



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Aanmeldtool Evenementen”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-040
Datum : 01-02-2024

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Functionals	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Voorbereiding Evenement	5
2.3. Backoffice Evenement	6
2.4. Uitvoering Evenement	9
2.5. Afronding Evenement	9
Hoofdstuk 3. IV kaders	10
3.1. Opbouw van de AE Oplossing	10
3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	10
3.3. Beveiliging	10
3.4. Presentatie van de AE Oplossing	15
3.5. Autorisatie en Authenticatie	16
3.6. (Persoons)Gegevens	18
Hoofdstuk 4. Documentatie, Opleiding en Consultancy	20
4.1. Documentatie	20
4.2. Opleiding	20
4.3. Consultancy	21
Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase	22
5.1. Voorbereiding	22
5.2. Implementatie	22
5.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy	22
Hoofdstuk 6. Operationele fase	24
6.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures	24
6.2. Service Levels	24
6.3. Security management	26
6.4. Capacity management	26
6.5. Business Continuity management	27
6.6. Availability management	27
6.7. Service Level Rapportage	27

6.8.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	28
6.9.	Factureren en bestellen.....	28
6.10.	Kaders voor (re)transitie	29
Hoofdstuk 7.	Integriteit.....	31
7.1.	Business Etiquette.....	31
Hoofdstuk 8.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	32
8.1.	Milieu en Klimaat	32
8.2.	Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB	33
Hoofdstuk 9.	Juridische kaders	35
Hoofdstuk 10.	Prijsstelling	36
10.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	36
10.2.	Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VI “Prijzenformulier” .	36
10.3.	Indexering Prijs.....	39

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Aanmeldtool Evenementen. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Algemeen

GUE 1.	De AE Oplossing biedt Opdrachtgever ten minste de mogelijkheid tot het zelfstandig toevoegen van tekst, afbeelding, video, audio en presentaties aan een Evenement.
GUE 2.	Potentiële Deelnemers die zich hebben aangemeld voor een Evenement (Deelnemers) dienen via de AE Oplossing, ten minste via e-mail, benaderd kunnen worden.
GUE 3.	De AE Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om templates aan te maken, te beheren en aan te passen voor ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Aanmaken Evenementen; • Uitnodigingen; • Bevestigingen van deelname; • Evaluaties/enquêtes.

2.2. Voorbereiding Evenement

GUE 4.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid tot aanmaken van Open en Gesloten Evenementen met een beheeromgeving en een deelnemer-omgeving ('landingspagina').
--------	--

Indien een Deelnemer de AE Oplossing benadert, al dan niet via een uitnodiging, is de deelnemer-omgeving altijd de 1^e omgeving ("landingspagina") waar de Deelnemer terecht komt. Het benaderen van de AE Oplossing gaat vaak vanuit gepersonaliseerde uitnodigingen. Soms is dit een open uitnodiging, dan stuurt Opdrachtgever aan de (potentiële) Deelnemer een e-mail met een bijgevoegde link/button naar de AE Oplossing om in te schrijven of wordt de uitnodiging vrij toegankelijk gepubliceerd, bijvoorbeeld op een internetpagina.

GUE 5.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om (potentiële) Deelnemers uit te nodigen voor zowel Open Evenementen als Gesloten Evenementen.
GUE 6.	De deelnemer-omgeving is altijd de 1 ^e omgeving ("landingspagina") in de AE Oplossing waar de Deelnemer terecht komt.
GUE 7.	In de AE Oplossing heeft elk Evenement een eigen omgeving waar Deelnemers zich kunnen inschrijven voor het Evenement.

GUE 8.	In de AE Oplossing heeft elke Deelnemer een gepersonaliseerde omgeving op basis van de inschrijving. In deze omgeving staan de door Deelnemer geregistreerde (Persoons)Gegevens zoals contactgegevens, bedrijfsonderdeel, dagprogramma, dieetwensen, enz.
GUE 9.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om lijsten van Deelnemers (minimaal op basis van e-mail adres) te importeren, automatisch (potentiële) Deelnemers uit te nodigen en ook enkel inschrijven door Deelnemers op basis van deze genodigdenlijst toe te staan.
GUE 10.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om een beveiligd Evenement aan te maken. (Potentiële) Deelnemers krijgen enkel toegang tot de deelnemersomgeving van het betreffende Evenement op basis van authenticatie.
GUE 11.	Indien Persoonsgegevens bekend zijn, biedt de AE Oplossing de mogelijkheid om (geautomatiseerd) gepersonaliseerd met (potentiële) Deelnemers te communiceren.
GUE 12.	De AE Oplossing biedt Deelnemer(s) de mogelijkheid om aanvullende (Persoons)gegevens, zoals contactgegevens, bedrijfsonderdeel, dieetwensen, gewenste (sub)sessie enz., in te vullen bij het inschrijven voor een Evenement, indien de Opdrachtgever dit verzoekt.
GUE 13.	De AE Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om de aanvullende (Persoons)Gegevens te definiëren en te beheren voor elk Evenement.
GUE 14.	De AE Oplossing stuurt Deelnemers geautomatiseerd een gepersonaliseerde bevestiging van de inschrijving met o.a. gekozen (sub)sessies, timeslots, eventuele route e.d.
GUE 15.	De AE Oplossing biedt Deelnemers de mogelijkheid om zelfstandig de inschrijving(en) en ingevulde (Persoons)Gegevens te beheren: opvragen, wijzigen en/of annuleren.
GUE 16.	De AE Oplossing voorziet in een beheeromgeving waarin Opdrachtgever zelfstandig Evenementen kan aanmaken, beheren en publiceren.
GUE 17.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om Deelnemers in te laten schrijven op subsessies binnen Evenementen: (verplichte sloten) workshops/break-out sessies, enz.
GUE 18.	De AE Oplossing dient Deelnemers te verhinderen om zich voor meer dan één sessie per tijdslot in te schrijven, en een foutmelding te geven als Deelnemers dat proberen.

2.3. Backoffice Evenement

GUE 19.	De AE Oplossing biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om inschrijvingen op een Evenement te volgen, met ten minste inzicht in:
---------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Lijst Deelnemers + inschrijving (sub)sessies; • Lijst per (sub)sessie; • Lijst diëtwensen; • Lijst annuleringen; • In geval er met een geïmporteerde genodigdenlijst is gewerkt: wie zich wel/niet heeft ingeschreven.
--	--

GUE 20.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om een maximum te stellen aan het aantal Deelnemers per Evenement en/of (sub)sessie.
---------	--

GUE 21.	De AE Oplossing biedt per inschrijving inzage in wanneer de inschrijving is gedaan; dit mede t.b.v. het gericht benaderen van nieuwe Deelnemers.
---------	--

W 1	<p>Gebruiksvriendelijkheid</p> <p>De Aanbestedende dienst wenst dat de AE Oplossing de Gebruikers en Deelnemers op intuïtieve en uitnodigende wijze in staat stelt hun doel op efficiënte wijze te bereiken. De Aanbestedende dienst wil de gebruiksvriendelijkheid van uw AE Oplossing beoordelen op basis van filmpjes. De filmpjes dienen inzicht te geven in de wijze waarop bepaalde acties in uw AE Oplossing worden uitgevoerd.</p> <p>Vraag</p> <p>Maak filmpjes (5) vanuit de hieronder gespecificeerde acties:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het aanmaken van een Evenement door Opdrachtgever; 2. Het opstellen en versturen van een uitnodiging door Opdrachtgever; 3. Het inschrijven op een Evenement door een Deelnemer; 4. Het wijzigen van een subsessie van een Deelnemer door Opdrachtgever; 5. Het genereren van een rapportage (aantal uitnodigingen, aantal inschrijvingen, aantal no-shows) van 1 Evenement en over meerdere Evenementen gedurende een bepaalde periode. <p>Voor het indienen van de filmpjes dient u gebruik te maken van Filetransfer Belastingdienst (https://filetransfer.belastingdienst.nl/), dit omdat TenderNed de bestandsvormen van filmpjes niet ondersteunt. Uiterlijk 48 uur voor de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving (zie Beschrijvend document paragraaf 3.1) dient u per e-mail naar y.bakker@belastingdienst.nl met een CC naar cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl uw e-mailadres door te geven zodat wij u een uitnodiging kunnen sturen voor het gebruik van Filetransfer Belastingdienst. Het indienen van het filmpje dient u voor de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving te doen.</p> <p>De filmpjes dienen inzicht te geven in de volgende zaken:</p> <p>Efficiëntie:</p>
-----	--

De Gebruiker/Deelnemer kan het doel efficiënt bereiken of de taak voltooien:

- (User) Control: de Gebruiker/Deelnemer is in controle over de AE Oplossing. De AE Oplossing biedt een Gebruiker/Deelnemer de mogelijkheid om zelf beslissingen te nemen over hoe je de AE Oplossing gebruikt. Dit betreft bijvoorbeeld het kunnen aanpassen van instellingen die het beste passen bij de werkwijze van de Gebruiker/Deelnemer.
- Interface-ontwerp: het visueel ontwerp en interactie-ontwerp is doelgericht, zonder storende of irrelevante (beeld-) informatie.

Gemak:

De Gebruiker/Deelnemer wordt ondersteund in het gebruik van de AE Oplossing:

- Consistentie: in de AE Oplossing zijn schermen, menu's, geluiden etc. eenduidig vormgegeven;
- Behulpzaamheid: De AE Oplossing zien waar de Gebruiker/Deelnemer is en waar de Gebruiker/Deelnemer kan komen om het doel te bereiken. De AE Oplossing zorgt ervoor dat overbodige handelingen en foutieve handelingen worden voorkomen.

Verwachtingen

De Aanbestedende dienst verwacht dat uit de filmpjes van de Inschrijver blijkt:

- Uit de filmpjes blijkt dat de Gebruiker/Deelnemer het doel efficiënt kan bereiken of de taak kan voltooien door een hoge mate van (user) control en doelgericht interface-ontwerp;
- Uit de filmpjes blijkt dat de AE Oplossing de Gebruiker/Deelnemer ondersteunt in het gebruik van de AE Oplossing door een hoge mate van consistentie en behulpzaamheid.

Beoordeling

- De gebruiksvriendelijkheid van de AE Oplossing overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Uit de filmpjes blijkt een duidelijke meerwaarde (bovenop de omschreven elementen) = 10 punten;
- De gebruiksvriendelijkheid van de AE Oplossing voldoet in voldoende mate aan de verwachtingen = 7 punten;
- De gebruiksvriendelijkheid van de AE Oplossing voldoet in beperkte mate aan de verwachtingen = 3 punten.
- De gebruiksvriendelijkheid van de AE Oplossing voldoet niet of nauwelijks aan de verwachtingen = 0 punten.

2.4. Uitvoering Evenement

UE 1.	De AE Oplossing biedt Deelnemers de mogelijkheid om op basis van een code (b.v. QR) een badge, met ten minste de naam, achternaam en dienstonderdeel, te laten maken en uit te printen via de Badgeprinter op locatie van het Evenement.
-------	--

GUE 22.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om Deelnemers automatisch te registreren op aanwezigheid bij Evenementen.
---------	---

GUE 23.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om de aanwezigheid van Deelnemers op een Evenement automatisch te koppelen aan de deelnemerslijst indien dit Evenement gebruik maakt van een deelnemerslijst.
---------	---

GUE 24.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om de dieetwensen van Deelnemers op naam te registreren.
---------	--

2.5. Afronding Evenement

GUE 25.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid aan daartoe geautoriseerde Gebruikers om de deelnemerslijsten te exporteren, ten minste in format .csv.
---------	---

UE 2.	<p>Na afloop van een door Opdrachtgever te bepalen en zelfstandig in te stellen periode worden alle (Persoons)Gegevens van Deelnemers behorende bij een bepaald Evenement geanonimiseerd. Tot dit moment blijven het Evenement, de toegevoegde media en de deelnemerslijsten toegankelijk in de AE Oplossing.</p> <p>(Persoons)Gegevens die vanwege hun aard niet te anonimiseren zijn, zoals naam, e-mail adres, geboortedatum en functietitel, worden na afloop van voornoemde periode automatisch verwijderd uit de AE Oplossing.</p>
-------	--

GUE 26.	De AE Oplossing biedt de mogelijkheid om een evaluatie/enquête te houden.
---------	---

GUE 27.	De AE Oplossing biedt rapportagemogelijkheden van Metadata over één en meerdere Evenementen (aantal uitnodigingen, inschrijvingen, no-shows, enz.) in de vorm van het configureren, genereren, exporteren en printen van rapportages zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, waarbij tenminste de volgende formaten worden ondersteund: .xls, .xlsx, .pdf, .csv.
---------	---

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Opbouw van de AE Oplossing

De Aanbestedende dienst wil dat de AE Oplossing logisch uit één geheel bestaat en dat te allen tijde de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen van de AE Oplossing.

GUE 28.	De Opdrachtnemer levert de AE Oplossing als één integraal werkend systeem.
---------	--

GUE 29.	De Opdrachtnemer levert de AE Oplossing (m.u.v. de Badgeprinters) als SaaS oplossing.
---------	---

3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Aanbestedende dienst hecht veel belang aan de beveiliging van (Persoons)Gegevens. De Aanbestedende dienst heeft een taak en verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat (Persoons)Gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen.

De Opdrachtnemer dient alle passende en nodige maatregelen te hebben getroffen en te treffen om de Opdrachtgever in staat te stellen deze taak uit te voeren en haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Een belangrijk kader in de te nemen beveiligingsmaatregelen is de vigerende wetgeving en standaarden ten aanzien van ICT-beveiliging en privacy.

UE 3.	Opdrachtnemer voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming, met betrekking tot alle Persoonsgegevens die bij de uitvoering van deze Overeenkomst worden verwerkt.
-------	---

Bij de uitvoering van onderhavige opdracht worden Persoonsgegevens verwerkt. Derhalve zullen Partijen hiertoe een separate Verwerkersovereenkomst afsluiten conform Bijlage 4 van het Beschrijvend document. Afwijken hiervan is niet toegestaan. Zie in dit verband hoofdstuk 9.

3.3. Beveiliging

De Aanbestedende dienst is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04). Dit overheidsbeleid is gebaseerd op de ISO27001 en de ISO27002 en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenaamde verplichte overheidsmaatregelen.

De Aanbestedende dienst heeft de AE Oplossing geclassificeerd als BBN1, BIV111.

Daarnaast stelt de Aanbestedende dienst zelf ook beveiligingseisen, de zogenaamde Belastingdienst specifieke eisen.

De eisen worden in deze paragraaf verder toegelicht.

3.3.1. Verplichte Overheidsmaatregelen

De Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Opdrachtgever. Echter, de Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Naast de ISO 27001 certificering (of gelijkwaardig) is een aantal maatregelen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04) ook voor de Opdrachtnemer verplicht. Het betreft voor de AE Oplossing de volgende maatregelen:

Nr.	Control	Maatregel
9.2.1.1	Registratie en afmelden van gebruikers	Er is een sluitende formele registratie- en afmeldprocedure voor het beheren van gebruikersidentificaties.
9.2.1.2	Registratie en afmelden van gebruikers	Het gebruiken van groepsaccounts is niet toegestaan tenzij dit wordt gemotiveerd en vastgelegd door de Belastingdienst.
9.2.2.1	Gebruikers toegang verlenen	Er is uitsluitend toegang verleend tot informatiesystemen na autorisatie door een bevoegde functionaris.
9.2.2.2	Gebruikers toegang verlenen	Op basis van een risicoafweging is bepaald waar en op welke wijze functiescheiding wordt toegepast en welke toegangsrechten worden gegeven.
9.2.2.3	Gebruikers toegang verlenen	Er is een actueel mandaatregister waaruit blijkt welke personen bevoegdheden hebben voor het verlenen van toegangsrechten dan wel functieprofielen.
9.4.1.1	Beperking toegang tot informatie	Er zijn maatregelen genomen die het fysiek en/of logisch isoleren van informatie met specifiek belang waarborgen.
9.4.1.2	Beperking toegang tot informatie	- Gebruikers kunnen alleen die informatie met specifiek belang inzien en verwerken die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun taak.
9.4.3.1	Systeem voor wachtwoordbeheer	Als er geen gebruik wordt gemaakt van two factor authentication is de wachtwoordlengte minimaal 8 posities en complex van samenstelling. Vanaf een wachtwoordlengte van 20 posities vervalt de complexiteitseis. Het aantal inlogpogingen is maximaal 10. De tijdsduur dat een account wordt geblokkeerd na overschrijding van het aantal keer foutief inloggen is vastgelegd.
9.4.3.2	Systeem voor wachtwoordbeheer	In situaties waar geen two-factor authenticatie of een wachtwoord complex van samenstelling, wordt minimaal halfjaarlijks het wachtwoord vernieuwd.
9.4.3.3	Systeem voor wachtwoordbeheer	De eisen aan wachtwoorden moeten geautomatiseerd worden afgedwongen.
9.4.3.4	Systeem voor wachtwoordbeheer	Initiële wachtwoorden en wachtwoorden die gereset zijn, hebben een maximale geldigheidsduur van een werkdag en moeten bij het eerste gebruik worden gewijzigd.

Nr.	Control	Maatregel
9.4.3.5	Systeem voor wachtwoordbeheer	Wachtwoorden die voldoen aan het wachtwoordbeleid hebben een maximale geldigheidsduur van een jaar. Daar waar het beleid niet toepasbaar is, geldt een maximale geldigheidsduur van zes maanden. Bij wachtwoorden complex van samenstelling is dit geen vereiste.
12.4.1.1	Gebeurtenissen registreren	Een logregel bevat minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; datum en tijdstip van de gebeurtenis.
12.4.2.2	Beschermen van informatie in logbestanden	- Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
12.4.2.4	Beschermen van informatie in logbestanden	Oneigenlijk wijzigen, verwijderen of pogingen daartoe van loggegevens worden zo snel mogelijk gemeld als beveiligingsincident.
15.1.2.4	Opnemen van beveiligingsaspecten in leverancierovereenkomsten	Ter waarborging van vertrouwelijkheid of geheimhouding worden bij IT-inkopen standaardvoorwaarden voor inkoop gehanteerd.
16.1.2.1	Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Er is een meldloket waar beveiligingsincidenten kunnen worden gemeld.

Tabel 1 - Verplichte overheidsmaatregelen

UE 4.	De AE Oplossing voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1 – Verplichte overheidsmaatregelen.
-------	--

3.3.2. Belastingdienst specifieke eisen

Aanvullend op de ISO27001 certificering (of gelijkwaardig) en een aantal maatregelen uit de BIO wil de Aanbestedende dienst dat de Opdrachtnemer aan een aantal specifieke Eisen voldoet.

UE 5.	<p>De Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren door een Derde partij om de Beveiliging van de AE Oplossing te testen. De Opdrachtgever schakelt de Derde partij in.</p> <p>A&P testen zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.</p> <p>De resultaten van de A&P test worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de Common Vulnerability Scoring System (CVSS) classificatie van de bevindingen en de aansluitende hertest.</p> <p>De kosten van de uitvoering van deze A&P test zijn voor rekening van Opdrachtgever.</p>
-------	--

	Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden. De aansluitende hertest is op kosten van de Opdrachtnemer.
--	--

Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren op de AE Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau. Het geniet de voorkeur dat Opdrachtnemer de scope van de A&P-test afstemt met Opdrachtgever. Indien deze scope gelijk is aan de scope die Opdrachtgever zou hanteren voor haar A&P-test bestaat bij een goede uitkomst van de test de mogelijkheid dat Opdrachtgever afziet van het uitvoeren van haar eigen jaarlijkse A&P-test.

UE 6.	<p>Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren op de AE Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau.</p> <p>De resultaten van de A&P-testen worden integraal gedeeld met Opdrachtgever.</p> <p>Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de CVSS-classificatie van de bevindingen en de aansluitende hertest.</p>
-------	---

UE 7.	<p>Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van de meest actuele versie van het Common Vulnerability Scoring System (CVSS), op dit moment versie 4.0.</p> <p>Bij het constateren van Kwetsbaarheden door Opdrachtnemer met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), wordt de Opdrachtgever daarover direct (uiterlijk binnen één (1) uur) door Opdrachtnemer geïnformeerd.</p> <p>Bij Kritische Bevindingen (Critical) dient er per direct (orde van grootte minuten) gestart te worden met de oplossing en implementatie door de opdrachtnemer. De planning voor het implementeren van de oplossing wordt met de opdrachtgever afgestemd.</p> <p>Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.</p> <p>Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag (Medium, Low) worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply).</p> <p>Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als Gemiddeld of Laag, niet te verhelpen dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de Opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. Zonder dit akkoord blijft de oplostermijn conform CVSS doorlopen.</p>
-------	--

De Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid hebben om nieuwe Kwetsbaarheden te detecteren en vast te stellen dat bestaande Kwetsbaarheden zijn opgelost. Dit is aanvullend op de eisen t.a.v. de andere A&P testen. Kwetsbaarhedenscans worden op basis van een risico-analyse gedaan, in principe 1x per jaar tenzij er aanleiding is om dit vaker te doen.

UE 8.	<p>Opdrachtgever heeft het recht om Kwetsbaarheidsscans (vulnerability scans) op de AE Oplossing uit te laten voeren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren.</p> <p>Kwetsbaarheidsscans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer zelf.</p> <p>De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de CVSS-classificatie van de bevindingen en de aansluitende hertest. Gevonden Kwetsbaarheden worden opgelost door Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Kwetsbaarheidsscans die door Opdrachtgever worden uitgevoerd.</p>
-------	---

UE 9.	<p>De Opdrachtgever heeft – in aanvulling op hetgeen staat omschreven in de Arbit voorwaarden – het recht om minimaal 1 keer per jaar een Audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de AE Oplossing te toetsen.</p> <p>De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de Audit uitvoert.</p> <p>Een in opdracht van de Opdrachtnemer uitgevoerde Audit is ook acceptabel, mits deze is uitgevoerd door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau en voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde normen.</p> <p>De resultaten van de Audit worden gerapporteerd en gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen.</p> <p>De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Audit en de te nemen vervolgstappen.</p>
-------	--

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer middels een Notice of Takedown de opdracht geven de (Persoons)Gegevens van Opdrachtgever onbeschikbaar te maken voor (minimaal) toegang vanaf het internet. Effectief betekent dit dat:

- De (Persoons)Gegevens van Opdrachtgever voor derden ontoegankelijk worden gemaakt en/of;
- (Relevante delen van) de AE Oplossing voor derden onbeschikbaar worden gemaakt.

Het onbeschikbaar maken van (Persoons)Gegevens wordt uitgevoerd op het moment dat de Beveiliging van (Persoons)Gegevens in gevaar is. Dat is het geval als er zich een beveiligingsincident met een score van Kritisch of Hoog risico voordoet waarbij de onderliggende Kwetsbaarheid niet tijdig kan worden weggenomen.

UE 10.	De Security Officer van Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (Persoons)Gegevens in de Oplossing onbeschikbaar te maken (Stekkermandaat). Dit bestaat uit een door Opdrachtnemer, binnen 24 klokuren, uit te voeren actie van het ontoegankelijk maken van de (Persoons)Gegevens. De vertrouwelijkheid en integriteit van de (Persoons)Gegevens dient gewaarborgd te blijven. Een Reinstate / herstel van de oorspronkelijke situatie mag alleen uitgevoerd worden na opdracht daartoe door Opdrachtgever.
--------	--

3.4. Presentatie van de AE Oplossing

UE 11.	De presentatie (GUI) van de AE Oplossing is conform de Nederlandse Rijkshuisstijl ingericht. Zie https://www.rijkshuisstijl.nl/communicatiemiddelen/websites en https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-online .
--------	---

W 2	<p>Verschillende user interface huisstijlen</p> <p>De Aanbestedende dienst wenst dat de AE Oplossing verschillende user interface huisstijlen (ten minste Belastingdienst, Toeslagen en Douane) ondersteunt en dat Opdrachtgever deze per Evenement kan instellen.</p> <p>Vraag</p> <p>Beschrijf in hoeverre de AE Oplossing verschillende user interface huisstijlen (ten minste Belastingdienst, Toeslagen en Douane) ondersteunt en of Opdrachtgever deze per Evenement kan instellen?</p> <p>Beoordeling</p> <ul style="list-style-type: none"> De AE Oplossing ondersteunt verschillende user interface huisstijlen (ten minste Belastingdienst, Toeslagen en Douane) en Opdrachtgever kan deze per Evenement instellen = 10 punten; Overig = 0 punten.
-----	---

GUE 30.	De webomgeving van de AE Oplossing dient een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de AE Oplossing te kunnen benaderen.
---------	--

GUE 31.	De webomgeving van de AE Oplossing is apparaat-onafhankelijk (adaptief) te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.
---------	--

	<p>De volledige functionaliteit van de AE Oplossing wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari.</p> <p>De AE Oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.</p>
--	---

Aanbestedende dienst is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de AE Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoelt om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring.

UE 12.	Opdrachtnemer dient binnen drie (3) maanden na ingebruikname van de AE Oplossing medewerking te verlenen aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.
--------	--

UE 13.	<p>Opdrachtnemer levert indien de AE Oplossing niet voldoet aan de meest recente versie van de EN 301 549/WCAG binnen drie (3) maanden na de Audit (UE 12.) een plan van aanpak op met hierin de stappen om binnen de initiële contractperiode tot een compliant omgeving te komen. Dit Plan van Aanpak wordt gedeeld met de Opdrachtgever en beschrijft per criterium:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de afwijking: waar wordt niet aan voldaan; • de oorzaak; • het gevolg: de reden waarom dit zorgt voor een niet toegankelijke AE Oplossing; • het alternatief: beschrijf hoe de afwijking op de Europese standaard opgelost kan worden; • de mitigerende maatregel; • de planning voor de uitvoering van de mitigerende maatregel: op welke datum is de maatregel in productie genomen.
--------	---

UE 14.	Opdrachtnemer werkt jaarlijks mee aan een audit ten behoeve van de voortgang op de compliance aan de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en bijbehorende rapportage ten behoeve van het toegankelijkheidsregister van de Opdrachtgever.
--------	--

3.5. Autorisatie en Authenticatie

Het proces van het beheer van medewerker autorisaties (verstrekken, intrekken en controleren) wordt binnen de Aanbestedende dienst Logisch Toegangsbeheer genoemd, afgekort LTB. Een meer algemeen bekende term hiervoor is Identity & Acces Management (IAM). Het LTB-proces omvat het autorisatieproces, identificatieproces en het authenticatieproces.

Voor een gecontroleerd LTB-proces is het noodzakelijk dat alle ICT-voorzieningen die autorisaties bevatten, de autorisatiebronnen, aangesloten zijn of worden op het LTB-proces.

Indien de AE Oplossing een eigen autorisatiebron heeft, dient er middels het handmatige proces aangesloten te worden op IMS. In het handmatige proces dient wekelijks autorisatie informatie (IST) uit de autorisatiebron van de applicaties aangeleverd te worden aan IMS door middel van bestandsoverdracht. Het aanmaken en aanbieden van zo'n IST-bestand dient geborgd te zijn in de AE Oplossing.

UE 15.	<p>Indien de AE Oplossing een eigen autorisatiebron heeft dienen de onderstaande (Persoons)Gegevens wekelijks aangeleverd te worden in een bestand aan de Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UserID (Account); • Group. <p>Het bestand dient te voldoen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 bestand van het formaat .txt of .csv, • ; (punt-komma) als scheidingsteken; • inhoud is ruwe onbewerkte data uit de autorisatiebron; • Een volledig extract, geen delta ten opzichte van vorige keer; • Er dienen geen quotes om waarden heen te staan; • Er mogen geen komma's, puntkomma's en diakrieten in de attributen staan.
--------	---

De Aanbestedende dienst wil waarborgen dat alleen geautoriseerde Gebruikers gebruik kunnen maken van de (Persoons)Gegevens in de AE Oplossing. Door het gebruikersaccount te herleiden naar één en uitsluitend één Natuurlijk Persoon kan misbruik van een gebruikersaccount beter worden bestreden.

Ontsluiting via SSOon Rijk

De Aanbestedende dienst ondersteunt de mogelijkheid om Gebruikers te authenticeren met behulp van SSOon Rijk. SSOon Rijk communiceert met webapplicaties op basis van SAML 2.0, OAuth2.0 of OpenID Connect. In Bijlage 8 "Beleidskader SSOon Rijk" zijn zowel de relevante architectuur als de aansluitvoorwaarden beschreven.

GUE 32.	De Gebruiker hoeft zich enkel één maal aan te melden om gebruik te maken van de integrale functionaliteit van de AE Oplossing.
---------	--

UE 16.	<p>De AE Oplossing biedt de mogelijkheid aan (de Super User van) Opdrachtgever om zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorisatiegroepen en rollen in de AE Oplossing toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen; • Gebruikers te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.
--------	---

Wegens (ziekte)verlof of om andere redenen dient een Evenementmanager soms een collega te machtigen om mee te werken aan zijn of haar Evenement.

GUE 33. De AE Oplossing biedt de mogelijkheid aan Eventmanagers, om zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, Gebruikers te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.

GUE 34. Indien de AE Oplossing gebruik maakt van een gebruikersidentificatie (gebruikersaccount), is deze altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon.

GUE 35. (Persoons)Gegevens, zoals deelnemerslijsten, zijn binnen de AE Oplossing alleen toegankelijk voor daartoe geautoriseerde Gebruikers.

3.6. (Persoons)Gegevens

3.6.1. (Persoons)Gegevens in rust

Het Rijksbeleid kent voorschriften t.a.v. locatie waar de (Persoons)Gegevens worden opslagen.

GUE 36. (Persoons)Gegevens van Opdrachtgever worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen en gedurende de levenscyclus van de (Persoons)Gegevens, blijven deze (Persoons)Gegevens binnen de EER.

3.6.2. (Persoons)Gegevens in transitie

GUE 37. Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van (Persoons)Gegevens tussen de AE Oplossing en andere partijen.

Er dient gebruik te worden gemaakt van tweeweg TLS. De gebruikte TLS-versie is conform de aanbeveling van NIST of de NCSC.

3.6.3. Schonen van (Persoons)Gegevens

UE 17. (Persoons)Gegevens dienen te allen tijde op verzoek van Opdrachtgever volledig vernietigd te worden. Hierbij wordt door de Opdrachtnemer aangetoond dat dit op een dusdanige wijze heeft plaatsgevonden dat de (Persoons)Gegevens niet gereconstrueerd of anderszins hersteld kunnen worden.

3.6.4. Badgeprinters

UE 18. De Badgeprinters zijn geschikt voor gebruik op locatie van het Evenement:

- De Badgeprinter heeft een maximale afmeting van 300 mm x 250 mm x 250 mm (L x B x H);
- De Badgeprinter weegt maximaal 2,5 kg;
- Afdruksnelheid minimaal 100 mm/s;
- Resolutie minimaal 200 DPI.

Hoofdstuk 4. Documentatie, Opleiding en Consultancy

4.1. Documentatie

UE 19.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Prestatie. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de AE Oplossing en gegevensuitwisseling (zoals API's) in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 20.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren AE Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de AE Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 21.	De Documentatie dient op verzoek van Opdrachtgever in een bewerkbaar format aangeleverd te worden aan de Contractmanager van Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen.
UE 22.	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Prestatie, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 23.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.

4.2. Opleiding

UE 24.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen inzake het gebruik van de AE Oplossing voor verschillende gebruikersgroepen, zoals Super Users van de AE Oplossing, inclusief Documentatie.
UE 25.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .
UE 26.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.
UE 27.	Opdrachtnemer stelt voor de Opdrachtgever de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.

UE 28.	Opleiding en ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven.
--------	---

UE 29.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse beschikbaar.
--------	--

4.3. Consultancy

UE 30.	De Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever Consultancy.
--------	---

UE 31.	Consultancy vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
--------	---

Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase

5.1. Voorbereiding

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Implementatie van de AE Oplossing en dient dan ook de leiding te nemen bij de Implementatie van de AE Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak voor de Implementatie van de AE Oplossing te leveren. Opdrachtgever verwacht in het Plan van Aanpak voor de Implementatie de volgende onderwerpen:

- Mijlpalenplanning inclusief deliverables en verwachte inzet per rol van de Opdrachtgever;
- Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle Implementatie;
- Opleiding & training van de Gebruikers van de Opdrachtgever;
- Test- en acceptatieproces.

In het Plan van Aanpak dient rekening gehouden te worden met de gebruiksklare oplevering van de AE Oplossing uiterlijk per 20 mei 2024. De projectmanager van de Opdrachtnemer dient de Implementatie uit te voeren conform het Plan van Aanpak in samenwerking met (de projectmanager(s) van) de Opdrachtgever.

5.1.1. Plan van Aanpak Implementatie AE Oplossing

GUE 38.	Inschrijver levert bij Inschrijving een (concept) Plan van Aanpak voor de Implementatie op, uitgaande van gebruiksklare oplevering van AE Oplossing uiterlijk per 20 mei 2024.
---------	--

UE 32.	Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg met Opdrachtgever daartoe uiterlijk 26 april 2024 een definitief Plan van Aanpak voor de Implementatie opleveren.
--------	--

5.2. Implementatie

UE 33.	De AE Oplossing dient uiterlijk op 20 mei 2024 gebruiksklaar te zijn.
--------	---

5.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 34.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

5.3.1. Opleiding

UE 35.	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 36.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal Gebruikers te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.
--------	---

Hoofdstuk 6. Operationele fase

6.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en op verzoek van Opdrachtgever een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af aangaande het door Opdrachtnemer te leveren Onderhoud en Support. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de AE Oplossing van toepassing zijn. De getekende SLA en de (eventueel) overeengekomen DAP zullen als Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

GUE 39.	Inschrijver levert bij Inschrijving een concept Service Level Agreement (SLA) op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan Onderhoud en Support en daarbij worden ten minste de in dit hoofdstuk vermelde normen opgenomen.
---------	--

UE 37.	Na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan het nader uitwerken en vaststellen van de Service Level Agreement (SLA). . Na vaststelling van de definitieve versies uiterlijk per 1 augustus 2024 zal deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden.
--------	---

UE 38.	Opdrachtnemer werkt op verzoek van Opdrachtgever mee aan het uitwerken van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
--------	---

6.2. Service Levels

6.2.1. Beschikbaarheid

UE 39.	De AE Oplossing voldoet minimaal aan het volgende m.b.t. de Beschikbaarheid van de AE Oplossing: <ul style="list-style-type: none"> • 7*24 openstelling van de gehele AE Oplossing voor Gebruik door de Opdrachtgever; • Norm: Beschikbaarheid van 99% per maand (= maximaal 7,20 uur downtijd per maand).
--------	--

6.2.2. Helpdesk en Service window

UE 40.	De Opdrachtnemer heeft een Nederlands sprekende Helpdesk voor het afhandelen van Calls.
--------	---

UE 41.	Het Service window voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk	Reguliere Openingstijd	Maandag t/m Vrijdag 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd
Service window	Reguliere Service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd	

6.2.3. Releasemanagement

UE 42.	<p>Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over aankomende Releases die impact hebben op de Beschikbaarheid. Tevens wordt vermeld de eventuele Impact die de Release kan hebben op koppelvlakken en gegevensuitwisselingen.</p> <p>Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de contractueel afgesproken Beschikbaarheid van de AE Oplossing.</p>
--------	--

6.2.4. Incident management

UE 43.	De AE Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd):			
	Impact/ Urgentie	Prestatie- indicator	Doel	Norm
	Hoog/hoog	Oplostijd Incident prio 1	24 klokuren (binnen service uren + doorwerkgarantie)	95%
	Hoog/laag Laag/hoog	Oplostijd Incident prio 2	Ma t/m vr: 72 klokuren	95%
	Laag/laag	Oplostijd Incident prio 3	Onderdeel van volgende Release	85%
	Toelichting op de levels van Impact en Urgentie:			
	Impact	Omschrijving		
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor <ul style="list-style-type: none"> de informatiebeveiliging en/of het imago van Opdrachtgever. 			
Laag	<ul style="list-style-type: none"> Overige situaties. 			
Urgentie	Omschrijving			

	Hoog	<p>Een Incident</p> <ul style="list-style-type: none"> • beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging sterk en/of • brengt integriteit van de (Persoons)Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • verstoort de communicatie met de klanten van Opdrachtgever.
	Laag	<ul style="list-style-type: none"> • Overige situaties.

6.3. Security management

UE 44.	<p>Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de (Persoons)Gegevens in AE Oplossing hebben.</p> <p>Geconstateerde Beveiligingsincidenten of Kwetsbaarheden worden initieel altijd als Prio 1 Incident behandeld totdat er conform CVSS een kwalificatie aan gehangen kan worden.</p> <p>Onder Beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande Incidenten bedoeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Poging tot) Cyberinbraak; • Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD); • Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en kennisgevingen van het Digital Trust Center en het NCSC; • Bevindingen uit A&P testen.
--------	--

UE 45.	<p>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de (Persoon)Gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het Incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer, als verwerkingsverantwoordelijke, om Datalekken te melden bij de Autoriteit persoonsgegevens.</p>
--------	--

UE 46.	<p>Een beveiligingsincident of een Kwetsbaarheidbevinding wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer.</p> <p>Deze actie wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de SLA en/of DAP met de Opdrachtgever.</p>
--------	---

6.4. Capacity management

UE 47.	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is de capaciteit van de AE Oplossing geschikt voor/schaalbaar tot ten minste:</p>
--------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 80.000 Deelnemers per jaar; • 350 concurrent (potentiële) Deelnemers • 10 concurrent Beheerders.
--	--

6.5. Business Continuity management

UE 48.	<p>De AE Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recovery Time Objective (RTO): De AE Oplossing is binnen 72 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; • Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 klokuren verlies van (Persoons)Gegevens toegestaan.
--------	---

6.6. Availability management

UE 49.	<p>De AE Oplossing heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker/(potentiële) Deelnemer op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van geplande onbeschikbaarheid wordt de Gebruiker/(potentiële) Deelnemer geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.</p>
--------	--

6.7. Service Level Rapportage

UE 50.	<p>Oprachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever inzicht heeft in de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen prestaties in dit document. Dit inzicht dient minimaal maandelijks actueel te zijn. Met name wil Opdrachtgever inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KPI overzicht Beschikbaarheid; • KPI opgeloste Incidenten binnen en buiten Service Levels; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen en buiten Service Levels; • Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd; • Een cumulatieve rapportage over alle vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 14 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd; • Datum laatste en volgende A&P testen; • Vervaldatum certificaten zoals ISO27001-certificering (of gelijkwaardig), TLS-certificaat. <p>Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien deze van toepassing zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Status Additionele dienstverlening (opdrachten en/of strippenkaart). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget;
--------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikersinfo (aantal Gebruikers incl. autorisatieprofielen en Deelnemers); • Licentie gebruik (t.o.v. aantal gekochte licenties). <p>In overleg kunnen onderwerpen worden toegevoegd of verwijderd.</p> <p>Het gevraagde inzicht kan bijvoorbeeld middels een maandelijkse Service Level Rapportage toegestuurd worden vóór de 10^e van de maand, maar een Dashboard met actuele informatie is ook mogelijk. Het is Opdrachtnemer vrij hier een keuze in te maken, zolang het inzicht maar gegeven wordt.</p>
--	--

6.8. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 51.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 ‘Documentatie, Opleiding en Consultancy’.
--------	---

6.9. 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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://www.helpdesk-efactureren.nl/).

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en 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 52.	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 53.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 54.	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 55.	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 56.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

6.10. Kaders voor (re)transitie

6.10.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst, 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, (Persoons)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.

6.10.2. Documentatie en (Persoons)Gegevens(overdracht)

UE 57.	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 de in het Prijzenformulier geoffreerde uurtarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.
UE 58.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 59.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 60.	De ter beschikking gestelde (Persoons)Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 61.	Na ontvangst zal Opdrachtgever bevestigen dat de (Persoons)Gegevens in goede orde zijn ontvangen, hierna zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende (Persoons)Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 62.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle (Persoons)Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze (Persoons)Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 63.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 64.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle (Persoons)Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

Hoofdstuk 7. Integriteit

7.1. 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 65.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 6 van het Beschrijvend document.
--------	--

Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

De Aanbestedende dienst 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.

8.1. Milieu en Klimaat

GUE 40.	De te leveren Apparatuur (Badgeprinters) voldoet aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. Apparatuur die voldoet aan Energy Star-criteria is te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/
---------	--

W 3	<p>Hergebruik Badgeprinters</p> <p>De check-in, inclusief het maken en uitprinten van de badges, is onderdeel van de opdracht. De Aanbestedende dienst beschikt over tien Badgeprinters (Zebra ZD4A042-DOEW02EZ) ten behoeve van het uitprinten van de badges. Het heeft vanuit duurzaamheid de voorkeur dat voor het uitprinten van de badges gebruik wordt gemaakt van deze Badgeprinters.</p> <p>Vraag</p> <p>Beschrijf in hoeverre de bestaande Badgeprinters compatible zijn met de AE Oplossing en hergebruikt kunnen worden.</p> <p>Beoordeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • De bestaande Badgeprinters van Opdrachtgever zijn compatible met de AE Oplossing en worden hergebruikt = 10 punten; • Overig = 0 punten.
-----	---

UE 66.	De Badgeprinters, toner- en/of inktcartridges mogen geen inrichtingen of praktijken bevatten die hergebruik bemoeilijken.
UE 67.	Toner- en/of inktcartridges dienen op een milieuvriendelijke manier geproduceerd en afgevoerd te kunnen worden, b.v. doordat deze op normale manier herbruikbaar of recyclebaar zijn, gereconditioneerd kunnen worden of afbreekbaar zijn in het milieu. Opdrachtnemer dient dit aan te tonen doordat de cartridges gecertificeerd zijn met een ISO type I milieukeurmerk, of een gelijkwaardig systeem
UE 68.	Het tonerpoeder in de toner- en/of inktcartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.

8.2. Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB

8.2.1. Internationale sociale voorwaarden

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

Voor nadere informatie zie Bijlage 5 Handreiking due diligence.

Middels 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 Aanbestedende dienst geeft zo nodig een toelichting in een Nota van Inlichtingen.

UE 69.	Opdrachtnemer committeert zich aan het naleven van de ISV zoals beschreven in paragraaf 8.1. Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstisv-september2017-v2.docx. https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstisv-september2017-v2.docx .
UE 70.	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: <ul style="list-style-type: none"> 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 9. Juridische kaders

De in Bijlage 2 ‘concept Overeenkomst’ en Bijlage 4 ‘concept Verwerkersovereenkomst’ van het Beschrijvend document opgenomen concept overeenkomsten kunnen - alvorens deze door Inschrijver(s) worden ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver(s) gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (Nota van Inlichtingen) van het Beschrijvend Document. De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomsten zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 41.	Inschrijver gaat akkoord met de concept overeenkomsten met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
UE 71.	Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg met Opdrachtgever uiterlijk 20 mei 2024 een definitieve Verwerkersovereenkomst opleveren.

Hoofdstuk 10. Prijsstelling

10.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

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

GUE 42.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
---------	---

GUE 43.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
---------	---

UE 72.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
--------	---

UE 73.	De kosten voor het Gebruiksrecht van de AE Oplossing zijn pas verschuldigd na Implementatie en Acceptatie van de AE Oplossing.
--------	--

10.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VI “Prijzenformulier”

De Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die marktconforme Prijzen offreert ten aanzien van de AE Oplossing en Additionele dienstverlening ten behoeve van de Aanbestedende dienst. In Bijlage VI ‘Prijzenformulier’ is een aantal tabbladen opgenomen die door Inschrijver dienen te worden ingevuld.

Tabblad ‘Samenvatting’

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Vergelijkingswaarde betreft het totaal van de geoffreerde Prijzen en per onderdeel vermenigvuldigt met een factor (zoals het aantal contractjaren en het verwachte aantal per jaar). De Vergelijkingswaarde wordt gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de ‘Economisch Meest Voordelige Inschrijving’ te bepalen. In dit tabblad dient Inschrijver enkel de naam van de Inschrijver in te vullen.

Tabblad ‘Implementatie’

In het tabblad dient Inschrijver het geel gearceerde veld in te vullen, te weten:

1. Vaste Prijs voor de Implementatie van de AE Oplossing (inclusief de Opleiding van de Gebruikers).

Tabblad ‘Gebruiksrecht’

Het Gebruiksrecht van de AE Oplossing kan door Inschrijvers op drie manieren worden aangeboden, op basis van:

- A. Het aantal Gebruikers;
- B. Vaste Prijs AE Oplossing (ongeacht het aantal Gebruikers);
- C. Een Enterprise site licentie (ongeacht het aantal Gebruikers en Deelnemers).

Ad A. Het Gebruiksrecht van de AE Oplossing op basis van het aantal Gebruikers heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per Gebruiker betaalt voor het onbeperkt gebruik maken van de AE Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support). Daarnaast mag Opdrachtnemer een bedrag per Deelnemer in rekening brengen voor het maken en uitprinten van de badges op locatie. Dit laatste wordt verrekend op basis van het aantal uitgeprinte badges.

Indien Inschrijver (ook) dit licentiemodel aanbiedt dient Inschrijver in het tabblad Gebruiksrecht de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

1. Prijs per jaar per Gebruiker voor het onbeperkt gebruik maken van de AE Oplossing;
2. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld);
3. Prijs per Deelnemer (uitgeprinte badge) voor het maken en uitprinten van een badge op locatie van het Evenement;
4. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld).

Ad B. Het Gebruiksrecht van de AE Oplossing op basis van een vaste Prijs van de AE Oplossing heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een vaste Prijs per jaar (ongeacht het aantal Gebruikers) betaalt voor het onbeperkt gebruik maken van de AE Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support). Daarnaast mag Opdrachtnemer een bedrag per Deelnemer in rekening brengen voor het maken en uitprinten van de badges op locatie. Dit laatste wordt verrekend op basis van het aantal uitgeprinte badges.

Indien Inschrijver (ook) dit licentiemodel aanbiedt dient Inschrijver in het tabblad Gebruiksrecht de volgende geel gearceerde velden in te vullen::

1. Prijs per jaar voor het onbeperkt gebruik maken van de AE Oplossing;
2. Prijs per Deelnemer (uitgeprinte badge) voor het maken en uitprinten van een badge op locatie van het Evenement;
3. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld).

Ad C. De Enterprise site licentie heeft betrekking op een jaarlijks licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per jaar betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Gebruikers en Deelnemers) gebruik maken van de AE Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support).

Indien Inschrijver (ook) de Enterprise site licentie offreert, dient Inschrijver In het tabblad Gebruiksrecht de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

1. Prijs per jaar voor de Enterprise site licentie.

Indien Inschrijver meerdere licentiemodellen offreert, wordt per jaar de laagste waarde gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' te bepalen. Verrekening voor het gebruik van de AE Oplossing vindt altijd plaats op basis van het voor de Opdrachtgever meest gunstige licentiemodel. Dit betekent dat bij aanvang van het contractjaar verrekening plaatsvindt op basis van het verrekenmodel 'Prijs per Gebruiker'. Op het moment dat een ander licentiemodel gunstiger is geworden (= omslagpunt) worden er geen kosten meer in rekening gebracht voor het gebruik van de AE Oplossing in het betreffende contractjaar.

Tabblad 'Badgeprinters'

Hier dient Inschrijver de Prijzen voor de Badgeprinters te offren, bestaande uit:

1. Aanschaf Badgeprinters, 16 of 26 stuks (16 indien bestaande Badgeprinters hergebruikt kunnen worden);
2. Onderhoud en Support (incl. het leveren van de verbruiksartikelen (zoals de toner- en/of inktcartridges en labels/stickers).

Inschrijver dient in het tabblad Badgeprinters de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

Ad 1. Aanschaf Badgeprinters:

1. Productnaam;
2. Artikelnummer;
3. Omschrijving van de Apparatuur;
4. Aantal;
5. Bruto Prijs per stuk
6. Kortingspercentage.

Ad 2. Onderhoud en Support:

7. Prijs per jaar per Product.

Tabblad 'Consultancy'

Hier dient Inschrijver de Prijs voor de Additionele dienst Consultancy te offren, bestaande uit:

1. Uurtarief Consultancy, uitgaande van 16 uur per jaar;

Inschrijver dient in het tabblad Opleidingende volgende geel gearceerde velden in te vullen:

1. Uurtarief Consultancy.

De gebruikte aantallen zijn indicatief en bedoeld ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabblad ‘Opleidingen’

Hier dient Inschrijver de Prijs voor de Additionele dienst Opleidingen te offeren, bestaande uit:

1. Prijs per dag per groep (max. 8 Gebruikers), uitgaande van 1 groep per jaar.

Inschrijver dient in het tabblad Opleidingende volgende geel gearceerde velden in te vullen:

2. Prijs Opleiding per dag per groep;
3. Het aantal benodigde dagen Opleiding.

De gebruikte aantallen zijn indicatief en bedoeld ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

GUE 44.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven in paragraaf 10.2 ‘Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VI “Prijzenformulier”’.
---------	--

10.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen “Gebruiksrecht” en ‘Additionele diensten’ zoals opgegeven in Bijlage VIII “Prijzenformulier” mogen vanaf 2026 jaarlijks en steeds per 1 januari worden geïndexeerd op basis van de CBS-tabel ‘Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100’, (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/8376oNED/table?dl=6DFf3>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 november van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS - beschikbare en gepresenteerde indexcijfer, Jaarmutatie per kwartaal, gehanteerd wordt. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2022 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 2,3% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2021, op dat moment beschikbaar).

UE 74.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen “Gebruiksrecht’ en ‘Additionele diensten’ mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 10.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2026.
--------	---

UE 75.	Opdrachtnemer dient voor 1 november, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.
--------	--