



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Rekenmodellen voor Taxateurs”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-027
Datum : 6-10-2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2. Functionals.....	4
2.1. Taxatie mogelijkheden, rekenmodulen en -modellen.....	4
2.2. Functionaliteit	5
2.3. Gegevens uitwisseling	6
Hoofdstuk 3. IV kaders	7
3.1. Informatiebeveiligingseisen	7
Hoofdstuk 4. Integriteit.....	8
4.1. Business Etiquette.....	8
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	9
5.1. Ketenvaartwoordelijkheid (ISV)	9
Hoofdstuk 6. Juridische kaders	10
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	11
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	11
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage IV “Prijzenformulier” .	11
7.3. Indexering Prijs.....	11
Hoofdstuk 8. Documentatie en Opleiding	13
8.1. Documentatie.....	13
8.2. Opleiding	13
Hoofdstuk 9. Operationele fase	14
9.1. Onderhoud en Support	14
9.2. Factureren en bestellen.....	15
9.3. Kaders voor (re)transitie	16

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Rekenmodellen voor Taxateurs met kenmerk IUC23-027. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Taxatie mogelijkheden, rekenmodulen en -modellen

De rekenmodellen spelen een cruciale rol in de dynamische en complexe aard van de vastgoedmarkt. De rekenmodellen zijn noodzakelijk bij het investeren, analyseren, plannen en beheren van vastgoedactiva. Of het nu gaat om vastgoedontwikkeling, vastgoedbeleggingen, huurprijsevaluaties of portefeuilleoptimalisatie. Deze wiskundige tools bieden professionals in de vastgoedbranche de mogelijkheid om weloverwogen beslissingen te nemen en/of analyses te maken en/of vastgoedadviezen te geven. De taxateur van Waardeonderzoek bij de Belastingdienst krijgt te maken met een grote diversiteit en complexiteit van vastgoedcasuïstiek en derhalve zijn professionele, kwalitatieve en gevalideerde rekenmodellen voor alle type vastgoed(-casuïstiek) noodzakelijk.

Hieronder zijn de functionele vereisten waaraan de RVT Oplossing voor de taxateurs van de Belastingdienst tenminste moet voldoen weergegeven:

GUE 1.	De RVT Oplossing beschikt over rekenmodules voor de volgende taxaties: - Commerciële taxaties; - Wooncomplex taxaties; - Herontwikkeling/ Residuele grondwaarde taxaties; - Exploitatie gebonden taxaties; - Woningcorporatie taxaties; - Portefeuille taxaties; - Individueel verhuurde woningtaxaties; - Individuele woningtaxaties; - Agrarische objecttaxaties.
GUE 2.	De RVT Oplossing beschikt over de volgende basis rekenmodulen: - Comparatieve rekenmodule; - Bruto Aanvangsrendements-methode (BAR-rekenmodule)/ Netto Aanvangsrendements-methode (NAR-rekenmodule); - Discounted Cashflow Module (DCF-rekenmodule).
GUE 3.	De RVT Oplossing beschikt over een DCF-model specifiek voor verhuurde woningen/woningcomplexen voorzien van een uitpond en doorexplotatie scenario.
GUE 4.	De RVT Oplossing beschikt over de rekenmodule gecorrigeerde vervangingswaardemodule (GVW).
GUE 5.	De RVT Oplossing beschikt over een herontwikkelings-/ residuele rekenmodule.
GUE 6.	De RVT Oplossing beschikt over een rekenmodule exploitatierekenmodule.
GUE 7.	De RVT Oplossing biedt rekenmodellen die zijn gevalideerd middels een accountantsverklaring of vergelijkbare verklaring door een daartoe onafhankelijke Derde partij.
GUE 8.	De RVT Oplossing biedt rekenmodellen die voldoen aan de richtlijnen en reglementen van European Valuation Standards (EVS), International Valuation Standards (IVS) en Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT).
GUE 9.	Het is toegestaan voor de Gebruikers van de Opdrachtgever om zonder aanvullende opleidingsvereisten gebruik te mogen maken van de RVT Oplossing.

2.2. Functionaliteit

Behalve dat de RVT Oplossing geschikt moet zijn om alle typen onroerende zaken te kunnen waarderen en/of beoordelen is gebruikersgemak en efficiency ook een vereiste. Derhalve dient de oplossing voorzien te zijn van duidelijke handleidingen en daar waar mogelijk professionele koppelingen naar andere applicaties.

Hieronder zijn de belangrijkste vereisten en wensen met betrekking tot de functionaliteit weergegeven:

GUE 10.	De RVT Oplossing beschikt over de functionaliteit voor het dupliceren van Gegevens uit de module ten behoeve van een andere rekenmodule of een ander belastingjaar (geen dubbele invoer).
GUE 11.	De RVT Oplossing beschikt over de functionaliteit voor het herkennen van het aantal c.q. type karakters in de invoervelden (zoals postcode, numeriek/alfanumeriek). Bij onjuiste invoer ontvangt de Gebruiker een foutmelding.
GUE 12.	De RVT Oplossing beschikt over een koppeling met kadastrale bron: Op basis van adres het automatisch laten genereren van een kaart met het kadastraal perceel en de omliggende percelen in de module, waarbij de benodigde percelen interactief te selecteren zijn op de kaart. Middels het selecteren worden automatisch de volgende kadastrale gegevens ingevuld in de module: Kadastrale kenmerk (gemeente, letter, cijfer) en oppervlakte.
GUE 13.	De RVT Oplossing beschikt over de functionaliteit om op basis van het gekozen objecttype in de module, het automatisch laten genereren van de volgende kosten: onderhoudskosten voor het type object per m ² BVO, herbouwkosten voor het type object per m ² BVO, verzekeringspremie opstalverzekering in promillage, gemeentelijke kosten (OZB, rioolbelasting, waterschapslasten).
GUE 14.	De RVT Oplossing beschikt over een functionaliteit voor het automatisch laten genereren van het inflatiepercentage (zoals voorgeschreven door het NRVt en of CBS) per beschouwingsjaar over de gehele beschouwingsperiode en de daarmee van toepassing zijnde kostenindex.
GUE 15.	Op basis van de gekozen waardepeildatum wordt in de RVT Oplossing in de rekenmodule automatisch het juiste percentage voor de overdrachtsbelasting, BTW en/of verhuurdersheffing ingevuld.
GUE 16.	De functionaliteiten in de RVT Oplossing zoals beschreven in de GUE: 12, 13, 14 en 15 functioneren ook voor een waardepeildatum in het verleden.
GUE 17.	De RVT Oplossing heeft vooraf gedefinieerde velden met helpfunctie (pop-up met toelichting) per gedefinieerd veld.
GUE 18.	De RVT Oplossing biedt de mogelijkheid om te rekenen met handmatig ingevoerde huurgegevens en grondsituaties (erfpacht).
GUE 19.	Indien ingevoerde gegevens in de RVT Oplossing leiden tot een uitkomst die ver afwijkt van de normwaarden, dan wordt een signaal afgegeven. Dit betreft minimaal de velden hoogte exploitatielasten, verhouding NAR / disconteringsvoet en de verhouding bruto / netto vloeroppervlakte.
W 1.	De RVT Oplossing kan een locatiekaart tonen op basis van postcode/adres, zodat een beeld gevormd kan worden over de ligging en omgeving alsmede voor weergave in de rapportage van het product van uitkomsten:

	- Ja: 8 punten - Nee: 0 punten
--	---

W 2.	De RVT Oplossing voorziet in de mogelijkheid om te kunnen kiezen tussen marktwaarde en WEV (Waarde Economisch Verkeer): - Ja: 20 punten - Nee: 0 punten
------	---

2.3. Gegevens uitwisseling

Tenslotte is het belangrijk dat de RVT Oplossing van toegevoegde waarde is in het beoordelings-/taxatieproces van de taxateur van de Belastingdienst. Om die reden is het noodzakelijk dat de rekenrapportages alsmede de separate gegevens geëxporteerd kunnen worden ten behoeve van andere processen en/of onderdelen van Waardeonderzoek en/of de rest van de Belastingdienst.

Gelet op de toezichthoudende taak van de Belastingdiensttaxateur is er veelvuldig contact tussen de taxateur van de Belastingdienst en de externe taxateur en/of adviseur. Om die reden is het belangrijk dat de Oplossing niet alleen binnen de organisatie van de Opdrachtgever, maar ook daarbuiten draagvlak heeft. Het verdient dan ook de voorkeur dat het een uniforme gevalideerde RVT Oplossing is die ook door andere professionals wordt gebruikt. Indien de RVT Oplossing ook door externe partijen wordt gebruikt is een uitwisselingsmogelijkheid van de rekenmodellen tussen de interne Gebruiker van de Opdrachtgever en externe Gebruikers uiteraard een pré.

GUE 20.	De RVT Oplossing beschikt over een rekenmodel waarvan de rapportage van het product van uitkomsten geëxporteerd kan worden in de volgende bestand extensies: PDF-bestand, Excel-bestand en Word-bestand.
---------	--

GUE 21.	De RVT Oplossing kan de ingevoerde huur- en objectgegevens exporteren naar CSV-bestand.
---------	---

GUE 22.	De export van CSV-bestand (huur- en objectgegevens) uit GUE 21 kan de Oplossing importeren om in de rekenmodule te bewerken.
---------	--

GUE 23.	De RVT Oplossing biedt de mogelijkheid om in de applicatie van de Opdrachtgever door externe taxateurs gegenereerde rekenmodellen te kunnen importeren en bewerken.
---------	---

GUE 24.	Iedere Gebruiker heeft toegang tot zijn eigen gegevens en kan deze indien gewenst delen met of overdragen aan een andere Gebruiker van Opdrachtgever.
---------	---

W 3.	De RVT Oplossing biedt de mogelijkheid tot het importeren en tonen van één of meerdere foto's van het object alsmede voor weergave in de rapportage van het product van uitkomsten: - Ja: 8 punten - Nee: 0 punten
------	--

W 4.	De RVT Oplossing biedt een zogenaamde kwaliteits-/conformiteitsrapportage bij de waardering / taxatie. Hierbij toetst de Oplossing of en in hoeverre aan de vereiste aspecten van een taxatie volgens de taxatieleer en de reglementen van het NRVV wordt voldaan: - Ja: 64 punten - Nee: 0 punten
------	--

UE 1.	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever minimaal jaarlijks middels een interactieve sessie over de inhoud van de roadmap, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om mee te denken aan de innovatie van de (deel) oplossing.
-------	---

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Informatiebeveiligingseisen

De verseiste (ISO) normen omtrent informatiebeveiliging en kwaliteitsmanagement zijn terug te vinden in het Beschijvend document onder paragraaf 5.5.

GUE 25.	Alle Gegevens die verzameld worden over het gebruik van de RVT Oplossing blijven eigendom van de Opdrachtgever en worden op verzoek van de Opdrachtgever verwijderd. Deze Gegevens worden niet gedeeld met onbevoegde Derde partij en/of gebruikt voor commerciële doeleinden.
---------	--

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 2.	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. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

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.

De ingevulde en ondertekende bijlage sociale voorwaarden maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

GUE 26.	Inschrijver commiteert zich aan de sociale voorwaarden zoals genoemd in Bijlage 3.
UE 3.	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 Aw 2012. 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 27.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf 3.2.1 van het Beschrijvend document.
---------	--

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage IV “Prijzenformulier” geoffreerde 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.

UE 4.	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 28.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 5.	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 IV “Prijzenformulier”

In Bijlage IV - Prijzenformulier zijn een aantal tabbladen opgenomen welke door de Inschrijver volledig ingevuld dienen te worden.

Tabblad ‘Samenvatting’

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De vergelijkingswaarde wordt gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de ‘Economisch Meest Voordelige Inschrijving’ te bepalen.

Tabblad ‘Gebruiksrecht’

Het Gebruikersrecht van de RVT Oplossing kan door Inschrijvers op basis van het aantal gebruikers worden aangeboden.

Onder 1 kan de Inschrijver de Prijs per unieke Gebruiker invullen in veld D24. Dit betreft de prijs voor 1 Gebruiker. In kolom E kan de Inschrijver daarna zelf de grootte van de betreffende staffel bepalen. Indien een hogere staffel tot een bepaalde korting leidt kan de Inschrijver deze korting invullen in kolom H.

Tabblad ‘Opleidingen’

In het tabblad dient Inschrijver alleen de geel gearceerde velden ‘Prijs per gebruiker’ en ‘Prijs per deelnemer aan een Gevorderden Opleiding’ in te vullen.

7.3. Indexering Prijs

Alle door de Inschrijver geoffreerde Prijzen en Tarieven, zoals opgegeven in Bijlage IV - Prijzenformulier mogen jaarlijks per 1 januari, maar niet eerder dan 2025, worden geïndexeerd op basis van de jaarmutaties in de tabel ‘Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100’, (CPA2008, kwartaalindex), of diens opvolger, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=3F229>

Indien gewenst dient Inschrijver minimaal twee maanden voorafgaande aan de genoemde momenten van Tarief indexering, een schriftelijk verzoek in bij de Aanbestedende dienst, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen.

Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de meest recent beschikbare jaarmutatie van de betreffende index op het moment van het indexeringsverzoek. Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma.

Tariefstijging	Ontwikkeling Index		
Per	Ultimo		Ultimo
1 januari 2026	Q2 2024	t/m	Q2 2025
1 januari 2027	Q2 2025	t/m	Q2 2026
Etc.			

UE 6.	Opdrachtnemer dient voor datum, 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 7.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van en het gebruik van de RVT Oplossing. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 8.	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 9.	De Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren.
UE 10.	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.

8.2. Opleiding

UE 11.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de RVT Oplossing.
UE 12.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 13.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.
UE 14.	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 15.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.

Hoofdstuk 9. Operationele fase

9.1. 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 29. Inschrijver levert bij inschrijving, op basis van de in paragraaf 9.1.1. 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 Onderhoud en Support.

UE 16. De SLA wordt binnen 4 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als Bijlage A - Specificaties van de opdracht aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

9.1.1. Service Levels

9.1.1.1. 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 17. Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.1, wordt de Opdrachtgever daarover binnen 24 uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.

UE 18. Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.1. Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer:

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

9.1.1.2. Beschikbaarheid

De Opdrachtnemer zal de RVT Oplossing tijdens Werkdagen met name inzetten en/of gebruiken. De RVT Oplossing dient tijdens Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur beschikbaar te zijn. Daarnaast beschikt de RVT Oplossing over een Service Level van 99%.

PI	Service Level
Beschikbaarheid tijdens Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur	99%

Tabel Service Levels Beschikbaarheid

UE 19. De RVT Oplossing voldoet ten minste aan de Beschikbaarheid zoals opgenomen in de tabel Service Level Beschikbaarheid.

9.1.1.3. Helpdesk en Incidentmanagement

Incidenten kunnen met vier verschillende prioriteiten aangemeld worden. Aan elk Incident, ongeacht de vermoedelijke oorzaak van een Incident, wordt een prioriteit toegekend op basis van CVSS 3.1. De Opdrachtgever kan Incidenten en Service requests melden bij de Helpdesk van de Opdrachtnemer. De Helpdesk is bereikbaar per telefoon en e-mail.

Naast het melden van Incidenten kan Opdrachtgever functionele vragen stellen met betrekking tot de oplossing. Deze vragen kunnen gesteld worden door een beperkte groep gebruikers, zgn functioneel beheerders van Opdrachtgever. Indien een functionele vraag niet direct beantwoord kan worden door Opdrachtnemer kan er voor deze vraag een Incident worden aangemaakt met kwalificatie Laag.

PI	Service Level	Norm
Openstelling Helpdesk	Werkdagen van 09:00 – 17:00 uur	100%

Tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement

UE 20. De Helpdesk kan de Gebruikers in de Nederlandse taal te woord staan.

UE 21. Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk en het online portaal wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdesk en Incidentmanagement.

UE 22. De Opdrachtnemer van de RVT Oplossing heeft een (werkend) proces ingericht waar de aangewezen (maximaal 5) functioneel beheerders inhoudelijke vragen kunnen stellen over de werking van de RVT Oplossing.

9.1.2. Rapportage

UE 23. Opdrachtnemer levert per kwartaal een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud:

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

9.2. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks

versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en 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 24.	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 25.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 26.	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 27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan zijn kant. 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 28.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

9.3. Kaders voor (re)transitie

9.3.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer te 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.

9.3.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 29.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.
UE 30.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen drie (3) maanden 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 31.	Opdrachtnemer overlegt (binnen zes (6) maanden na einde overeenkomst) een verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Belastingdienstgegevens die verband houden met deze Overeenkomst zijn gewist.

9.3.3. (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 32.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de eventuele gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie.
UE 33.	De Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken en eventuele elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.