

**Bijlage 4.1**  
**Programma van eisen**

*Bijlage behorende bij Europese openbare aanbestedingsprocedure  
(Her)bouw Actorendatabase Applicatie en bijbehorend Technisch Applicatiebeheer  
ten behoeve van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
met referentienummer UTP/8000572*

| Nr. | Tabblad                                    |
|-----|--------------------------------------------|
| 1.  | <a href="#">Inhoudsopgave</a>              |
| 2.  | <a href="#">Algemeen</a>                   |
| 3.  | <a href="#">Architectuur</a>               |
| 4.  | <a href="#">Aansluitvoorwaarden</a>        |
| 5.  | <a href="#">Bouw en Implementatie</a>      |
| 6.  | <a href="#">Technisch applicatiebeheer</a> |

| Nr. | Uitgangspunten                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | De eisen die de Tweede Kamer aan de (Her)bouw Actorendatabase Applicatie en bijbehorend Technisch Applicatiebeheer zijn beschreven in de tabbladen 2 t/m 6. Alle eisen dienen per direct beschikbaar te zijn dan wel als dienst of product geleverd te kunnen worden. |
| 2   | Alle eisen zijn genummerd, waarbij het eerste cijfer steeds verwijst naar het tabblad in dit bestand waarop de eis betrekking heeft.                                                                                                                                  |

## Algemeen

| Nr.        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1</b> | <b>Algemene eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.1.1      | Politieke en maatschappelijke ontwikkelingen kunnen (direct) invloed hebben op (het functioneren en/of de organisatie van) Opdrachtgever, hetgeen ook uitwerking kan hebben op de (te sluiten) Overeenkomst. Opdrachtnemer dient hier adequaat op te kunnen reageren. Inschrijver/Opdrachtnemer dient rekening te houden met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst hebben geen gevolgen voor de voorwaarden zoals deze worden overeengekomen, zoals tarieven en de (overeengekomen) kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.1.2      | Geïnteresseerde, Inschrijver en/ of Opdrachtnemer waaronder mede begrepen de personen die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de Opdracht, neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van de Tweede Kamer. De geïnteresseerde die op basis van de aanbestedingsleidraad vertrouwelijk bijlagen (Bijlage 4.9: Functioneel ontwerp, Bijlage 4.10: Technisch Ontwerp en Bijlage 4.11 Datamodel) wenst te ontvangen (om zodoende een Inschrijving te kunnen doen, moet in dat kader een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende geheimhoudingsverklaring indienen (Bijlage 4.8).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.2</b> | <b>Eisen aan Inschrijver/Opdrachtnemer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.2.1      | Inschrijver is in staat en bereid tot de uitvoering van de opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, zijnde de (her)bouw van de Actorendatabase Applicatie en het bijbehorend Technisch Applicatiebeheer zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken, waaronder in ieder geval paragraaf 1.4 van de Aanbestedingsleidraad, het onderhavige Programma van Eisen (Bijlage 4.1) en de Conceptovereenkomst (Bijlage 4.2).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.2.2      | De Opdrachtnemer en eventuele Derde(n) en/of onderaannemers, waar de Opdrachtnemer een beroep op doet voor de uitvoering van deze opdracht, dienen gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan de volgende eis:<br>- inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.<br><br>De Tweede Kamer heeft te allen tijde het recht te controleren of daadwerkelijk wordt voldaan aan deze eis. Eventuele bewijsstukken in dit kader moeten worden overgelegd binnen zeven kalenderdagen gerekend vanaf het eerste verzoek daartoe van de Tweede Kamer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>2.3</b> | <b>Eisen aan medewerkers Opdrachtnemer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.3.1      | Medewerkers die namens de opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren voor de Tweede Kamer dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.3.2      | Medewerkers die namens de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht bij de Tweede Kamer dienen eerst gescreend te worden door de Tweede Kamer. Voor de screening is vereist dat uw medewerker een Verklaring omtrent Gedrag (een zogenoemde VoG-verklaring), die op zichzelf betrekking heeft, bij binnenkomst kan tonen. De VoG-verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden. Na controle van de VoG-verklaring en de goedkeuring door de Tweede Kamer kunnen de betreffende medewerkers op locatie worden ingezet.<br><br>Het is u niet toegestaan medewerkers in te zetten die geen screening door de Tweede Kamer hebben ondergaan; ook niet in geval van ziekte of een andere calamiteit.<br>De kosten voor het opvragen van de VoG-verklaring zijn voor rekening Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.4</b> | <b>Licenties</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.4.1      | De op te leveren Actorendatabase Applicatie wordt volledig eigendom van de Tweede Kamer. De Opdrachtnemer zal de Tweede Kamer dan geen licentiekosten in rekening brengen voor het gebruik van de Actorendatabase Applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.5</b> | <b>Eisen met betrekking tot prestatieverklaring en facturatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.5.1      | Prestatieverklaringen worden als volgt gedefinieerd:<br>a) Gedurende de bouw en implementatie van de applicatie zal er sprake zijn van 3 prestatieverklaringen.<br>a.1) is de accordering door de opdrachtgever van de Tweede Kamer van het plan van aanpak voor de bouw en implementatie van de applicatie.<br>a.2) is een, door de Opdrachtgever van de Tweede Kamer schriftelijk geaccordeerde, implementatie in de Acceptatieomgeving van de volledige Actorendatabase applicatie.<br>a.3) is de door de Opdrachtgever ondertekende decharge document waarmee wordt bevestigd dat de werkzaamheden voor de bouw en implementatie van de Actorendatabase applicatie zoals beschreven in het door de opdrachtgever geaccordeerde plan van aanpak volledig zijn afgerond.<br>b) Voor het Technisch applicatiebeheer zal een door de opdrachtgever geaccordeerde periodieke kwartaalrapportage als prestatieverklaring gelden.<br>c) Voor de additionele inzet van medewerkers voor kleine functionele wensen zal een maandelijks, door de Tweede Kamer getekende, urenstaat als prestatieverklaring gelden. |
| 2.5.2      | Facturatieschema:<br>a) 20% van het contractueel vastgelegde bedrag voor bouw en implementatie van de Actorendatabase Applicatie na aanlevering door de Opdrachtnemer van Prestatieverklaring a.1. Na aanlevering van Prestatieverklaring a.2 30% van het contractueel afgesproken bedrag en 50% na aanlevering van Prestatieverklaring a.3.<br>b) De contractueel afgesproken bedragen voor Technisch applicatiebeheer: mogen per kwartaal worden gefactureerd na aanlevering van Prestatieverklaring b.<br>c) Additionele activiteiten voor de realisatie van kleine functionele wensen mogen maandelijks gefactureerd worden na aanlevering van van Prestatieverklaring c.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Algemeen

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.5.3      | <p>Facturatie geschiedt bij voorkeur elektronisch, zie hiervoor voorgeschreven werkwijze 'elektronisch factureren' in eis 2.5.4. Indien Opdrachtnemer niet in staat is elektronisch te factureren, is het toegestaan dat u per e-mail facturen in PDF-formaat mailt.</p> <p>Zie hiervoor de voorgeschreven werkwijze 'pdf factureren' in eis 2.5.5.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.5.4      | <p><b>Voorschriften, uitsluitend voor elektronische facturatie</b></p> <p>Indien u kiest voor elektronische facturatie heeft u de keuze uit de volgende drie opties:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-facturatie via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatedienstverlener. Neem contact op met uw leverancier/dienstverlener voor de mogelijkheden tot e-facturatie.<br/><a href="https://www.peppolautoriteit.nl/">https://www.peppolautoriteit.nl/</a></li> <li>Peppol in 2 minuten:<br/><a href="https://www.youtube.com/watch?v=50ENqLtqFEM&amp;feature=emb_logo">https://www.youtube.com/watch?v=50ENqLtqFEM&amp;feature=emb_logo</a>.</li> <li>Peppolautoriteit- / PEPPOL- netwerk (Pan-European Public Procurement Online)<br/>U kunt uw facturen versturen via het Peppol-netwerk. Peppol is een digitaal netwerk waarover veilig gestandaardiseerde e-facturen en inkooporders ontvangen en/of verzonden kunnen worden. Het netwerk maakt het mogelijk om e-facturen te sturen tussen alle op dit netwerk aangesloten bedrijven en de overheid. Voor meer informatie over het PEPPOL- netwerk:<br/><a href="https://www.peppolautoriteit.nl/">https://www.peppolautoriteit.nl/</a>.</li> <li>2. E-facturatie via een serviceprovider:<br/><a href="https://www.peppolautoriteit.nl/cms/view/48251194/kies-een-serviceprovider">https://www.peppolautoriteit.nl/cms/view/48251194/kies-een-serviceprovider</a>.</li> <li>3. Via een e-factuurportaal. In dit portaal voert u uw factuurgegevens in. De portaal eVerbinding heeft een aansluiting met de Tweede Kamer.</li> </ol> <p>E-factuur (NLCIUS) via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatedienstverlener.</p> <p>De specificaties voor de e-factuur staan op de site: <a href="https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation">https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation</a>.</p> <p>De e-factuur dient te worden aangeleverd in NLCIUS / UBL 2.0 formaat als XML-bestand met een embedded PDF. Ons OIN nummer is: <b>0190:00000002813512979000</b>.</p> |
| 2.5.5      | <p><b>Voorschriften, uitsluitend voor facturatie per e-mail</b></p> <p>Indien u kiest voor facturatie per e-mail, richt u de facturen aan het centrale factuuradres van de Tweede Kamer: Tweede Kamer der Staten-Generaal, Stafdienst FEZ<br/>Postbus 16199<br/>2500 BD DEN HAAG</p> <p>De facturen dienen per e-mail in één pdf-bestand, inclusief bijlagen te worden gezonden naar het mailadres: <b>FEZ-E-Facturen@tweedekamer.nl</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.5.6      | <p>Facturen die niet voldoen aan de eisen in de Overeenkomst, waaronder het Programma van Eisen, worden niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld. De overeengekomen termijnen voor betaling zullen in dat geval niet van toepassing zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.5.7      | <p>Een aanspraak op vergoeding vervalt, indien Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop Opdrachtnemer dat had mogen doen.</p> <p>Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of op grond van ondeugdelijkheid van gefactureerde leveringen/diensten, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn leveringen/diensten op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.</p> <p>Indien de opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is de opdrachtgever van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex artikel 6.96 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.</p> <p>Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan gestelde eisen in de Overeenkomst, waaronder het Programma van Eisen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.6</b> | <b>Eisen met betrekking tot tariefstelling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.6.1      | Facturering van de additionele uren voor realisatie van kleine functionele wensen vindt plaats per 60 minuten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.6.2      | De uurtarieven voor 'Functies m.b.t. kleine aanpassingen in het systeem' gelden als een maximum uurtarief voor de van toepassing zijnde functies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Algemeen

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.6.3      | <p>De door Inschrijver opgegeven tarieven omvatten alle kosten. Behalve het uurtarief/de vergoeding omvatten ze dus ook alle bijkomende kosten die door de Opdrachtnemer worden gemaakt om de gevraagde diensten te leveren, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Zodoende dienen bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) kosten als verschuivingstoelag, reis- en verblijfskosten/uren, portokosten, belasting, accijnzen, projectkosten, etc. in de tarieven te zijn verdisconteerd. Ook de vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer van de beveiligder/host die bij Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, mogen niet afzonderlijk in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer mag naast de door hem bij Inschrijving geoffreerde uurtarieven, kosten voor het (her)bouwen van de Actorendatabase Applicatie en het Technisch Applicatiebeheer geen andere kosten in rekening brengen.</p> |
| 2.6.4      | <p>Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Tweede Kamer - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord.</p> <p>Een Inschrijving wordt bijvoorbeeld als manipulatief en/ of irreëel gekwalificeerd indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn;</li> <li>• de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;</li> <li>• één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;</li> <li>• sprake is van negatieve of nultarieven.</li> </ul> <p>Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt ter zijde gelegd.</p>              |
| 2.6.5      | <p>In aanvulling op artikel 7.2 van de Overeenkomst geldt dat: de Opdrachtnemer het indexatieverzoek, alsmede de hoogte van de geïndexeerde bedragen uiterlijk drie maanden voorafgaand aan het tijdstip waarop de indexatie moet ingaan, schriftelijk indient bij de Opdrachtgever (<b>mailadres: <a href="mailto:fezinkoop@tweedekamer.nl">fezinkoop@tweedekamer.nl</a></b>). Het verzoek dient gemotiveerd te zijn. Uit de motivatie moet het gebruikte indexcijfer en de berekening van de geïndexeerde uurtarieven blijken.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventuele indexeringen, voorgesteld door Opdrachtnemer, niet zonder meer te accepteren en behoudt zich het recht voor om over de voorgestelde indexatie te onderhandelen met Opdrachtnemer. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever zijn de geïndexeerde uurtarieven van kracht.</p>                                                                                                |
| <b>2.7</b> | <b>Juridische eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.7.1      | Inschrijver/Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de (concept)Overeenkomst zoals beschreven in bijlage 4.2 van de Aanbestedingsleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.7.2      | Inschrijver/Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de (concept)Wachtkamer overeenkomst als beschreven in bijlage 4.3 van de Aanbestedingsleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.7.3      | Inschrijver/Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud aan de Algemene Voorwaarden zoals gesteld in paragraaf 'Aanbestedingsvoorschriften deel o.' als onderdeel van de aanbestedingsleidraad en opgenomen in Bijlage 'Algemene voorwaarden'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.7.4      | Inschrijver conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving die verband houdt met deze Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Algemeen

## Architectuur

| Nr.        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1</b> | <b>Algemene eisen architectuur</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.1.1      | De applicatie architectuur is gebaseerd op het 3-lagenmodel (presentatie, logica en data).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.1.2      | Het applicatieframework is gebaseerd op .NET framework.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.1.3      | De applicatie frontend (presentatie laag) is gebaseerd HTML.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.1.4      | Er wordt gebruik gemaakt van open standaarden, dit betekent dat er geen componenten worden gebruikt waarvan het intellectuele eigendom bij de opdrachtnemer of andere externe partij ligt. Zie voor overzicht van open standaarden <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a> , waarbij minimaal de voor deze oplossing relevante verplichte standaarden worden toegepast. |
| 3.1.5      | De Test-, Acceptatie- en Productie omgeving voor de applicatie wordt gehost in het datacenter van de Tweede Kamer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.1.6      | Ontwikkelingen vinden plaats met gebruik van het Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie principe. Waarbij minimaal de Test, Acceptatie en Productie omgeving in de Tweede Kameromgeving draait.                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Aansluitvoorwaarden

| Nr.        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1</b> | <b>Performance</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.1.1      | De architectuur van de applicatie heeft mogelijkheden voor het op- en afschalen van resources om te voldoen aan op dat moment benodigde performance-eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.1.2      | De gebruikersinterface moet reageren tussen de 0,1 (instantaneous experience) en 1 seconde (seamless experience).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.1.3      | Het aanmaken van een rapport moet binnen 1 -5 seconden zijn afgerond.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>4.2</b> | <b>Compatibiliteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.2.1      | De applicatie ondersteunt de meest recente versie van het Windows Server 2019 Operating Systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.2.2      | De applicatie wordt gehost op een virtuele server.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.2.3      | De applicatie ondersteunt de meest recente versie van VMware ESX 7 (incl. HR en DR technologieën) platform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.2.4      | De applicatie database is gebaseerd op Microsoft SQL Server en ondersteunt de meest recente versie van Microsoft SQL Server 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.2.5      | Indien voor het functioneren van de applicatie een webserver(s) benodigd is, wordt gebruik gemaakt van Internet Information Server.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4.3</b> | <b>Werkplek</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4.3.1      | De applicatie is minimaal geschikt voor gebruik met de meest recente versies van Microsoft Edge en Google Chrome.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.3.2      | Op termijn wil de Tweede Kamer ook de Safari-browser gaan ondersteunen. Dit betekent dat de applicatie ook in de toekomst geschikt moet zijn voor gebruik met de meest recente versie van Safari.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.3.3      | Het is een wens dat de applicatie geschikt is voor gebruik met de meest recente versies van Safari. Dit is een wens maar voor nu geen harde eis.een wens maar geen harde eis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>4.4</b> | <b>Taal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.4.1      | Standaardtaal voor eindgebruikerstoepassingen is Nederlands.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>4.5</b> | <b>Betrouwbaarheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.5.1      | Het verbreken van een netwerkverbinding mag niet leiden tot datacorruptie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.5.2      | De applicatie moet in staat zijn om onderbroken transacties automatisch te herstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>4.6</b> | <b>Informatiebeveiliging en organisatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.6.1      | De applicatie ondersteunt Single Sign On (SSO) op basis van Windows Active Directory.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.6.2      | De applicatie authenticceert op basis van het Kerberos protocol.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.6.3      | Authenticatie is vereist voordat toegang wordt verkregen tot de applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.6.4      | Autorisatie is ingericht op basis van rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.6.5      | Netwerk communicatie is versleuteld volgens de N(ationaal) C(yber) S(ecurity) C(entrum) TLS richtlijnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.6.6      | Bij de ontwikkeling en het beheer van de applicatie past Opdrachtnemer gangbare secure software development principes toe, zoals beschreven in "Grip op SSD", de NCSC Webrichtlijnen en/of OWASP WSTG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.6.7      | De Opdrachtnemer gebruikt geen (Tweede Kamer) productiegegevens in de Ontwikkel- en Testomgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.6.8      | De leverancier behoort bij de start van de Opdracht vast te stellen dat er sprake is van een veilige ontwikkelomgeving voor verrichtingen op het gebied van systeemontwikkeling en integratie en gedurende de contractperiode zorg te dragen dat de ontwikkelomgeving veilig blijft. Veilige ontwikkelomgeving betekent dat de infrastructuur van de Opdrachtnemer weerbaar is tegen cybersecurity-dreigingen, zoals malware en kwetsbaarheden in verouderde gebruikte software en de Opdrachtnemer in staat is tot tijdige detectie van en adequate reactie op security-incidenten binnen zijn onderneming/organisatie. |

## Aansluitvoorwaarden

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.6.9      | Opdrachtgever heeft het recht om een leverancierscontrole (lichte audit) te laten uitvoeren bij Opdrachtnemer. De audit vindt maximaal één maal per jaar plaats. Van het recht om een audit af te nemen kan Opdrachtgever gebruikmaken om preventieve redenen of vanwege twijfel aan de adequate informatiebeveiliging van Opdrachtnemer. De (eventuele) audit wordt in overleg met Opdrachtnemer ingepland en zal maximaal een dagdeel (4 uur) duren. Door middel van de audit zal Opdrachtgever (laten) toetsen: 1. of het proces van informatiebeveiliging van Opdrachtnemer in zijn onderneming zodanig is geborgd, dat de continuïteit van de dagelijkse operatie is geborgd; 2. of vertrouwelijke persoons- of bedrijfsgegevens door en/of namens Opdrachtnemer worden beschermd conform de Overeenkomst, waaronder de geheimhoudingsverklaring; 3. of de infrastructuur van de Opdrachtnemer weerbaar is tegen cybersecurity-dreigingen, zoals malware en kwetsbaarheden in verouderde gebruikte software; 4. of Opdrachtnemer in staat is tot tijdige detectie van en adequate reactie op security-incidenten binnen zijn onderneming/organisatie. |
| 4.6.10     | Alle handelingen van gebruikers en beheerders moeten worden gelogd en deze logging is in te zien door een beheerder van de Tweede Kamer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.6.11     | Bij iedere release wordt geborgd dat de software geen beveiligingsfouten bevat doordat de code door een erkende kwaliteitstool is getest op beveiligingsfouten (minimaal op OWASP top 10 vulnerabilities en CWE TOP 25) en het rapport hiervan wordt gedeeld met de systeem eigenaar / opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4.7</b> | <b>Uitwisselbaarheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.7.1      | De data is uitwisselbaar tussen systemen in een voor de Tweede Kamer leesbaar formaat, zodat dat de leverancier niet zijn eigen (vendor) protocollen gebruikt waarmee data niet mee leesbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4.7.2      | Broncode moet kunnen worden aangeleverd aan de Gitlab omgeving van de Tweede Kamer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Bouw en implementatie

| Nr.        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.1</b> | <b>Eisen aan medewerkers Opdrachtnemer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.1.1      | <p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor minimaal één vaste contactpersoon plus vervanging die fungeert als aanspreekpunt voor de uitvoering van de Bouw en Implementatie fase. Deze contactpersoon is telefonisch en per e-mail bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren.</p> <p>Ingeval van wisseling van contactpersoon draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige en volledige overdracht van alle relevante informatie. Tevens bespreekt Opdrachtnemer de Tweede Kamer over de wisseling voordat de wisseling plaatsvindt.</p>                                                                                                                                         |
| 5.1.2      | <p>Gedurende de Bouw- en Implementatiefase vindt er minimaal één maal per twee weken een operationeel overleg plaats tussen de projectleiding vanuit de Tweede Kamer en de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Dit overleg vindt minstens eens per maand plaats op locatie van de Tweede Kamer.</p> <p>Doel van het overleg is het succesvol bewerkstelligen van de bouw, initiële oplevering en implementatie. Besprekpunten zijn in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voortgang van het project;</li> <li>• De risico's en de mogelijk te nemen beheersmaatregelen.</li> </ul>                                                                             |
| 5.1.3      | <p>Voor het bij punt 5.1.1 benoemde overleg geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De projectleiding van de Tweede Kamer neemt het initiatief neemt voor het maken van de afspraken;</li> <li>• De agenda wordt in overleg samengesteld door de projectleiding van de Tweede Kamer;</li> <li>• De projectleiding maakt een besluitenlijst en actielijst van dit overleg en deelt dit via mail met de <b>contactpersoon</b> van de Opdrachtgever.</li> </ul> <p>Eventuele kosten verband houdend met de overleggen en daarmee gepaard gaande werkzaamheden worden geacht te zijn verdisconteerd in de tarieven die Opdrachtnemer in rekening brengt aan de Tweede Kamer.</p> |
| 5.1.4      | <p>De Tweede Kamer kan verlangen van de Opdrachtgever dat medewerkers die worden ingezet voor de Bouw of Implementatie minimaal één dag per week werkzaam zijn op locatie van de Tweede Kamer zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Gedetailleerde afspraken over aanwezigheid op locatie van de Tweede Kamer zal tijdens de uitvoering van de opdracht nader worden uitgewerkt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Technisch applicatiebeheer

| Nr.        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.1</b> | <b>Eisen met betrekking tot code en ontwikkelaars</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.1.1      | <p>De Tweede Kamer wordt en blijft volledig eigenaar van de broncode van Actorendatabase applicatie. Dit betekent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij beëindiging van de Overeenkomst kan de Tweede Kamer onvoorwaardelijk beschikken over de volledige code van de applicatie;</li> <li>- De Opdrachtnemer is niet gerechtigd, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Tweede Kamer, de applicatie of een gedeelte daarvan in te zetten bij een andere klant.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.1.2      | Medewerkers die namens de leverancier, gedurende de looptijd van de overeenkomst voor Technisch applicatiebeheer, toegang hebben tot de code en/of de data van de applicatie moeten de beschikking hebben over een VOG conform eis 2.3.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6.2</b> | <b>Eisen met betrekking tot technisch applicatiebeheer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.2.1      | <p><u>Bereikbaarheid Helpdesk/ServiceDesk</u></p> <p>De Tweede Kamer heeft zelf een eerste lijns helpdesk waar medewerkers incidenten kunnen melden. Deze helpdesk beoordeelt het incident en indien het betrekking heeft op een applicatie wordt deze doorgezet naar Functioneel Beheer van de applicatie. Functioneel Beheer neemt indien nodig geacht contact op met de Helpdesk/ServiceDesk van de Opdrachtnemer.</p> <p>De Opdrachtnemer dient een Nederlands sprekende Helpdesk/ServiceDesk beschikbaar te hebben die telefonisch bereikbaar is op maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd nationale feestdagen) van 09:00 uur tot en met 18:00. Bereikbaarheid betekent een responsetijd van maximaal 2 minuten.</p> <p>Buiten de benoemde windows op werkdagen van 09:00 uur tot en met 18:00 uur vereist de Tweede Kamer de mogelijkheid om een noodnummer te kunnen bellen met een responsetijd van maximaal 5 minuten in geval van een urgente verstoring die leidt tot stagnatie in het operationele proces van de Tweede Kamer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.2.2      | <p><u>Incident Management</u></p> <p>De Tweede Kamer onderscheidt 3 categorieën van incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. De beschikbaarheid van de applicatie is organisatie breed verstoord;</li> <li>B. De applicatie is beperkt beschikbaar, maar operationele proces kan ondersteund blijven;</li> <li>C. Verminderde beschikbaarheid/functionele werking van de applicatie voor 1 of enkele medewerkers.</li> </ul> <p>Minimaal de volgende servicenormen zijn vereist voor incidenten veroorzaakt door de applicatie zelf (dus niet de infrastructuur waarop de applicatie draait).</p> <p><b>Prioriteit A:</b> Terugkoppeling van oplossingsrichting binnen 2 uur, oplossingstijd maximaal 6 uur in 98% van de gevallen;</p> <p><b>Prioriteit B:</b> Terugkoppeling van oplossingsrichting binnen 6 werkuren, oplossingstijd maximaal 8 werkuren in 95% van de gevallen;</p> <p><b>Prioriteit C:</b> Terugkoppeling van oplossingsrichting binnen 8 werkuren, oplossingstijd binnen maximaal 16 werkuren in 90% van de gevallen;</p> <p>Werkuren zijn uren tussen 09:00 en 18:00 op maandag tot en met vrijdag exclusief erkende nationale feestdagen.</p> <p>Naast deze reguliere normen vereist de Tweede Kamer de mogelijkheid om gedurende maximaal 5 dagen per jaar dedicated beschikbaarheid van een technisch specialist te kunnen inhuren. Deze inhuur wordt minimaal 4 weken van tevoren aangekondigd bij de leverancier. Kosten voor deze inhuur worden apart gefactureerd (tarief is onderdeel van het prijsblad).</p> |
| 6.2.3      | <p><u>Changemanagement</u></p> <p>Onderdeel van het Technisch Applicatiebeheer is Changemanagement.</p> <p>Changes zijn te onderscheiden in 3 categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Preventief onderhoud veroorzaakt door onder meer wijzigingen in onderliggende softwaretooling, vereiste security patches etc.</li> <li>B. Kleine functionele changes op individuele functies, met maximale ontwikkelinspanning van 8 uur;</li> <li>C. Overige functionele changes.</li> </ul> <p>Eis van de Tweede Kamer is dat de leverancier als onderdeel van de overeenkomst volledig verantwoordelijk is voor categorie A. preventief onderhoud. Categorie B. kleine functionele changes en C. overige functionele changes vallen niet onder technisch applicatiebeheer.</p> <p>De aangemelde wensen voor functionele changes dienen binnen 1 week te worden beoordeeld op categorie en omvang, binnen 3 weken te worden ingepland voor realisatie en kleine functionele changes met prioriteit hoog binnen 6 weken operationeel te worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.4      | <p><u>Service Level Management</u></p> <p>Opdrachtnemer dient per kwartaal een rapportage bij de Functioneel Beheerder van de Tweede Kamer aan te leveren waarin minimaal het onderstaande is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal incidenten gecategoriseerd naar severity, status, statusdatum, doorlooptijd terugkoppeling en doorlooptijd oplossing;</li> <li>• Aantal openstaande functionele wensen met per categorie informatie over aantal aangemeld, aantal ingeschat, aantal ingepland, aantal in bewerking en aantal opgeleverd;</li> <li>• Per functionele wens, waaraan afgelopen kwartaal tijd is besteed, een specificatie per medewerker van het afgelopen kwartaal bestede aantal uren en kosten, totaal aantal bestede uren en kosten en status.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.2.5      | <p><u>Release Management</u></p> <p>Release Management wordt uitgevoerd volgens de volgende principes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ontwerpen en implementeren volgens gestandaardiseerde en geteste procedures.</li> <li>* Gewijzigde software is herleidbaar en kan veilig geüpdate worden.</li> <li>* Software releases worden gepland en gefaseerd geïmplementeerd, om zo communicatie, testen en accordering het correcte gewicht te geven.</li> </ul> <p>Voor de implementatie van changes wordt een regulier onderhoudswindow afgesproken op maandag of vrijdag.</p> <p>Alle changes dienen te worden gevalideerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijke voor validatie en foutloze technisch en veilige werking, Tweede Kamer voor functionele en eindvalidatie.</p> <p>Bij een nieuwe release dient een logisch herkenbare versienummering gehanteerd en releasenotes opgeleverd te worden met een duidelijke complete beschrijving van de wijzigingen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Technisch applicatiebeheer

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.2.6 | <p><u>Beheer omgevingen</u></p> <p>De Tweede Kamer hanteert het OTAP-principe. De Tweede Kamer zal zelf zorg dragen voor de inrichting en beheer van deze omgevingen qua infrastructuur, operating systeem en te gebruiken standaard software tooling. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het versiebeheer en databeheer in de Ontwikkel- en Testomgeving. Op de Acceptatie- en omgeving is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor versiebeheer en databeheer onder regie van de Tweede Kamer, op de Productie omgeving is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het versiebeheer onder regie van de Tweede Kamer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.2.7 | <p>De Opdrachtnemer garandeert de werking van de Actorendatabase Applicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, conform de gewenste functionaliteit.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.2.8 | <p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor minimaal één vaste contactpersoon plus vervanging die fungeert als operationeel aanspreekpunt voor de activiteiten met betrekking tot technisch applicatiebeheer. Deze contactpersoon is telefonisch en en per e-mail bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren.</p> <p>In geval van wisseling van contactpersoon draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige en volledige overdracht van alle relevante informatie. Tevens bespreekt Opdrachtnemer de Tweede Kamer over de wisseling voordat de wisseling plaatsvindt.</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>De contactpersoon zal eens per kwartaal een overleg hebben met een door de Tweede Kamer aangewezen functioneel beheerder van de Actorendatabase applicatie. Dit overleg zal in principe plaats vinden op locatie van de Tweede Kamer. Hiervan kan in onderling overleg worden afgeweken. Initiatief voor het maken van deze afspraak, opstellen van de agenda en besluitnotities uit het overleg ligt bij de functioneel beheerder van de Tweede Kamer. Tijdens het overleg zal in ieder geval bespreking van de meest recente kwartaalrapportage onderdeel zijn. De Opdrachtgever berekent geen additionele kosten voor dit overleg aangezien deze geacht is dat deze onderdeel uit maken van het periodieke bedrag voor technisch applicatiebeheer.</p> |
| 6.2.9 | <p>Na ingaan van het contract voor technisch applicatiebeheer vindt gedurende de looptijd van het contact minimaal éénmaal per jaar een tactisch/strategisch overleg over de dienstverlening plaats tussen de opdrachtgever van de Tweede Kamer en een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer over de dienstverlening. Dit overleg vindt plaats op locatie van de Tweede Kamer. Voor het overleg geldt dat de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het initiatief neemt voor het maken van de afspraak ervoor;</li> <li>• de agenda opstelt en minimaal 1 week tevoren aan de contactpersoon van de Tweede Kamer mailt;</li> <li>• Een besluitenlijst maakt en deze binnen een kalenderweek mailt aan de contactpersoon van de Tweede Kamer.</li> </ul> <p>Eventuele kosten verband houdend met de overleggen en daarmee gepaard gaande werkzaamheden worden geacht te zijn verdisconteerd in de tarieven die Opdrachtnemer in rekening brengt aan de Tweede Kamer.</p> <p>Bespreekpunt bij dit overleg zijn in ieder geval de prestaties van Opdrachtnemer op basis van de rapportages.</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |