerst zelf met Fabrikant nadere afspraken maken over de inhoud van het Onderhoud en Support.
B	Offerte-trajecten van type B betreffen vervanging van hardwarematige en virtuele appliances in het kader van Life Cycle Management en / of HAFIR alsmede (eventueel) Onderhoud en Support hiervoor.
C	Offerte-trajecten van type B betreffen leveringen van uitbreidingen van de Installed Base, inclusief Logische Opvolgers en inclusief (eventueel) separaat te verwerven Beheer- en Managementtooling, alsmede (eventueel) Onderhoud en Support hiervoor. Naast de afhandeling van de Offerteaanvraag dient, indien gewenst, Opdrachtnemer voorafgaand aan de Offerteaanvraag zich voldoende te informeren naar de wijze waarop en de omgeving waarin de IB Producten worden ingezet teneinde zo kostenefficiënt mogelijk, licenties uit te vragen. Opdrachtgever kan indien gewenst eerst zelf met Fabrikant nadere afspraken maken over de inhoud van het Onderhoud en Support.
D	Trajecten van het type D betreffen het leveren van Productspecifieke Diensten aangaande IB Producten in de Installed Base. Opdrachtgever en Opdrachtnemer en / of Fabrikant die de Productspecifieke Diensten gaat leveren, stemmen in onderling overleg vast welke activiteiten uitgevoerd dienen te worden. Voorbeelden van Productspecifieke Diensten zijn: - Het informatieverzoek (zie paragraaf 9.1.1.). - Geven van advies en ondersteuning op het gebied van de voortbrenging (ontwerp, realisatie, assemblage, acceptatie, integratie certificatie en implementatie), beheer en exploitatie van de Bouwstenen en Infrastructuurdiensten waarvan beoogde IB Producten deel (gaan) uitmaken; - Ondersteuning bij Installatiewerkzaamheden waarbij Opdrachtgever de regie voert en bepaalt welke werkzaamheden door Opdrachtnemer en /of Fabrikant in dat kader moeten worden uitgevoerd; - Op verzoek geven van cursussen, opleidingen, instructie- en productsessies en productseminars; - Installatiewerkzaamheden zoals het zodanig opstellen, installeren en aansluiten, testen en proefdraaien van de IB Producten, eventueel met een voorafgaande site survey, zodat deze operationeel is in de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever;

	Trajecten van het type D worden in principe op basis van een afgegeven uurtarief in Bijlage V - 'Prijzenformulier' voor Productspecifieke Diensten afgerekend, tenzij in het Offerte-traject anders door Opdrachtgever wordt aangegeven.
	De werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers van Opdrachtnemer en / of Fabrikant.

Tabel 2 – Soorten Offertetrajecten

In de navolgende paragrafen wordt nader ingegaan op de eisen die gelden voor de verschillende typen Offerte-trajecten. Hiervoor zijn verschillende activiteiten die onderdeel uit kunnen maken van een Offerte-traject nader beschreven.

9.1.1. Informatieverzoek

Het kan voorkomen dat Opdrachtgever zich wil oriënteren naar mogelijkheden en kostenindicaties aangaande IB Producten. Het dient mogelijk te zijn om informatieverzoeken bij Opdrachtnemer in te dienen. Opdrachtnemer dient mee te werken aan de beantwoording van informatieverzoeken van Opdrachtgever. Een informatieverzoek kan leiden tot een Offerteaanvraag. Informatieverzoeken zijn niet exclusief ter voorbereiding van Offerteaanvragen. Informatieverzoeken kunnen ook betrekking hebben op het gebruik van reeds in bezit zijnde IB Producten. Te denken valt bijvoorbeeld aan informatieverzoeken aangaande de wijze waarop licenties ingezet mogen worden.

UE 61.	Informatieverzoeken dienen in beginsel binnen twee Werkdagen beantwoord te worden. Indien een informatieverzoek niet binnen twee Werkdagen beantwoord kan worden, dan dient de reden hiertoe teruggekoppeld te worden en een indicatie gegeven te worden op welke termijn voldaan kan worden aan het informatieverzoek.
UE 62.	Informatieverzoeken aangaande prijsindicaties dienen om niet gegeven te worden. Naar verwachting zal de Opdrachtgever niet vaker dan 10x per jaar per perceel een dergelijk verzoek doen.

9.1.2. Specificatiefase

In de specificatiefase wordt de vraagstelling richting Opdrachtnemer geformuleerd. In het geval van uitbreiding op de bestaande Installed Base bestaan de specificaties uit productaanvragen. De specificaties hebben betrekking op IB Producten en/of Productspecifieke Diensten binnen de scope van deze aanbesteding. De specificaties zijn onderdeel van een Offerteaanvraag. In het geval er een uitbreiding van de bestaande IB Producten gewenst is worden geen functionele specificaties opgesteld door de Opdrachtgever. In voornoemde situaties dient Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever de bestelling van IB Producten te plaatsen.

Een uitbreiding van IB Producten kan er toe leiden dat een aanpassing van de gehanteerde licentiestructuur leidt tot lagere kosten per eenheid (bijvoorbeeld cpu, seat of named user). Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat voorafgaand aan het plaatsen van de bestelling de Opdrachtgever geïnformeerd wordt over de meest kostenefficiënte licentievorm, rekening houdend met huidig en toekomstig gebruik. Voor het bepalen van de meest kostenefficiënte licentievorm dienen ook de kosten voor jaarlijkse onderhoudsvergoedingen in overzicht genomen te worden.

UE 63.	Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting ervoor te zorgen dat, ten aanzien van het leveren van IB Producten van hetzelfde merk en typenummer die onderdeel zijn van de Installed Base, de technische specificaties bij de levering van deze IB Producten, gelijk zijn aan een reeds eerder geleverd model in de Installed Base, zodat deze op dezelfde wijze
---------------	--

	geconfigureerd, geïnstalleerd en beheerd kunnen worden als de rest van de Installed Base. Dit geldt niet voor Logische Opvolgers.
--	---

UE 64.	Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd te informeren over de meest kostenefficiënte licentievorm bij uitbreidingen op de Installed Base en/of bij Kleine Opdrachten. Opdrachtnemer dient zich hiervoor voldoende te verdiepen in de wijze waarop de Opdrachtgever de onderhavige IB Producten inzet.
---------------	---

Toelichting:

Indien de Opdrachtgever aangeeft op welke wijze de Opdrachtgever betreffende IB Producten wil gaan gebruiken dan dient Opdrachtnemer zich te verdiepen in de verschillende van toepassing zijnde licentievormen. Dit kan er toe leiden dat Opdrachtnemer door moet vragen bij de Opdrachtgever op welke wijze de IB Producten geïnstalleerd gaan worden. Voorbeeldvragen voor het verkrijgen van extra informatie om de juiste licentievorm af te nemen zijn: is er sprake van virtualisatie, op hoeveel cpu's / cores gaat het draaien, hoeveel concurrent users zijn er.

In het geval dat de Opdrachtgever precies aangeeft welke licenties er besteld gaan worden dan mag Opdrachtnemer er van uit gaan dat er geen aanvullend onderzoek nodig is naar de beste licentievorm. Echter, wanneer Opdrachtnemer informatie heeft over betere licentievormen dan wordt van Opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtgever hier op gewezen wordt alvorens de bestelling wordt doorgezet.

9.1.3. Aanbieding op een Offerteaanvraag

UE 65.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om op verzoek van de Opdrachtgever in voorkomende gevallen zo snel mogelijk een aanbieding naar aanleiding van een Offerteaanvraag in te dienen.
---------------	--

Offertes dienen door de Opdrachtgever beoordeeld te kunnen worden volgens de criteria die zijn opgenomen in de Offerteaanvraag. Voor uitbreidingen op de bestaande Installed Base bestaat de beoordeling met name uit een check op Marktconformiteit.

9.1.3.1. Marktconformiteit

Onder Marktconforme Prijs wordt verstaan wat voor de invulling van een specifieke behoefte de gangbare Prijs is die in de markt wordt aangeboden, onder vergelijkbare gebruiksomstandigheden. Marktconformiteit kan bijvoorbeeld worden bepaald aan de hand van benchmarking, het vergelijken van prijslijsten, het vergelijken van informatie over Prijzen van andere overheidsorganisaties (voor zover vertrouwelijkheidsafspraken dat uiteraard toestaan), of het opvragen van Offertes en prijsinformatie.

De Opdrachtgever zal op frequente basis een check op Marktconformiteit van Offertes doen. Voor het vaststellen van de Marktconformiteit van aanbiedingen kan de Opdrachtgever een (externe) partij aanwijzen.

UE 66.	Opdrachtnemer is verplicht om direct in overleg te treden met de Opdrachtgever indien Toeleveranciers van de Opdrachtnemer Prijzen hanteren in Offertes ten behoeve van de Opdrachtgever die niet tenminste Marktconform zijn.
---------------	--

GUE 9.	Inschrijver gaat akkoord met het op Marktconformiteit laten toetsen van Offertes door een derde, door de Opdrachtgever aan te wijzen, partij.
---------------	---

GUE 10.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het delen van informatie over Prijzen van Opdrachtnemer door Opdrachtgever met andere onderdelen van de Staat.
----------------	---

9.1.3.2. Inkoopresultaat

Bij opdrachten voor levering van IB Producten en/of Onderhoud en Support en/of Productspecifieke diensten is het van belang dat Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever zo scherp mogelijk en kostenefficiënt inkoop. Opdrachtnemer dient in dat kader namens de Opdrachtgever zo gunstig mogelijke inkoopvoorwaarden te bedingen bij haar Toeleveranciers.

Opdrachtgever wenst een zo kort mogelijk inkoop- c.q. leveringsketen en het aantal schakels in deze keten tot een minimum te beperken (naast Opdrachtnemer is alleen eventuele distributeur acceptabel), om extra administratieve lasten, onduidelijke afspraken en hogere kosten zoveel mogelijk te vermijden. .

Grondslag voor de Prijzen zijn de afgegeven kortingspercentages op de Listprijs zoals deze in de aanbesteding en eventuele vervolg Offerte-trajecten worden vastgesteld. De opgegeven kortingspercentages zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst(en) geldig, met dien verstande dat het minimale kortingspercentages betreft. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst hogere kortingspercentages c.q. lagere inkoop- of kostprijzen weet te bedingen, dan zullen deze rechtstreeks, onverkort en onaangepast aan Opdrachtgever worden doorgegeven c.q. doorgeleverd c.q. voor Opdrachtgever van toepassing worden.

GUE 11.	Inschrijver gaat akkoord met de inkoopresultaat bepalingen zoals in paragraaf 9.1.3.2. beschreven.
----------------	--

UE 67.	Indien Opdrachtgever zelf, bijvoorbeeld rechtstreeks bij een Toeleverancier of Fabrikant van IB Producten, betere inkoop- c.q. leveringscondities kan realiseren dan Opdrachtnemer, dan dient Opdrachtnemer deze condities over te nemen in de aanbieding aan Opdrachtgever.
---------------	--

9.1.3.3. Transparantie offertes

De Prijs voor de geleverde IB Producten en/of Diensten aan Opdrachtgever bestaat uit de door de Fabrikant afgegeven Listprijs van de aangeboden Producten en/of Diensten verminderd met de door Opdrachtnemer geoffreerde of te offereeren korting.

Opdrachtgever wil zoveel mogelijk inzicht krijgen in de vergoedingen die alle schakels in de inkoop- c.q. leveringsketen in het kader van een bepaald Offertetraject bedingen teneinde hogere kosten te voorkomen. Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer, terstond, op eerste verzoek, zowel in het kader van deze aanbesteding als eventuele vervolg Offerteaanvragen, open calculaties van de Toeleverancier(s), met inbegrip van de Fabrikant, één op één aan te leveren bij de Opdrachtgever.

GUE 12.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen in paragraaf 9.1.3.3. is omschreven.
----------------	---

9.1.4. Opdrachtverstrekking

Na beoordeling van de ontvangen Offerte(s) door Opdrachtgever vindt Opdrachtverstrekking plaats.

GUE 13.	Inschrijver gaat met bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 9.1.4. akkoord.
----------------	---

9.1.5. Onderhoudsovereenkomsten

9.1.5.1. Algemeen

Onderdeel van de Opdracht is het leveren van Onderhoud en Support op de IB Producten binnen de scope van deze aanbesteding. Hiertoe dient Opdrachtnemer onderhoudsovereenkomsten aan te bieden op de IB Producten binnen de Installed Base van de Opdrachtgever.

Voor aflopende onderhoudsovereenkomsten worden, indien gewenst, gedurende de looptijd van de bij Opdrachtnemer Offerteaanvragen ingediend voor het verlengen van deze onderhoudsovereenkomsten. De Opdrachtgever betaalt in de regel Onderhoud en Support voor maximaal één jaar vooruit.

In de Installed Base is aangegeven welk Onderhoud en Support voor elk Installed Base Item van toepassing is.

UE 68.	De onderhoudsvergoeding voor meerjarige onderhoudsovereenkomsten dienen evenredig per jaar verdeeld te zijn. Bij een driejarige onderhoudsovereenkomst is de onderhoudsvergoeding per jaar de waarde van de totale vergoeding over de looptijd gedeeld door drie. Uitgangspunt hierbij is dat Opdrachtnemer hiervoor namens de Opdrachtgever afspraken maakt met de Fabrikant waarmee de onderhoudsovereenkomst wordt gesloten. Indien Opdrachtnemer voornoemde afspraak en daarmee het risico niet kan verleggen naar de Opdrachtnemer van het onderhoud dan treden Opdrachtnemer en de Opdrachtgever in overleg.
---------------	--

9.1.5.2. Overkoepelende diensten

Onder overkoepelende diensten wordt verstaan de diensten die de Opdrachtnemer als contractant dient uit te voeren. Deze diensten worden geacht verdisconteerd te zijn in de marges die de Opdrachtnemer hanteert voor de onder de Overeenkomst te leveren IB Producten en Diensten.

Hieronder wordt tenminste verstaan:

- Het bij aanvang van de Overeenkomst inregelen en gedurende de looptijd onderhouden van een Service Level Agreement (SLA) met betrekking tot de uitvoering van Onderhoud en Support door de Fabrikanten ten aanzien van de Installed Base componenten;
- Het gestructureerd vastleggen van gegevens van alle aangeschafte IB Producten en het beschikbaar stellen van informatie hierover. Hieronder wordt eveneens verstaan: het bijhouden van een licentieadministratie voor de Opdrachtgever. In de licentieadministratie dienen tenminste te zijn opgenomen alle licenties en onderhoudsovereenkomsten die Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever heeft afgesloten;
- Informatieverstrekking aan daartoe aangewezen personen over alle leveringen van IB Producten;
- Faciliteren van rechtstreeks advies van de Fabrikant ten aanzien van (o.a. selectie, werving; kennisoverdracht, gebruik en inzet van) IB Producten;
- Op verzoek geven c.q. faciliteren van productsessies.

GUE 14.	Inschrijver gaat akkoord met het gestelde rondom overkoepelende diensten.
----------------	---

9.1.6. Overige eisen

Voor IB Producten geldt dat de Installed Base kan fluctueren. Regelmatige wijzigingen op de in gebruik zijnde IB Producten hebben tot gevolg dat de Opdrachtnemer maandelijks zal rapporteren over de beëindigde of in gebruik genomen IB Producten met het bijbehorende Onderhoud en Support. Deze wijzigingen kunnen vanaf de eerste datum tot en met de laatste datum van de maand worden doorgegeven.

UE 69.	De Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting te allen tijde het Onderhoud en Support en de Productspecifieke diensten ten behoeve van de actuele Installed Base van de IB Producten door te leveren, die maandelijks kan fluctueren door beëindigde of in gebruik genomen IB Producten.
---------------	--

9.1.7. Kwaliteit in te zetten personeel

Bij Productspecifieke dienst kan de Opdrachtnemer gevraagd worden dat er gekwalificeerd Personeel ingezet wordt. Het Personeel dient een technische achtergrond te hebben, gecombineerd met aantoonbare kennis van IB Producten.

De Opdrachtgever wil van de mogelijkheid gebruik kunnen maken het Personeel die Productspecifieke diensten zullen uitvoeren, te beoordelen om te borgen dat deze voldoende kennis hebben van IB Producten. De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de aanvang van de uitvoering van de Productspecifieke Diensten een CV van het uitvoerende Personeel richting de Opdrachtgever te sturen. Op verzoek van de Opdrachtgever kan dit gevolgd worden door een intake gesprek.

Uitgangspunt bij het door Opdrachtnemer aan te bieden Personeel zijn de volgende competenties:

- Aantoonbare kennis van - en ervaring met architectuur, voortbrenging (ontwerp, realisatie, assemblage, acceptatie, integratie certificatie en implementatie), beheer en exploitatie van IB Producten van verschillende fabrikanten;
- Minimaal 4 jaar algemene werkervaring in de ICT op het gebied van IB Producten bijvoorbeeld: software onderhoud, storingzoeken, testen, programmeren of ontwerpen.
- Beheersing van de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift.
- Beschikken over communicatieve skills, om in een contact, bijvoorbeeld bij gesprekken met klant, eindgebruiker, opdrachtgever of helpdeskmedewerker, een correcte houding aan te nemen en in is staat de juiste bewoordingen te kiezen.
- In staat om constructief met overige projectdeelnemers samen te werken om het vooraf bepaalde resultaat te realiseren.
- In staat om de beperkte beschikbaarheid zo doelmatig en efficiënt mogelijk in te zetten ten behoeve van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Personeel, gemotiveerd af te keuren indien deze naar het inzicht van de Opdrachtgever niet voldoende kennis en/of ervaring hebben om de bepaalde on-site werkzaamheden en/of Diensten uit te voeren. De Opdrachtnemer zal in dat geval gevraagd worden ander Personeel in te zetten waarvoor dezelfde werkwijze geldt en gaat hiermee door totdat de Opdrachtgever akkoord is met de aangedragen personen.

Bovenstaande zal per Offertraject inzichtelijk worden gemaakt.

GUE 15.	Inschrijver gaat akkoord met de in paragraaf 9.1.7. beschreven werkwijze.
----------------	---

9.2. Logistieke kaders

IB Producten die verplicht geleverd moeten kunnen worden staan beschreven in Bijlage 6 - 'Installed Base IBP&D 2023'.

9.2.1. Life Cycle Management

De Opdrachtgever kiest voor de opbouw van zijn Infrastructuurdiensten uit de hierboven bedoelde IB Producten. De Inschrijver garandeert de juiste werking van de door hem geleverde IB Producten.

Afname vindt plaats op basis van losse componenten. De Inschrijver geeft een leveringsgarantie af voor de IB Producten binnen de afgesproken levertijden vanaf het moment dat de Overeenkomst ondertekend is.

In het geval van een End-Of-Sale (EOS) van een IB Product dat nog in de Infrastructuurdiensten van de Opdrachtgever actief is of door een besluit op basis van de toepassing van HAFIR, is een passende vervanging gewenst. Voor bepaling van een passend vervangend IB Product zijn ten minste van belang de specificaties van de huidige IB Producten.

Het nieuwe IB Product moet aantoonbaar het tot dan toe geleverde IB Product kunnen vervangen. Als hieraan wordt voldaan, is de Fabrikant zijn verantwoordelijkheid nagekomen. Bij een End-Of-Sale (EOS) verklaring van een Fabrikant of door een besluit op basis van de toepassing van HAFIR dient de Inschrijver een vervangend IB Product te kunnen leveren.

9.2.2. Logistiek eisen aan bestellingen

De Opdrachtgever maakt voor de uitvoering van de administratie (voor o.a. bestellingen, verwervingen, configuraties etc.) gebruik van een geautomatiseerd systeem. Dit systeem genereert unieke documentnummers, zoals Inkoopopdrachtnummers. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van gestandaardiseerde artikelnummers en omschrijvingen.

UE 70.	De Opdrachtnemer dient te allen tijde binnen 2 Werkdagen na verzending van de Inkoopopdracht door de Opdrachtgever, de opdracht te bevestigen door middel van een Orderbevestiging. In de Orderbevestiging dient het volgende opgenomen te zijn: aantallen, artikelcodes van de Opdrachtgever, artikelomschrijving van de Opdrachtnemer, exacte leverdatum, prijs en afleveradres. Uiterlijk 2 Werkdagen voor levering dient het dagdeel van levering te worden doorgegeven.
UE 71.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de door Opdrachtgever aangeleverde Configuratiestickers op het te leveren IB-Product.
UE 72.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de configuratienummers samen met het SAP artikelnummer van de Opdrachtgever op de buitenkant van de verpakking van het IB Product vermeld worden.
UE 73.	Opdrachtnemer bij uitlevering van het IB Product een (digitaal) overzicht aanlevert met hierop minimaal weergegeven het nummer wat op de Configuratiesticker staat vermeld, het bijbehorende serienummer van het IB Product en het eventuele MAC-adres.
UE 74.	Opdrachtnemer dient op alle communicatie betreffende orders het Inkoopopdrachtnummer van de Opdrachtgever te vermelden.
UE 75.	Opdrachtnemer vermeld op de pakbon in ieder geval de volgende gegevens: • Inkoopopdrachtnummer; • SAP artikelnummer en artikelomschrijving van Opdrachtgever; • verpakkingseenheid; • (op verzoek) het Opdrachtgever-configuratienummer; • aantal verpakkingseenheden per artikelsoort; • serienummer(s) van de geleverde hardware; • relatie tussen serienummer en configuratienummer van Opdrachtgever.

	Deze pakbongegevens dienen ook digitaal aangeleverd te worden.
UE 76.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport van de te leveren IB Producten naar het afleveradres. Levering dient franco huis te geschieden. Opdrachtnemer moet door heel Nederland kunnen leveren.
UE 77.	IB Producten worden op een deugdelijke, gangbare wijze verpakt. De verpakking dient bestand te zijn tegen normale handelingsactiviteiten.
UE 78.	Bestellingen kunnen tot 5 werkdagen voor afleverdatum door de Opdrachtgever kosteloos verschoven worden naar een ander nader te bepalen datum.
UE 79.	Opdrachtnemer levert het IB Product productiegereed op.
UE 80.	Opdrachtnemer voegt bij elk geleverd pakket van het IB Product een paklijst in, waarop de geleverde artikelen van het IB Product staan vermeld.
UE 81.	Opdrachtnemer is niet bevoegd het IB Product in delen te leveren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien anders is overeengekomen, wordt de bestelling pas als afgehandeld beschouwd op het moment dat alles afgeleverd is.
UE 82.	Zodra Opdrachtnemer verwacht niet in staat te zijn de IB Producten tijdig af te leveren, zal zij hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door hem voorgestelde maatregelen om de vertraging te voorkomen of ongedaan te maken
UE 83.	Ten aanzien van software componenten en/of licenties geldt dat de contractmanager van Opdrachtgever bij de levering de volgende informatie van Opdrachtnemer krijgt aangeleverd: • Productnaam/omschrijving (versie) • Fabrikant • Serienummer (indien van toepassing) • Soort licentie (perpetual, beperkte gebruiksduur, client, server, subscription, etc.) • Aantal eenheden • Type licentie (unlimitted, concurrent, single, multi, etc) • Ingangsdatum • Einddatum • Licentiecodes/-keys • Platform (indien van toepassing)

9.2.3. Logistieke eisen aan Onderhoud en Support

Voorafgaand aan het moment waarop Onderhoud en Support van een bepaald IB Product dient in te gaan, zoals vermeld in de Inkoopopdracht, ontvangt de contractmanager van Opdrachtgever alle informatie die nodig is om het betreffende IB Product zoals overeengekomen in te kunnen zetten c.q. ervan gebruik te kunnen maken (bijvoorbeeld in voorkomende gevallen licentiekeys, renewal informatie, gegevens rondom de Helpdesk of het kunnen melden van verstoringen). Eveneens wordt informatie aangeleverd rondom de ingangsdta en einddata van Onderhoud en Support.

Daarnaast ontvangt de contractmanager van Opdrachtgever een kopie van de onderliggende getekende overeenkomst(en) betreffende het onderhavige Onderhoud en Support tussen de Opdrachtnemer en zijn Fabrikant.

GUE 16.	Inschrijver gaat akkoord met de in paragraaf 9.2 genoemde voorwaarden en logistieke eisen.
----------------	--

9.3. Onderhoud en Support

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

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af aangaande het te leveren Onderhoud en Support. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels.

Uitgaande van de ervaringen ten aanzien van het uitgevoerde onderhoud en support onder de vlag van de in huidige raamovereenkomsten en bestaande nadere overeenkomsten, kan de Opdrachtgever in het kader van deze opdracht voor wat betreft Onderhoud en Support volstaan met Fabrikantensupport. De enige uitzondering hierop is de bijzondere vorm van Onderhoud en Support die nodig is voor hardwarematige appliances, zie paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**

De toegevoegde waarde van de Opdrachtnemer bestaat eruit om het Fabrikantensupport beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever. Alternatieve vormen van Onderhoud en Support c.q. varianten voor Fabrikantensupport zijn niet toegestaan.

In Bijlage 6 - 'Installed Base 2023' is per IB Product opgenomen welke de kenmerken van Onderhoud en Support zijn zoals deze onder de Overeenkomst geleverd dienen te worden.

De algemene kenmerken dienen zonder meer als "eis" te worden opgevat (gele kolommen). Van de Service Levels Incidenten en vragen (oranje en groene kolommen) mag worden afgeweken. Indien Fabrikantensupport in een bepaald geval niet 100% aansluit bij de Service Levels Incidenten en vragen, kan worden volstaan met Fabrikantensupport dat zo veel als mogelijk aansluit bij de onderhavige Service Levels voor Incidenten en vragen. In die gevallen zal de Inschrijver dienen aan te geven welke afwijkingen er zijn ten opzichte van de kenmerken genoemd in de Installed Base. Hiervoor dient gebruik gemaakt te worden van Bijlage VII - 'Fabrikantensupport IBP&D 2023'.

GUE 17.	Inschrijver gaat akkoord met de inhoud van paragraaf 9.3.
----------------	---

GUE 18.	Inschrijver levert bij inschrijving, op basis van de in paragraaf 9.3.1. van Bijlage A 'Specificatie van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud en Support. Inschrijver neemt daarnaast in de concept SLA op de contactgegevens van alle medewerkers en afdelingen van zowel Inschrijver en/of Fabrikant(en) en/of Toeleverancier(s), die bij de levering van Producten en Diensten worden ingezet (hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan accountmanagers, technisch specialisten en medewerkers Helpdesk), alsmede de afspraken, procedures en Governance.
----------------	---

UE 84.	De SLA wordt binnen 4 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als bijlage A aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
---------------	--

UE 85.	Opdrachtnemer voert het Onderhoud en Support uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
---------------	---

UE 86.	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud en Support te verlenen op de voorlaatste (verse n-1) en nieuwste versie (versie n) van de IB Producten.
---------------	--

9.3.1. Service Levels

9.3.1.1. Kwetsbaarheden

Kwetsbaarheden kunnen onder andere ontdekt worden naar aanleiding van cyberhack, responsible disclosure, beveiligingstesten, berichten in de media, meldingen van Opdrachtnemers en op basis van informatie uit de CVE database.

UE 87.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.0, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
---------------	---

UE 88.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.1. Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: • Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen. • Hoog (high): binnen één (1) maand. • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden. • Laag (low): binnen zes (6) maanden.
---------------	---

9.3.1.2. Beschikbaarheid

UE 89.	De Beschikbaarheid van de Prestatie in een bepaalde periode wordt bepaald door de mate waarin Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst tegemoet komt aan de Service Levels, zoals opgenomen in Bijlage 6 – ‘Installed Base IBP&D 2023’.
---------------	--

9.3.1.3. Helpdesk en Incidentmanagement

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

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor • één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of • één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of • de Informatiebeveiliging en/of • het imago van de Opdrachtgever en/of • onacceptabele hoge kosten.
Laag	• Overige situaties
Urgentie	

Hoog	Een Incident • beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging en/of • brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of • verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever en/of • er geen Workaround mogelijk is en/of • de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of • de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.
Laag	• Overige situaties
Prioriteit	
	• Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 • Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

Tabel 4 – Impact, Urgentie en Prioriteit

GUE 19.	Inschrijver gaat akkoord met de Service Levels Incidenten en Service Levels, zoals opgenomen in Bijlage 6 – ‘Installed Base IBP&D 2023’.
UE 90.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels Incidenten en Service Levels vragen, zoals opgenomen in Bijlage 6 - ‘Installed Base IBP&D 2023’.
UE 91.	Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgelost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1).

9.3.1.4. Pickup en return onderhoud

Naast hetgeen beschreven is in paragraaf 9.3.1. 1. t/m 9.3.1.3. is het nodig dat, ten aanzien van de in Bijlage 6 - ‘Installed Base IBP&D 2023’ met name genoemde hardwarematige appliances, een vorm van Onderhoud wordt geleverd door Opdrachtnemer dat eruit bestaat dat bij verstoringen van de hardware deze binnen de gestelde termijnen wordt gerepareerd dan wel wordt vervangen: pickup & return onderhoud.

In het geval van een verstoring ten aanzien van een hardwarematige appliance, wordt deze vervangen door soortgelijke Apparatuur die bij Opdrachtgever als sparepart beschikbaar is. Dit gebeurt door de Opdrachtgever zelf. De Opdrachtgever heeft hiervoor een team opgeleide interne specialisten beschikbaar, die vanuit de centrale locatie (ODC Opdrachtgever te Apeldoorn) opereert, waar ook de hardwarematige appliances staan opgesteld. De defecte Apparatuur wordt centraal opgeslagen.

Zodra de verstoring zich voordoet, wordt parallel aan het interne opdrachtencircuit dat de vervanging in gang zet, een Incident gemeld bij de Opdrachtnemer. Op dat moment gelden de Service Levels zoals bij de onderhavige Installed Base items in Bijlage 6 zijn vermeld. Samen met de betrokken specialisten van Opdrachtgever (zie het gevraagde door Inschrijver nog op te stellen SLA) en Opdrachtnemer wordt bepaald wat er nodig is om de defecte Apparatuur weer storingsvrij te laten functioneren (vervangen of repareren). In alle gevallen zal de defecte Apparatuur door Opdrachtnemer opgehaald dienen te worden vanaf de genoemde centrale locatie.

Binnen de gestelde Service Levels (Oplostijd) dient de gerepareerde of vervangende Apparatuur op de genoemde centrale locatie beschikbaar te zijn. Het team van interne specialisten verzorgt de installatie ervan en vervanging van de ingezette sparepart.

UE 92.	De Opdrachtnemer en/of Fabrikant gaat akkoord met het feit dat de Opdrachtgever zelf de IB Producten in de infrastructuur van Opdrachtgever installeert.
---------------	--

Indien de Opdrachtnemer voor het oplossen van een Incident de ondersteuning van de Fabrikant van het betreffende IB Product inroept, dan mag dat niet ten koste gaan van de overeengekomen Service Levels.

9.3.1.5. Release – en Patch management

UE 93.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig (6 maanden van tevoren) over het uitbrengen van nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de IB Producten en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever. In het geval van Releases en Patches met betrekking tot Beveiligingsrisico's, kan deze periode aanmerkelijk korter zijn en wordt Implementatie afgestemd met Opdrachtgever.
---------------	--

UE 94.	Het doorvoeren van Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de IB Producten wordt in overleg met Opdrachtgever ingepland.
---------------	---

UE 95.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de IB Producten de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test).
---------------	--

UE 96.	Opdrachtnemer stelt Releases beschikbaar en stemt om de veiligheid van de transfer te waarborgen de wijze van het beschikken stellen af met Opdrachtgever.
---------------	--

UE 97.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de IB Producten beschikbaar.
---------------	--

9.3.1.6. Verbeterplan

UE 98.	Indien de Prestatie voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.
---------------	--

9.3.2. Remote support

Remote support biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan een Opdrachtnemer ondersteuning te vragen bij Incidenten, Problems of Changes. Met deze voorziening heeft Opdrachtgever de mogelijkheid Opdrachtnemer, op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheerapplicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.

Opdrachtgever kan kiezen of Opdrachtnemer alleen bij een bepaalde applicatie mee kan kijken of dat deze de complete Desktop kan zien. Bij het uit handen geven van de regie krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid om de toetsenbord- en muisacties uit te voeren onder toezicht van de Opdrachtgever. Natuurlijk kan Opdrachtgever ten allen tijde de regie terugnemen.

Opdrachtnemers die gebruik willen maken van de Remote support functionaliteit, gaan vooraf akkoord met de huisregels in relatie tot het gebruik van Remote support. Door gebruik te maken van Remote support gaat u akkoord met onderstaande voorwaarden:

1. Door het gebruik van de aan u verstrekte URL krijgt u toegang tot vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever. U mag hiervan uitsluitend zelf gebruik maken en alleen voor het doel waarvoor u uitgenodigd bent door de gastheer van de Opdrachtgever.
2. U mag verkregen informatie op geen enkele wijze overdragen, verveelvoudigen, bewerken of verspreiden dan uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
3. U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de informatie en/of Remote support op te volgen.
4. Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
5. De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.
6. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van Remote support.
7. Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van Remote support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw Remote support sessie.
8. Misbruik wordt bestraft.
9. Op het gebruik van Remote support is Nederlands recht van toepassing.

GUE 20.	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.
----------------	--

GUE 21.	Inschrijver gaat akkoord met het loggen en het opnemen van Remote support handelingen.
----------------	--

9.4. Licentie Management Kaders

Opdrachtgever audit protocol

Audits op licentie compliancy kunnen enkel schriftelijk aangekondigd worden aan de Opdrachtgever, in een aangetekende brief naar het Inkoop en Uitvoeringscentrum van de Opdrachtgever: John F. Kennedylaan 8, 7314 PS Apeldoorn.

Waarbij de volgende informatie verplicht vermeld is of meegezonden wordt:

- De entiteit die de audit aankondigt, met vermelding van kamer van koophandel nummer
- Als bijlage(n) de contractuele documenten waaruit blijkt dat die entiteit gerechtigd is om een audit uit te voeren.
- Als bijlage(n) de contractuele documenten met een uitputtende weergave van welke Producten met uniek identificeerbare namen en nummers en aantallen onderwerp van de audit zijn.
- Een volledig voorstel met audit proces met tijdslijnen, met onderbouwing van reden.
- Een volledig voorstel met welke tooling er bij de audit betrokken is en welk bezoek er op Opdrachtgever locaties gewenst zijn, met onderbouwing van reden.
- De volledige contact informatie van een primair aanspreekpunt vanuit de entiteit die gedurende het gehele audit proces primair aanspreekpunt blijft.

Wanneer de audit schriftelijk aangekondigd wordt conform de verplichte informatie, commiteert de Inschrijver zich aan de volgende voorwaarden:

- De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om alleen aan het audit verzoek mee te werken indien er een expliciete geheimhoudingsverklaring is ondertekend door de Inschrijver voor het gehele audit proces.
- De Nederlandse taal is van toepassing op het gehele audit proces.
- Indien wederzijds akkoord is op het gebruik van tooling, kan deze alleen gedraaid worden door medewerkers van de Opdrachtgever.

- Indien wederzijds akkoord is op bezoek op Opdrachtgever locaties zijn deze ten minste 2 werkweken van te voren schriftelijk aangekondigd, inclusief een volledige en uitputtende lijst van vragen die tijdens het bezoek gesteld worden.
- De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om externe experts in te huren die de Opdrachtgever vertegenwoordigen tijdens het audit proces.

GUE 22. De Inschrijver committeert zich aan de inhoud van de in paragraaf 9.4. beschreven Opdrachtgever audit protocol en bijbehorende voorwaarden. Indien voldaan wordt aan het audit protocol, zal de Opdrachtgever het audit verzoek in behandeling nemen.

9.4.1. Rapportage

UE 99. Opdrachtnemer levert maandelijks een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud:

- Helpdesk: Reactietijden per Prio
- Beschikbaarheid
- KPI incident management
- KPI Helpdesk

9.5. Documentatie, Opleiding en Productspecifieke Diensten

UE 100. Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Productspecifieke Diensten conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Productspecifieke Diensten'.

9.6. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

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

UE 101. De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkoopopdracht en de inkoopopdrachtregel.

UE 102. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 103. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopopdrachtnummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopopdrachtnummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.

UE 104. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.

UE 105. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

9.7. Kaders voor (re)transitie

9.7.1. Inleiding

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

De termijn waarbinnen de Retransitie dient te worden afgerond zal tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden overeengekomen, maar zal ten hoogste zes maanden bedragen.

9.7.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 106. Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.

UE 107. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.

UE 108.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 109.	De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 110.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 111.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 112.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 113.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

9.7.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 114.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van 6 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 115.	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 116.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 117.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheert.
UE 118.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie.
UE 119.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van de Prestatie die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.