



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“IUC23-021 End User Services, VDI Benchmark Tooling (VDIBT)”

Versie	: 1.0
Kenmerk	: IUC23-021
Datum	: 08-09-2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionals	5
2.1 Besturingssysteem.....	5
Hoofdstuk 3. IV kaders	7
3.1 Beveiligingseisen	7
Hoofdstuk 4. Integriteit	10
4.1. Business Etiquette	10
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....	11
5.1. Sociale Aspecten	11
5.1.1. Social Return on Investment.....	11
5.2. Arbeidsaspecten in de keten	12
5.2.1. Internationale sociale voorwaarden	12
Hoofdstuk 6. Juridische kaders.....	14
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	15
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	15
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII "Prijzenformulier"	15
7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	16
7.4. Indexering Prijs	16
Hoofdstuk 8. Documentatie en Opleiding.....	17
8.1. Documentatie.....	17
8.2. Opleiding (indien gevraagd via separate offerte).....	17
Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase	19
9.1. Voorbereiding	19
9.2. Documentatie en Opleiding	19
Hoofdstuk 10. Operationele fase	20
10.1. Consultancy voor functionele use cases en technische ondersteuning	20
10.2. Onderhoud en Support.....	20
10.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	24
10.4. Factureren en bestellen	24

10.5.	Kaders voor (re)transitie	25
-------	---------------------------------	----

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding met kenmerk IUC23-021. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1 Besturingssysteem

GUE 1.	Middels de Oplossing is het mogelijk om geautomatiseerde testen uit te voeren om inzicht te verkrijgen wat het maximale aantal users kan zijn op een VDI omgeving, zonder dat er een significante performance degradatie optreedt. Denk hierbij aan haperingen, langer (bijv. van 2 seconden naar 10 seconden) moeten wachten op het openen van een programma etc.
GUE 2.	De Oplossing wordt geïnstalleerd in het datacenter van Opdrachtgever en is dus een on-premise Oplossing.
GUE 3.	Er kan realtime worden gemeten wat de gebruikerservaring is van Gebruikers van de virtuele desktops Dit gebeurt aan de hand van voorgedefinieerde gebruikershandelingen.
GUE 4.	De Oplossing geeft inzicht in de “right-sizing” van de hardware configuratie van de VDI backend omgeving. Dit is noodzakelijk om de gewenste aantallen users en applicatie te ondersteunen.
GUE 5.	De Oplossing laat de impact zien van Software en of hardware changes, doormiddel van historie en recente gegevens zodat er een analyse gestart kan worden
GUE 6.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om standaard load testing uit te voeren op virtuele desktop omgevingen gebaseerd op voor gedefinieerde gebruikershandelingen, waarbij grote aantallen gebruikers en gebruikerstests worden gegenereerd om vervolgens deze tests uit te voeren, te meten en over te kunnen rapporteren.
GUE 7.	Het dient mogelijk te zijn om te kunnen bepalen welk component van de gemonitorde vDesktop Impact heeft op de prestatie van deze vDesktop. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer een performance degradatie optreedt, er moet kunnen worden achterhaald (= indicatie) waar deze degradatie zijn oorsprong kent. Bijvoorbeeld een applicatie(handeling) gekoppeld aan geheugen, disk, processor, etc. etc.
GUE 8.	De Oplossing maakt het mogelijk voor een analist om de data die voortkomt uit de testen te selecteren, visualiseren en analyseren.
GUE 9.	De Oplossing beschikt over minimaal 2 autorisatie lagen: • Autorisatie voor een beheerder (Beheren en configureren); • Gebruiker (Alleen kijken).
GUE 10.	Binnen de Oplossing is autorisatie per dashboard mogelijk Hiermee is het bijvoorbeeld mogelijk welke groep mag lezen en/of wie mag beheren en configureren).
GUE 11.	De Oplossing moet met de bestaande infrastructuur van de Aanbestedende dienst integreren en zich conformeren aan de hieronder vermelde Belastingdienststandaarden (zie ook Bijlage 7 Aansluitvoorwaarden). • De Oplossing draait op Windows, Linux of is een virtuele appliance • De Oplossing moet aansluiten op Microsoft Active Directory (ADS) voor het kunnen authenticeren en autoriseren van Gebruikers.
GUE 12.	De Oplossing houdt minimaal 24 maanden historie beschikbaar (zodat deze later vergeleken kan worden).
GUE 13.	De Oplossing moet browseronafhankelijk gebruikt kunnen worden.

GUE 14.	De Oplossing biedt standaard een set van rapportages en het is daarbij mogelijk om zelf, door de Aanbestedende dienst, de tijdspannes aan te geven
GUE 15.	Het is mogelijk om zelf rapportages samen te stellen, buiten de rapportages die standaard beschikbaar gesteld worden
GUE 16.	De rapportages binnen de Oplossing kunnen automatisch periodiek gegenereerd worden.
GUE 17.	De rapportages binnen de Oplossing worden in minimaal PDF en CSV formaat gegenereerd.
GUE 18.	De bijlagen in de e-mail van de reports kunnen in pdf formaat worden meegestuurd (zie GUE 19).
GUE 19.	De Oplossing kan reports volledig automatisch versturen naar het e-mail adres van de service afdeling van de Opdrachtgever.
GUE 20.	Indien nodig, zorgt de Inschrijver ervoor dat de Oplossing, binnen 3 maanden, goed functioneert met een vernieuwde Horizon omgeving (als er een vernieuwde Horizon omgeving wordt geïntroduceerd). De huidige versies zijn: VMware Horizon 2306, VMware vSphere 7.03, VMware agent 2303 en VMware Horizon Client 2303.
GUE 21.	Uw Oplossing levert een doorlopende en proactieve meting van de vDesktop omgeving (dus niet momentopnames, maar een doorlopende meting.
GUE 22.	Uw Oplossing is een standaard Oplossing en geen maatwerk.
GUE 23.	De gehele Oplossing kan middels één user interface totaal worden gemanaged.
GUE 24.	Uw Oplossing kan met meerdere (twee of meer) omgevingen (ontwikkel, acceptatie, test en/of productie) werken, zonder dat dit invloed heeft op de productie omgeving. Dit is noodzakelijk om zowel de upgrades van de Oplossing te testen alsook het effect op de bestaande omgeving.
GUE 25.	Uw Oplossing bevat standaard scripts/workloads om (performance)metingen op VDesktops uit te voeren. Of deze zijn te downloaden, zonder meerkosten etc., op de website van de leverancier.
GUE 26.	Het is in uw Oplossing mogelijk om zelf scripts/workloads te maken gebaseerd op standaard applicaties, maar ook op zelf ontwikkelde applicaties van de Belastingdienst.
GUE 27.	Calls ten behoeve van Onderhoud & Support dienen aangemeld te kunnen worden bij een Nederlands of Engels sprekende medewerk(st)er van de Inschrijver, of via een webportal waarin de communicatietaal Nederlands of Engels is.
GUE 28.	Voor het functioneren van de Oplossing is het niet nodig om een plug-in te installeren in vCenter server of andere Cloud beheertools
GUE 29.	Uw Oplossing is vanaf tijdstip van contractering niet binnen 3 jaar End of Life.

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1 Beveiligingseisen

De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)¹ en het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (VIRBI)². De BIO sluit aan op de actuele, internationale standaard voor informatiebeveiliging (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002). In onderstaande Uitvoeringseisen wordt naar verschillende paragrafen uit de BIO verwezen.

Indien er aanleiding toe is dan kan de Opdrachtgever besluiten zelf een Audit (al dan niet op alle onderdelen) uit te laten voeren op de Oplossing.

UE 1.	De Opdrachtgever heeft het recht om zelf (een deel van) de Oplossing aan een Audit te onderwerpen (BIO 5.1.2, 15.1.2.6, 18.2.1.1). Basis van de Audit is deze Specificatie van de Opdracht. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.
-------	---

Gegevens van en over de Opdrachtgever zijn vertrouwelijk en niet zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever te gebruiken voor eigen gebruik of te delen met Derde partijen. Gegevens worden door Opdrachtnemer alleen verwerkt voor de doelen waarover afspraken gemaakt zijn.

UE 2.	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft aan welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst.
-------	--

Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Gegevens van de Opdrachtgever mogen op geen enkele manier gecompromitteerd raken. Van medewerkers van Opdrachtnemer met toegang tot Gegevens en Oplossing is de achtergrond gecontroleerd. Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd. De Opdrachtgever oordeelt over de bruikbaarheid hiervan.

UE 3.	Opdrachtnemer heeft van alle medewerkers met toegang tot Oplossing en haar Gegevens de achtergrond geverifieerd conform relevante wet- en regelgeving (BIO 7.1.1.1). Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG, die beschikbaar moet zijn vanaf het moment van indiensttreding bij Opdrachtnemer. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd.
-------	--

Beveiligingsincidenten moeten direct gemeld kunnen worden bij zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Er is 24/7 een loket waar Beveiligingsincidenten gemeld kunnen worden en van waar uit actie genomen kan worden om het Incident verder af te handelen. Dit is ook van toepassing op meldingen voor wat betreft inbreuk op persoonsgegevens. Inschrijver heeft hier een proces voor ingericht.

Elk Beveiligingsincident wordt in eerste instantie als Prioriteit 1-Incident beschouwd. De Opdrachtgever wordt hiervan per direct op de hoogte gesteld.

UE 4.	Opdrachtnemer beschikt over een meldloket waar Beveiligingsincidenten en (potentiële) Datalekken per direct het hele jaar door 24/7 gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer zal de omvang van het Incident aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Procedures hieromtrent zijn beschreven in het SLA (zie GUE 30)
-------	---

¹ <https://www.bio-overheid.nl/>

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

UE 5.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een Kwetsbaarheid wordt geconstateerd of verwacht, betreffende de Gegevens en/of de Oplossing waar de Opdrachtgever gebruik van maakt. Opdrachtnemer heeft deze informatieplicht ook indien inbreuken op Beveiliging en/of persoonsgegevens zich voordoen bij de levering van de Oplossing aan Derden, indien deze inbreuken ook kunnen voordoen in de aan de Opdrachtgever geleverde Oplossing. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van de Kwetsbaarheid aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit proces zal beschreven worden in het SLA (zie GUE 35 en UE 48).
-------	---

Vulnerability scans zijn bedoeld om geautomatiseerd te scannen op bekende Kwetsbaarheden. Een Vulnerability scan kan dus met een grote regelmaat worden uitgevoerd. De reden om dergelijke beveiligingstesten regelmatig uit te voeren is dat aan de ene kant de Oplossing (continu) ge-update wordt en aan de andere kant hackers en beveiligingsonderzoekers constant op zoek zijn naar nieuwe Kwetsbaarheden. Aanvullend kan programmacode tijdens het ontwikkelproces on-the-fly worden getest met daarvoor geschikte hulpmiddelen.

UE 6.	De Opdrachtgever voert op haar kosten periodiek –bij voorkeur maandelijks– een Vulnerability scan uit op de Oplossing conform haar richtlijnen (BIO18.2.3.1). Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen worden op kosten van de Opdrachtnemer opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan, waar Opdrachtnemer eveneens kosteloos aan mee werkt.
-------	--

Het gebruik van software van andere leveranciers (open source, libraries) is toegestaan conform de licentievoorwaarden. Gebruik altijd de meest recente (veilige) versie vanuit een betrouwbare bron. Er mogen geen bekende Kwetsbaarheden in aanwezig zijn. Hiertoe heeft een evaluatie van de broncode plaatsgevonden (onder andere code scanning). Ook na ingebruikname vinden dergelijke evaluaties periodiek plaats.

Mochten Kwetsbaarheden toch bestaan/ontstaan dan worden deze opgelost via de leverancier van de software of conform de van toepassing zijnde Open Source-licentie. Niet weg te nemen Kwetsbaarheden worden gemeld als Beveiligingsincident.

UE 7.	In de Oplossing gebruikte Open Source-code en libraries van andere leveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente veilige versies uit betrouwbare bron. Als er geen veilige versie beschikbaar is dan wordt dit gemeld als Beveiligingsincident conform de bestaande afspraken.
UE 8.	Het is niet toegestaan om data te kopiëren, anders dan het voor de normale werking van de Oplossing noodzakelijke kopiëren, zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever. Ter beoordeling wordt bij een verzoek hiertoe aangegeven voor welk doel en in welke proporties de vermenigvuldiging nodig is, zodat hierop een risicoafweging kan worden gemaakt.
UE 9.	Opdrachtnemer zal Informatie en/of data van de Opdrachtgever, op welk medium dan ook, aan geen ander beschikbaar stellen of openbaar maken dan aan de door de Opdrachtgever aangewezen personen of organisaties.
UE 10.	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via de Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever en/of middels Remote beheer of de Remote Support dienst worden ingezet, dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 11.	Opdrachtnemer zal alle kennis omtrent de toegangsregels en toegangscode welke in verband met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst, geheim houden en alle benodigde voorzieningen treffen om te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt.
UE 12.	Opdrachtnemer conformeert zich bij de levering van de Oplossing aan de vereisten zoals gesteld in de meest recente versie van het HIB. Het HIB versie 2.0 is publiek beschikbaar op Internet:

	https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2019/07/01/handboek-ict-huisvesting-en-bekabeling-hib-versie-2.0
--	---

Hoofdstuk 4. Integriteit

4.1. Business Etiquette

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

UE 13.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend document.
--------	--

Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

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

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

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

5.1. Sociale Aspecten

5.1.1. Social Return on Investment

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

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

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

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

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

GUE 30.	Inschrijver zal de sociale voorwaarden, zoals beschreven in paragraaf 5.2.1. (Bijlage 3) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.
UE 14.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE 15.	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Opdrachtnemer 5% van de aantal in te zetten uren van de Overeenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen.

UE 16.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk jaar, uiterlijk 15 Kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage XI.
--------	--

5.2. Arbeidsaspecten in de keten

5.2.1. Internationale sociale voorwaarden

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

Op deze opdracht zijn de generieke sociale voorwaarden van toepassing. Voor nadere informatie zie Bijlage 3 (Handleiding Due Diligence Internationale Sociale Voorwaarden). Door middel van het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Dit is aldus een uitvoeringsvoorwaarde.

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

UE 17.	Opdrachtnemer committeert zich aan bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 5.2.1.
UE 18.	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. - De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). - De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.
UE 19.	Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 20.	Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: - een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 19; - de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; - de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;

	• informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.
UE 21.	Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een Plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het Plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het Plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 22.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; • het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

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

GUE 31.

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

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

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

GUE 32.	Alle met de Oplossing gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs, tenzij anders vermeld.
---------	---

UE 23.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Oplossing conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
--------	--

GUE 33.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.
---------	--

UE 24.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
--------	---

7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”

Het prijsmodel is uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- **Tabblad Voorblad**
Dit tabblad geeft een samenvatting van alle door Inschrijver in te vullen tabbladen in het Prijsmodel en geeft de vergelijkingswaarde ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijvingen.
- **Tabblad Inschrijving**
Vul hier de Prijzen in ten behoeve van Oplossing. Activiteiten met betrekking tot het leveren, ter beschikking stellen, onderhouden en proactief beheren van de Oplossing. Vul hier ook de Prijs per uur in voor Product Specifieke Diensten zoals bijvoorbeeld (Remote) Consultancy.
De totaal geoffeerde bedragen worden meegenomen ten behoeve van de vergelijkingswaarde in het tabblad “Voorblad”.
- **Tabblad 3 Toelichting op Inschrijving.** Hier dient aangegeven te worden wanneer Opdrachtgever een extra licentie dient aan te schaffen bij eventuele groei/ krimp. Daarnaast kan de Inschrijver hier nog aanvullende informatie kwijt aangaande de aangeboden prijzen. Kortom: beschrijf hier de relatie tussen de gevraagde dimensionering en het daarbij benodigd aantal licenties.

7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 25.	De facturering van de subscription licenties (abonnementen) voor de Oplossing dient jaarlijks vooraf aan het begin van elk contractjaar plaats te vinden.
UE 26.	De facturering van het Onderhoud en dient jaarlijks vooraf aan het begin van elk contractjaar plaats te vinden.
UE 27.	De facturering van Consultancy dient na uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Consultancy plaats te vinden.
GUE 34.	Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

7.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals opgegeven in het Prijsmodel (Bijlage VIII), mogen jaarlijks per 1 januari, maar niet eerder dan 1 januari 2025, worden geïndexeerd op basis van:

- voor de Prijzen op het tabblad “Inschrijving”: de tabel Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015, tabel 6202 Computeradvisering, index 2015=100 conform de volgende webpagina:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=757F9>
- voor de prijzen m.b.t. diensten op het tabblad “Inschrijving”: de tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) conform de volgende webpagina:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=61D7A>

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

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

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

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

UE 28.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan per 1 januari 2025.
UE 29.	Opdrachtnemer dient voor 1 december, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.

Hoofdstuk 8. Documentatie en Opleiding

8.1. Documentatie

UE 30.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Oplossing en het gebruik van de Oplossing in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 31.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 32.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.
UE 33.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 34.	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Oplossing, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 35.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 36.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Opleiding (indien gevraagd via separate offerte)

UE 37.	Opdrachtnemer levert relevante, minimaal online, Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het functioneel, technisch en applicatief beheer van de Oplossing indien uitgevraagd.
UE 38.	Indien Opleidingen worden gevraagd vinden deze plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 39.	Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.
UE 40.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 41.	Opleiding en ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.

UE 42.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.
--------	--

Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase

9.1. Voorbereiding

De Opdrachtnemer dient te ondersteunen bij de Implementatie van de Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient de Opdrachtnemer een Implementatieplan van de Oplossing te leveren.

9.2. Documentatie en Opleiding

UE 43.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

9.2.1. Opleiding

UE 44.	Opdrachtnemer geeft op aanvraag van Opdrachtgever aan iedere doelgroep, werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever (een) passende Opleiding(en) bestaande uit concrete invulling, zoals opleiding, cursus, instructie, product sessies/seminars, etc.
--------	---

UE 45.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Oplossing en/of in het geval de Aflevering van de Apparatuur wordt uitgesteld of vertraagd, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.
--------	--

Hoofdstuk 10. Operationele fase

10.1. Consultancy voor functionele use cases en technische ondersteuning

Gedurende de gehele operationele fase is Opdrachtnemer bereid Consultancy te leveren voor de ondersteuning van functionele use cases aangedragen door interne afnemers van de functionaliteit. Ook verwacht opdrachtgever ondersteuning in de vorm van Consultancy bij eventueel technisch beheer issues en problemen. Hierbij moet gedacht worden aan Ondersteuning bij Updates en Upgrades.

UE 46.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase, op afroep, ondersteuning in de vorm van Consultancy, bij de Implementatie van functionele use cases. Dit gebeurt op basis van nacalculatie.
UE 47.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase, op afroep, ondersteuning in de vorm van Consultancy bij Updates en Upgrade van de technische Implementatie. Dit gebeurt op basis van nacalculatie.

10.2. Onderhoud en Support

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

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

GUE 35.	Inschrijver levert bij inschrijving, op basis van de in paragraaf 10.2.1. van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud en Support.
UE 48.	De SLA wordt binnen 4 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld en (zie GU 35) vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als extra bijlage XI aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
UE 49.	Opdrachtgever voert zelf het Onderhoud uit. Opdrachtnemer stemt hiermee in, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
UE 50.	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste ondersteuning op het Onderhoud te verlenen op de voorlaatste (verse n-1) en nieuwste versie (versie n) van de Oplossing

10.2.1. Service Levels

GUE 36.	Inschrijver levert bij Inschrijving, op basis van de in dit document gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan de in dit document gevraagde ondersteuning (zie ook Bijlage A paragraaf 10.2.1.). Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zich hierbij conformeert aan de in Bijlage 6 - 'ARBIT voorwaarden 2022' en hoofdstuk 1
---------	---

van dit document gehanteerde begrippen. Indien hiervan wordt afgeweken, zullen de afwijkende begrippen gedefinieerd worden in de SLA.

10.2.1.1. Kwetsbaarheden

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

UE 51. Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.0, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.

UE 52. Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.1. Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer:

- Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen.
- Hoog (high): binnen één (1) maand.
- Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden.
- Laag (low): binnen zes (6) maanden.

10.2.1.2. Helpdesk en Incidentmanagement

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

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor • één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of • één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of • de Informatiebeveiliging en/of • het imago van de Opdrachtgever en/of • onacceptabele hoge kosten.
Laag	• Overige situaties
Urgentie	
Hoog	Een Incident • beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging en/of • brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of • verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever en/of • er geen Workaround mogelijk is en/of • de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of • de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.

Laag	• Overige situaties
Prioriteit	• Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 • Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

Tabel Impact, Urgentie en Prioriteit

PI	Prioriteit	Service Level	Norm
Openstelling Helpdesk	Incidenten	5 x 8 uur	100%
	Service requests	Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur	100%
REACTIETIJD			
Reactietijd	Prio 1	30 minuten	100%
Reactietijd	Prio 2	60 minuten	100%
Reactietijd	Prio 3	Max. 24 uur	100%
Reactietijd	Service request	1 Werkdag	100%
OPLOSTIJD			
Oplostijd	Prio 1	8 uur	100%
Oplostijd	Prio 2	1 Werkdag	100%
Oplostijd	Prio 3	Max. 3 Werkdagen	100%
HERSTELTIJD			
Hersteltijd	Prio 1	2 Werkdagen	98%
Hersteltijd	Prio 2	3 Werkdagen	95%
Hersteltijd	Prio 3	4 werkdagen	90%

Tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement

UE 53.	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
UE 54.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
UE 55.	Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgeslost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1).
UE 56.	Zoals in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement is aangegeven (en aanvullend op UE55) dient bij een storing in de laagste prio (prio 3) binnen maximal 24 uur gereageerd te zijn en de Oplossing dient zo snel mogelijk weer beschikbaar te zijn, doch binnen maximaal drie (3) werkdagen. Indien dit niet (dreigt te) luk(k)t(en), dient er een plan van aanpak te komen, met planning, op de derde (3) werkdag.

10.2.1.3. Release – en Patch management

UE 57.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig (binnen maximaal 3 maanden) over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.
UE 58.	Het beschikbaar stellen van Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing wordt in overleg met Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
UE 59.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de release notes ten behoeve van Acceptatie(test).

UE 60.	Opdrachtnemer stelt Releases middels een beveiligde download beschikbaar. Om de veiligheid van de transfer van Programmatuur te borgen dient voor het beschikbaar stellen van een Release gebruik te worden gemaakt van File transfer.
UE 61.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar.

10.2.1.4. Verbeterplan

UE 62.	Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.
--------	--

10.2.2. Remote support

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

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

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

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

GUE 37.	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.
---------	--

10.2.3. Rapportage

UE 63.	Opdrachtnemer levert per half jaar een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud:
--------	--

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

10.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

- | | |
|--------|---|
| UE 64. | Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'. |
|--------|---|

10.4. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

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

- | | |
|--------|--|
| UE 65. | De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. |
|--------|--|

- | | |
|--------|---|
| UE 66. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer. |
|--------|---|

- | | |
|--------|---|
| UE 67. | Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren. |
|--------|---|

UE 68.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 69.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

10.5. Kaders voor (re)transitie

10.5.1. Inleiding

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

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

Toelichting: deze zin opnemen als er geen termijn vooraf kenbaar kan worden gemaakt.

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

10.5.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 70.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Oplossing gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.
UE 71.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 72.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 73.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 74.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 75.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.

10.5.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 76.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Oplossing voor een periode van 3 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 77.	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 78.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 79.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.
UE 80.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie
UE 81.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van Oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.