



BIJLAGE A - SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

IUC23-023

PKI Public Certificaten

Colofon

Titel	: PKI Publiek vertrouwde Certificaten
Document	: Specificatie van de opdracht
Versie	: 1.0
Datum	: 13-10-2023
Kenmerk	: IUC23-023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Functionals	5
2.1. Gunningseisen en Uitvoeringseisen	5
Hoofdstuk 3.	8
3.1 Beveiligingseisen	8
Hoofdstuk 4. Integriteit	10
4.1. Business Etiquette	10
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	11
5.1. Milieu	11
5.2. Klimaat	11
5.3. Circulariteit (inclusief Biobased)	11
5.4. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	12
5.5. Duurzaamheidsbijdrage Opdrachtnemer	13
Hoofdstuk 6. Juridische kaders	14
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	15
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	15
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”	15
7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	15
7.4. Indexering Prijs	16
Hoofdstuk 8. Documentatie en Opleiding	17
8.1. Documentatie	17
8.2. Opleiding	17
Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase	19
9.1. Voorbereiding	19
9.2. Documentatie en Opleiding	19
Hoofdstuk 10. Operationele fase	20
10.1. Consultancy voor functionele use cases en technische ondersteuning	20
10.2. Onderhoud en Support	20

10.3.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	24
10.4.	Factureren en bestellen	24
10.5.	Kaders voor (re)transitie	25
Hoofdstuk 11.	Wensen	27

Hoofdstuk 1. **Inleiding**

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese Aanbesteding PKI Public Certificaten (IUC23-023). Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Gunningseisen en Uitvoeringseisen

GUE 1.	Opdrachtnemer kan bij Inschrijving en gedurende uitvoering van de Overeenkomst publiek vertrouwde Organisation Validated (OV) Servercertificaten leveren die vertrouwd worden door bekende populaire webbrowsers en eindgebruiker apparaten en daarmee geen problemen geven bij bezoeken van webdiensten van Opdrachtgever die met behulp van deze Certificaten zijn beveiligd. Hierbij wordt minimaal voldaan aan het Trusted Root Certificate programma van de Fabrikanten Apple, Google, Microsoft en Mozilla en is de Root CA van de Opdrachtnemer op moment van inschrijven opgenomen in de eindgebruiker-producten van deze Fabrikanten.
UE 1.	Opdrachtnemer werkt mee aan de periodieke Calimiteitentest van Opdrachtgever. Het kan een continuïteitstest zijn binnen de keten waar de Diensten onderdeel van uitmaken. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het implementeren van eventuele verbeterpunten die van toepassing zijn op de Diensten zelf.
UE 2.	Opdrachtnemer beschikt over een beveiligd webportaal dat gedurende 24 uren per dag, 365 dagen per jaar (24/7/365) bereikbaar is, met de volgende kenmerken • Mogelijkheid voor het registreren en beheren van geautoriseerde domeinen, aanvragen van Certificaten, indienen van de CSR (Certificate Signing Request), ontvangen/downloaden van het Certificaat en intrekken van uitgegeven Certificaten. • Inzicht in de geleverde Certificaten en geautoriseerde domeinen • Ondersteuning voor ten minste 4 Bevoegde vertegenwoordigers van Opdrachtgever die met een persoonsgebonden account kunnen aanmelden. • Toegang tot het portaal voor de Bevoegde vertegenwoordigers is beveiligd met minimaal 2-factor authenticatie • Het beheer van de Certificaten moet overdraagbaar zijn: Wanneer 1 persoon een Certificaat heeft aangevraagd, moet een ander persoon deze kunnen zien, vervangen of intrekken. • Er wordt voorzien in logging waarin ten minste aanvragen en intrekkingen terug te vinden zijn tot de persoon en het tijdstip (minimaal de minuut). • Binnen het portaal is mogelijk om functiescheiding/ rolverdeling aan te brengen.
UE 3.	Opdrachtnemer wordt in staat gesteld om, wanneer de benodigde voorbereidingen zijn getroffen, een Certificaat direct (binnen een minuut) aan Opdrachtgever beschikbaar te stellen na de aanvraag in het webportaal. Bij deze voorbereidingen, die Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk dienen te treffen, kan gedacht worden aan: • Afstemming van de facturering en betaling zodat deze via een gescheiden proces verlopen; • Autorisatie van de operationele aanvrager(s); • Realisatie van toegang tot het portaal van Opdrachtnemer; • Validatie van de betrokken domeinen.
UE 4.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om direct (binnen een minuut) na de levering van een Certificaat deze in te kunnen trekken via het webportaal.
UE 5.	De levering van een Certificaat dient niet te worden opgehouden door het facturerings- en betalingsproces. Opdrachtnemer biedt hiervoor de mogelijkheid dat de facturering en betaling van een Certificaat via een gescheiden proces, bijvoorbeeld achteraf, kan plaatsvinden, zodat levering van een Certificaat niet wordt opgehouden.

UE 6.	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid dat de validatie van het domeinhouderschap, voor domeinen waar Opdrachtgever houder van is, geautomatiseerd/ direct plaatsvindt door middel van bijvoorbeeld plaatsing van een record op DNS of een andere (door het CA/Browser Forum) geaccepteerde methode, zodat de aanvraag van een Certificaat voor dit domein zo spoedig mogelijk kan plaatsvinden.
UE 7.	Het moet mogelijk zijn voor Opdrachtgever om Certificaten (inclusief private sleutel) te plaatsen op systemen en Datacenters buiten het Datacenter van Opdrachtgever zelf, ook wanneer dat systeem en/of Datacenter beheerd wordt door Derde partijen. Achtergrond: Opdrachtgever plaatst Certificaten, waarvan zij de houder is, doorgaans op systemen in haar eigen Datacenter. Echter het kan voorkomen dat er Certificaten in het Datacenter van een Derde partij worden geplaatst. Bijvoorbeeld in een ander overheid Datacenter of in een publieke cloud dienst zoals Microsoft Azure of Amazon Web Services waarbij Opdrachtgever zelf de externe hosting diensten afneemt en beheerd. Het kan ook voorkomen dat Opdrachtgever bij een zakelijke relatie een dienst afneemt waarbij een Certificaat wordt geplaatst in het Datacenter van die relatie of in het Datacenter van een Derde partij, bijvoorbeeld in een publieke cloud dienst waarbij de zakelijke relatie het dagelijks beheerd uitvoert.
UE 8.	Opdrachtnemer moet in uitzonderlijke gevallen wildcard Certificaten kunnen leveren. Achtergrond: Opdrachtgever werkt normaal gesproken met hostgebonden Certificaten, eventueel met extra SAN DNS velden. In bijzondere gevallen bijvoorbeeld bij een groot incident waarbij de operationele Certificaten niet meer (dreigen te) functioneren, wil Opdrachtgever kortstondig wildcard Certificaten kunnen inzetten om de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen om aansluitend het wildcard Certificaat weer te kunnen vervangen door hostgebonden Certificaten.
UE 9.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat Opdrachtgever het recht behoudt om in uitzonderlijke gevallen, wanneer Opdrachtnemer bepaalde soort Certificaten niet binnen 2 werkdagen kan leveren, deze elders te verwerven. Achtergrond: Opdrachtgever is voornemens om Certificaten in te kopen bij de Opdrachtnemer. Echter ervaringen uit het verleden leren dat Opdrachtgever soms geconfronteerd wordt met onvoorziene behoeftes zoals een Certificaat met speciale eigenschappen of van specifieke uitgevers, waarbij de inzet van Certificaten uit het portfolio van Opdrachtnemer niet mogelijk of doelmatig is.
UE 10.	Zodra de geldigheidsduur voor PKI Publieke Server Certificaten korter wordt dan 1 jaar dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever mogelijkheden beschikbaar te stellen voor automatisering van de handelingen voor aanvragen, ontvangst en installatie van Certificaten op het betreffende doelsysteem door middel van gangbare en praktisch toepasbare technieken (zoals ACME, CMP en/of EST, of door middel van een REST API of een andere web service). Achtergrond: PKI Publieke Server Certificaten hebben momenteel een geldigheid van maximaal 1 jaar. Dit is door Opdrachtgever nog op grotendeels handmatige wijze te beheren. Opdrachtgever streeft naar meer automatisering. In de toekomst wil Opdrachtgever daarom de mogelijkheid hebben om het proces van aanvragen, ontvangst en installatie op doelsysteem gedeeltelijk of geheel te automatiseren. Dit zal extra relevant worden zodra de geldigheidsduur wordt verkort en noodzakelijk worden wanneer de geldigheidsduur van Certificaten korter dan 1 jaar wordt.
UE 11.	Om gebruik te kunnen maken van de Diensten gebruikt Opdrachtgever werkplekken gebaseerd op de Digitale Werkomgeving Belastingdienst (DWB). Onderdelen van de Diensten van Opdrachtnemer waarbij DWB werkplekken gebruikt moeten worden, zoals bijvoorbeeld de toegang tot het webportaal en de middelen voor persoonsgebonden Certificaten, voldoen aan de

	aansluitvoorwaarden DWB zie Bijlage 7 - Algemene en technische aansluitvoorwaarden Windows DWB-Werkplek.pdf
UE 12.	De Inschrijving voldoet aan het uitgangspunt dat de aanvraag voor een Certificaat verloopt op basis van een Certificate Signing Request (CSR) in PKCS#10 formaat. Met ander woorden houdt dit in dat Opdrachtgever zelf de generatie van sleutelparen verzorgt.
UE 13.	Opdrachtnemer levert de Certificaten ten minste in PEM/BASE64 formaat direct vanuit het webportaal. Achtergrond: PEM/BASE64 is binnen het inzetgebied van Opdrachtgever veruit het meest ondersteunde formaat. Een Certificaat in dit formaat kan daardoor met minimale inzet worden geïnstalleerd op het doelsysteem.
UE 14.	Opdrachtnemer levert Certificaten met minimaal 20 SAN DNS velden.
UE 15.	De SAN DNS velden kunnen via het portaal tijdens het aanvragen van het Certificaat worden opgevoerd, ongeacht de SAN DNS velden die in de CSR al dan niet aanwezig zijn. De velden van de SAN DNS velden die in de aangeleverde CSR zijn opgenomen moeten dus kunnen worden 'overruled' in de aanvraag. De Certificaatbeheerder kan dit zelfstandig uitvoeren zonder interactieve tussenkomst van Opdrachtnemer. Uiteraard geldt dit alleen voor domeinen waarvoor Abonnee reeds geautoriseerd is.
UE 16.	De Opdrachtgever eist een Bestelportal die on-premise zal moeten worden geïnstalleerd. In deze Bestelportal kunnen medewerkers van Opdrachtgever onder andere hun bestellingen van de Prestatie plaatsen en beheren evenals de bestellingen zelf. De Opdrachtnemer dient te ondersteunen bij de Implementatie van het Bestelportal ten behoeve van de Prestatie.

Hoofdstuk 3.

3.1

Beveiligingseisen

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

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

UE 17.	De Opdrachtgever heeft het recht om zelf (een deel van) de Prestatie aan een Audit te onderwerpen (BIO 5.1.2, 15.1.2.6, 18.2.1.1). Basis van de Audit is deze Specificatie van de Opdracht. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.
--------	---

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

UE 18.	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft aan welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst.
--------	--

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

UE 19.	Opdrachtnemer heeft van alle medewerkers met toegang tot de Prestatie en haar Gegevens de achtergrond geverifieerd conform relevante wet- en regelgeving (BIO 7.1.1.1). Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG, die beschikbaar moet zijn vanaf het moment van indiensttreding bij Opdrachtnemer. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd.
--------	---

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

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

UE 20.	Opdrachtnemer beschikt over een meldloket waar Beveiligingsincidenten en (potentiële) Datalekken per direct het hele jaar door 24/7 gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer zal de omvang van het Incident aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Procedures hieromtrent zijn beschreven in het SLA (zie GUE 6)
--------	--

UE 21.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een Kwetsbaarheid wordt geconstateerd of verwacht, betreffende de Gegevens en/of de Prestatie waar de Opdrachtgever gebruik van maakt. Opdrachtnemer heeft deze informatieplicht ook indien inbreuken op Beveiliging en/of persoonsgegevens zich voordoen bij de levering van de Certificaten aan
--------	---

¹ <https://www.bio-overheid.nl/>

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

	Derden, indien deze inbreuken ook kunnen voordoen in de aan de Opdrachtgever geleverde Certificaten. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van de Kwetsbaarheid aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.
	Dit proces zal beschreven worden in het SLA (zie GUE 6 en GUE 7).

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

UE 22.	De Opdrachtnemer voert op haar kosten periodiek –bij voorkeur maandelijks- een Vulnerability scan uit op de Prestatie conform haar richtlijnen (BIO18.2.3.1).
	Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen worden op kosten van de Opdrachtnemer opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan, waar Opdrachtnemer eveneens kosteloos aan mee werkt.

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

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

UE 23.	In de Prestatie gebruikte Open Source-code en libraries van andere leveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente veilige versies uit betrouwbare bron. Als er geen veilige versie beschikbaar is dan wordt dit gemeld als Beveiligingsincident conform de bestaande afspraken.
UE 24.	Het is niet toegestaan om data te kopiëren, anders dan het voor de normale werking van de Dienstverlening noodzakelijke kopiëren, zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever. Ter beoordeling wordt bij een verzoek hiertoe aangegeven voor welk doel en in welke proporties de vermenigvuldiging nodig is, zodat hierop een risicoafweging kan worden gemaakt.
UE 25.	Opdrachtnemer zal Informatie en/of data van de Opdrachtgever, op welk medium dan ook, aan geen ander beschikbaar stellen of openbaar maken dan aan de door de Opdrachtgever aangewezen personen of organisaties.
UE 26.	Indien van toepassing: Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via de Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever en/of middels Remote beheer of de Remote Support dienst worden ingezet, dienen deze een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 27.	Opdrachtnemer zal alle kennis omtrent de toegangsregels en toegangscode welke in verband met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst, geheimhouden en alle benodigde voorzieningen treffen om te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt.
UE 28.	Opdrachtnemer conformeert zich bij de levering van de Certificaten aan de vereisten zoals gesteld in de meest recente versie van het HIB. Het HIB versie 2.0 is publiek beschikbaar op Internet: https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2019/07/01/handboek-ict-huisvesting-en-bekabeling-hib-versie-2.0

Hoofdstuk 4. Integriteit

4.1. Business Etiquette

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

UE 29.	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, behoeftezoekers 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 transitie, 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. Milieu

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

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

5.2. Klimaat

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

Aspecten van dit thema zijn:

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

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

5.3. Circulariteit (inclusief Biobased)

In een circulaire economie worden producten en materialen eendeloos hergebruikt, zodat afval niet meer bestaat. Hierdoor behouden producten en materialen hun waarde en wordt verspilling van grondstoffen voorkomen. Om inzet van fossiele, schaarse en niet duurzaam gewonnen grondstoffen te minimaliseren zijn biograndstoffen in een circulaire economie essentieel. Zo kunnen bijvoorbeeld bladeren van landbouwgewassen worden gebruikt om gevelplaten te maken.

Het gaat binnen dit thema om:

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

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

5.4. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

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

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

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

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 4 - 'Handleiding Due Diligence Internationale Sociale Voorwaarden'. Door middel van het inschrijven op onderhavige Aanbesteding committeert Opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV. Dit is aldus een uitvoeringsvoorwaarde.

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

UE 30.	Opdrachtnemer committeert zich aan bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 5.4
UE 31.	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. • De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). • De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.
UE 32.	Plan van aanpak mitigeren risico's: Indien van toepassing levert Opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de Opdracht een plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 33.	Jaarlijkse rapportage: Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een

(duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer.

De rapportage bevat in ieder geval:

- een risicoanalyse zoals beschreven onder **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**
- de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen;
- de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;
- informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.

5.5. Duurzaamheidsbijdrage Opdrachtnemer

Zie voor deze Wens Hoofstuk 11.

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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 2.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------------	--

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage VIII “Prijzenformulier” geoffeerde Prijzen dienen alle kosten voor de Levering van de Certificaten 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 Certificaten,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Certificaten.

GUE 3.	Alle met de Prestatie gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs, tenzij anders vermeld.
UE 34.	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 4.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 35.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”

Het prijsmodel is uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- Tabblad Prijs - Prijsstelling
Vul hier de Prijzen in ten behoeve van Prestatie. Vul hier ook de prijs in voor eventuele aanvullende Additionele diensten (te denken valt aan bijvoorbeeld Consultancy etc.). Deze tellen niet mee in de beoordeling maar dienen slechts ter indicatie voor Opdrachtgever.
- Tabblad BPK-Grafiek. Hier kan Opdrachtnemer zelf een inschatting maken van zijn score.

7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 36.	De facturering voor de Certificaten vindt plaats na succesvolle uitvoering van de Prestatie plaats en na acceptatie van de Opdrachtgever.
UE 37.	De facturering van optionele dienst(en) dient na uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Additionele dienst(en) plaats te vinden.

GUE 5.	Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
---------------	--

7.4. Indexering Prijs

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

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

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

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

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

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

UE 38.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan per 1 januari 2025.
UE 39.	Opdrachtnemer dient voor 1 december, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.

Hoofdstuk 8. Documentatie en Opleiding

8.1. Documentatie

UE 40.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Certificaten en het gebruik van de Certificaten in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Certificaten in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 41.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Certificaten en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Certificaten gebruik kunnen maken.
UE 42.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Certificaten.
UE 43.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 44.	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 Certificaten, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 45.	Alle geleverde Documentatie wordt eigendom van de Opdrachtgever.
UE 46.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 47.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Opleiding

UE 48.	Opdrachtnemer levert relevante, minimaal online, Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van het Bestelportal (en Prestatie), alsmede het Functioneel, technisch en applicatie beheer van de Bestelportal indien uitgevraagd.
UE 49.	Indien Opleidingen worden gevraagd vinden deze plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 50.	Opleidingen vinden plaats in Nederland en in de Nederlandse taal. Indien niet mogelijk, zal pas na goedkeuring van Opdrachtgever de opleiding ergens anders mogen plaats vinden.
UE 51.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.

UE 52.	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 53.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse en/of Engelse taal beschikbaar.

Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase

9.1. Voorbereiding

De Opdrachtgever wenst een Bestelportal die on-premise (zie Eis UE 16) zal moeten worden geïnstalleerd. In deze Bestelportal kunnen medewerkers van Opdrachtgever onder andere hun bestellingen plaatsen en beheren evenals de Certificaten. De Opdrachtnemer dient te ondersteunen bij de Implementatie van het Bestelportal ten behoeve van de Certificaten. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient de Opdrachtnemer een Implementatieplan van de Bestelportal te leveren.

9.2. Documentatie en Opleiding

UE 54.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie en Opleiding conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie en Opleiding.
--------	---

9.2.1. Opleiding

UE 55.	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 56.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.
--------	--

Hoofdstuk 10. Operationele fase

10.1. Consultancy voor functionele use cases en technische ondersteuning

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

UE 57.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase, op afroep, ondersteuning in de vorm van Consultancy, bij de Implementatie. Dit gebeurt op basis van nacalculatie. Richtprijzen (uit gespecificeerd per Eenheid) met betrekking tot deze Additionele Dienst kunnen worden opgegeven in IUC23-023 Bijlage VIII - Prijzenformulier op tabblad "Prijz" onder <i>optionele diensten</i> .
UE 58.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase, op afroep, ondersteuning in de vorm van Consultancy bij Updates en Upgrade van de technische Implementatie. Dit gebeurt op basis van nacalculatie. Richtprijzen (uit gespecificeerd per Eenheid) met betrekking tot deze Additionele Dienst kunnen worden opgegeven in IUC23-023 Bijlage VIII – Prijzenformulier op tabblad "Prijz" onder <i>optionele Diensten</i> .

UE 59.	Alle in te zetten medewerkers van de Opdrachtnemer die in contact staan met Opdrachtgever, beheersen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift.
--------	---

10.2. Onderhoud en Support

Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van Onderhoud en Support ten behoeve van Diensten (zoals bijvoorbeeld de Bestelportal) rondom de Prestatie. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer derdelijns 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 6.	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving, op basis van de in dit document gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan de in dit document gevraagde ondersteuning. Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zich hierbij conformeert aan de in Bijlage 3 - 'ARBIT voorwaarden 2022' en Bijlage 1 - ICT begrippenlijst gehanteerde begrippen. Indien hiervan wordt afgeweken, zullen de afwijkende begrippen gedefinieerd worden in de SLA.
--------	---

UE 60.	Opdrachtnemer levert een 24/7 dienstverlening, het ondersteunen op locatie mag niet uitgesloten worden.
--------	---

UE 61.	De SLA wordt binnen 4 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld en (zie GUE 6) vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als extra Bijlage XI aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
--------	--

UE 62.	Opdrachtgever voert zelf het Onderhoud uit. Opdrachtnemer stemt hiermee in, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
UE 63.	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste ondersteuning op het Onderhoud te verlenen op de voorlaatste (verse n-1) en nieuwste versie (versie n) van de Bestelportal ten behoeve van de Certificaten.
UE 64.	Opdrachtnemer voorziet in telefonische/persoonlijke deskundige ondersteuning in de Nederlandse en/of Engelse taal tijdens onze kantoortijden (ma-vr, 08:00-18:00) en is goed op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en informeert Opdrachtgever pro-actief over nieuwe ontwikkelingen. Deze ondersteuning wordt geboden ten behoeve van het reguliere werk en tijdens incidenten/calamiteiten zodat een certificaataanvraag voorspoedig verloopt. Denk hierbij aan ondersteuning bij het aanvraag- en leveringsproces, vragen over het portaal en technische vragen met betrekking tot de certificaataanvraag.
UE 65.	Opdrachtnemer biedt pro-actieve ondersteuning ten aanzien van life cycle management van de Dienst als geheel, zodat Opdrachtgever zich tijdig hierop kan voorbereiden. Hierbij valt te denken aan relevante ontwikkelingen met betrekking tot Certificaten, procedures, processen, standaarden, ondersteuning in webbrowsers, cryptografische algoritmes en protocollen.

10.2.1. Service Levels

GUE 6.	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving, op basis van de in dit document gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan de in dit document gevraagde ondersteuning (zie ook Bijlage A paragraaf 10.2.1.2). Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zich hierbij conformeert aan de in Bijlage 6 - 'ARBIT voorwaarden 2022' en hoofdstuk 1 van dit document gehanteerde begrippen. Indien hiervan wordt afgeweken, zullen de afwijkende begrippen gedefinieerd worden in de SLA.
---------------	--

10.2.1.1. Kwetsbaarheden

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

UE 66.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform de meest actuele CVSS, nu versie 3.1, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
UE 67.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.1. Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: • Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen. • Hoog (high): binnen één (1) maand. • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden. • Laag (low): binnen zes (6) maanden.

10.2.1.2. Helpdesk en Incidentmanagement

Incidenten kunnen met drie verschillende prioriteiten aangemeld worden. Aan elk Incident, ongeacht de vermoedelijke oorzaak van een Incident, wordt een prioriteit toegekend op basis van Impact en Urgentie. Naast

de door de Opdrachtgever gemelde Incidenten aan de Helpdesk van de Opdrachtnemer worden tevens de meldingen die middels het automatisch uitbellen/signaleren van de Certificaten bij de Opdrachtnemer beschouwd als daadwerkelijke Incidenten.

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor • één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of • één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of • de Informatiebeveiliging en/of • het imago van de Opdrachtgever en/of • onacceptabele hoge kosten.
Laag	• Overige situaties
Urgentie	
Hoog	Een Incident • beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/Beveiliging en/of • brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of • verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever en/of • er geen Workaround mogelijk is en/of • de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of • de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.
Laag	• Overige situaties
Prioriteit	
	• Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 • Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

Tabel Impact, Urgentie en Prioriteit

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

Tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement

UE 68.	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
UE 69.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
UE 70.	Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgelost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1).
UE 71.	Zoals in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement is aangegeven (en aanvullend op UE69) dient bij een storing in de laagste prio (prio 3) binnen maximaal 24 uur gereageerd te zijn en de Certificaten dienen zo snel mogelijk weer beschikbaar te zijn, doch binnen maximaal drie (3) Werkdagen. Indien dit niet (dreigt te) luk(k)t(en), dient er een plan van aanpak te komen, met planning, op de derde (3) werkdag.

10.2.1.3. Verbeterplan

UE 72.	Opdrachtnemer werkt actief mee aan de verbetering van de Diensten als de Opdrachtgever hier ontevreden over is, los van eventuele vraagstukken rondom de oorzaak van de achterblijvende prestaties c.q. of de Diensten wel dan niet voldoen aan de overeengekomen specificaties en eigenschappen.
UE 73.	Indien de Diensten voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.

10.2.2. Remote support

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

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

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

1. Door het gebruik van de aan u verstrekte URL krijgt u toegang tot vertrouwelijke Gegevens van de Opdrachtgever. U mag hiervan uitsluitend zelf gebruik maken en alleen voor het doel waarvoor u uitgenodigd bent door de gastheer van de Opdrachtgever.
2. U mag verkregen informatie op geen enkele wijze overdragen, verveelvoudigen, bewerken of verspreiden dan uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
3. U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de informatie en/of Remote Support op te volgen.
4. Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
5. De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.

6. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van Remote Support.
7. Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van Remote Support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw Remote Support sessie.
8. Misbruik wordt bestraft.
9. Op het gebruik van Remote Support is Nederlands recht van toepassing.

GUE 7.	Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote Support.
---------------	--

10.2.3. Rapportage

UE 74.	Opdrachtnemer levert per jaarlijks een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud: • Helpdesk: Reactietijden per Prio • Beschikbaarheid • KPI incident management • KPI Helpdesk
---------------	---

10.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 75.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'
---------------	--

10.4. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-

facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

UE 76.	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 77.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 78.	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 79.	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 80.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

10.5. Kaders voor (re)transitie

10.5.1. Inleiding

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

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

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

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

10.5.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 81.	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 Certificaten gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit het hoofdstuk leidend zijn.
UE 82.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.

UE 83.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 84.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 85.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 86.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.

10.5.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 87.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Diensten voor een periode van 3 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 88.	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 89.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 90.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.
UE 91.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie.
UE 92.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van Certificaten die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

Hoofdstuk 11. Wensen

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van antwoorden op de beschreven Wensen wordt, met uitzondering van de wensen die met JA of NEE kunnen worden beantwoord, rekening gehouden met:

- Volledigheid: De beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de Wens onbeantwoord.
- Concreetheid: De beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare informatie. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- Realistisch: De beantwoording is haalbaar c.q. realiseerbaar. Zowel technisch als in de tijd.
- Toegevoegde waarde: De beantwoording draagt daadwerkelijk bij aan het behalen van de geformuleerde doelen/ gewenste resultaten c.q. komt tegemoet aan de intentie van de Wens.

W 1	Algemeen Aanvullende software t.o.v. Installed Base In de huidige situatie worden in het kader van de Certificaten de volgende twee softwareoplossingen gebruikt: Safesign (AET) en Safenet (Gemalto). Geef aan of Opdrachtgever op basis van de Diensten nog andere softwareproducten dient te implementeren en beschikbaar te stellen voor de DWB omgeving om daarmee Certificaten aan te kunnen vragen, te kunnen beheren en/of te kunnen gebruiken. Het implementeren van extra softwareproducten die beschikbaar moet komen in de DWB omgeving vereist de nodige inspanningen en kost tijd. Uit efficiency oogpunt gaat de voorkeur van Opdrachtgever uit naar oplossingen die geen of minder inspanningen vergen en tijd kosten. Dient er door Opdrachtgever ten aanzien van de Diensten aanvullende software geïmplementeerd te worden? <table border="1" data-bbox="459 1108 1375 1203"> <thead> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Nee</td><td>8</td></tr> </tbody> </table>	Scoremodel	Punten	Ja	0	Nee	8
Scoremodel	Punten						
Ja	0						
Nee	8						

W 2	Algemeen Lid CA/Browser Forum Door actief lidmaatschap aan het CA/Browser Forum blijft Opdrachtnemer op de hoogte van ontwikkelingen en is er ook enige invloed mogelijk op de besluitvorming om bijvoorbeeld de belangen van Certificaatuitgevers en afnemers te behartigen (https://cabforum.org/members/). Bent u member van het CA/Browser Forum? <table border="1" data-bbox="459 1509 1375 1604"> <thead> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Nee</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Scoremodel	Punten	Ja	10	Nee	0
Scoremodel	Punten						
Ja	10						
Nee	0						

W 3	Algemeen Actieve deelname CA/Browser Forum Door actieve deelname aan het CA/Browser Forum blijft Opdrachtnemer op de hoogte van ontwikkelingen en is er ook enige invloed mogelijk op de besluitvorming om bijvoorbeeld de belangen van Certificaatuitgevers en afnemers te behartigen (https://cabforum.org/members/). Neemt een afgevaardigde namens uw organisatie regelmatig (meer dan drie keer) deel aan
------------	--

	meetings van de Server Certificate Group (https://cabforum.org/server-certificate-wg-minutes/)?	
	Scoremodel	Punten
	10 of meer keer per jaar	5
	4 tot en met 9 keer jaar	3
	Minder dan 4 keer jaar	0

W 4	Algemeen	
	Compatibiliteit eventueel aan te leveren devices	
	Door u eventueel aan te leveren devices, die dienen te worden gebruikt om Certificaten aan te kunnen vragen, te kunnen beheren en/of te kunnen gebruiken, worden in de DWB omgeving NIET als een storage device herkend.	
	Het beleid op gebied van Informatiebeveiliging binnen de organisatie van Opdrachtgever is erop gericht om alleen bij uitzondering het gebruik van verwisselbare storage devices, zoals USB Flash disks, in de DWB omgeving toe te staan. Inschrijvingen waarbij de inzet van verwisselbare storage devices nodig is, zijn in die optiek voor Opdrachtgever minder interessant.	
	De door u eventueel aangeboden device wordt NIET als een storage device herkend binnen de DWB omgeving?	
	Scoremodel	Punten
	Ja: de aangeboden devices worden NIET als een storage device herkend	8
	Nee: de aangeboden devices worden WEL als een storage device herkend	0

W 5	Algemeen	
	Ondersteuning d.m.v. test Certificaten	
	Doelstelling: zo efficiënt mogelijke procedure/werkwijze.	
	Welke mogelijkheden heeft u voor het leveren van test Certificaten voor b.v. ontwikkeldoeleinden? Ga bij het antwoord in op zaken als:	
	- Aantal op jaarbasis is beperkt tot - Kosten die per Certificaat gelden - Gebruiksduur is beperkt tot	
	U ontvangt pas punten als u ook minimaal bent ingegaan op bovenstaande bullits. Het puntenaantal telt op. Dus is het aantal onbeperkt, kosten nihil en gebruiksduur ten minste 6 maanden (voldoet dus aan alle drie de elementen in onderstaande tabel) dan verdient u 3 punten mist u een van de 3 gevraagde elementen uit onderstaande tabel dan ontvangt u 2 punten . Biedt u er slechts 1 element uit onderstaande tabel dan ontvangt u 1 punt en bij geen van de elementen ontvangt u geen punten.	
	Scoremodel	Punten
	Aantal onbeperkt	1
	Kosten nihil	1
	Gebruiksduur ten minste 6 maanden	1
	Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 1 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.	

W 6	Algemeen
------------	-----------------

Kosteloos intrekken van een Certificaat in geval van foutieve aanvraag

Doelstelling: zo efficiënt mogelijke procedure/werkwijze.

Ga er bij de beantwoording van onderstaande zaken van uit dat de Opdrachtgever:

- het foutief aangevraagde Certificaat nog niet heeft uitgegeven c.q. geïnstalleerd
- na de intrekking van het foutieve Certificaat onmiddellijk een nieuwe aanvraag voor een juist Certificaat zal indienen
- alle benodigde informatie in de juiste vorm beschikbaar heeft

Bij geen mogelijkheden ontvangt u geen punten. Bij een of meerdere mogelijkheden en een volledig beschreven beantwoording die ten minste voldoet aan bovenstaande bullits en onderstaande beoordelingskader, ontvangt u de volledige punten.

Scoremodel	Punten
Welke mogelijkheden heeft u om een foutief aangevraagd Certificaat zonder kosten in te trekken?	5

Uw antwoord wordt beoordeeld op volledigheid, onderbouwing (concreetheid), relevantie, mate van toegevoegde waarde voor Opdrachtgever. Hoe eenvoudiger de procedure, hoe minder (administratieve) handelingen, hoe lager de evt. kosten, hoe minder evt. Voorwaarden.

Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 1 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.

W 7**Ten aanzien van Certificaten****Subject Alternative Name (SAN) certificaten**

Opdrachtgever eist minimaal 20 SAN DNS Velden (zie UE 14) in een Certificaat te kunnen opnemen. In uitzonderlijke gevallen is er een hoger aantal gewenst. Hoeveel SAN's kunnen maximaal aan één Certificaat worden gekoppeld en wat zijn hiervan eventueel de meerkosten? Specificeer deze meerkosten in het antwoord op deze wens (eveneens op te nemen in Bijlage VIII – Prijsmodel tabblad Prijsstelling onder 'Optioneel'). Zijn deze meerkosten nihil dan ontvangt u ook nog eens **4 extra punten** boven op de punten (6 punten of 3 punten) die u toegekend krijgt indien u meer biedt dan geëist in UE 14, zoals hieronder in de tabel aangegeven.

Scoremodel	Punten
Er kunnen 50 of meer SAN's aan één Certificaat worden gekoppeld	6
Er kunnen tussen de 20 en 50 SAN's aan één Certificaat worden gekoppeld	3
Er kunnen niet meer dan de geëiste 20 SAN's aan één Certificaat worden gekoppeld	0
De meerkosten per SAN zijn nihil (minder dan 10% van de list prijzen)	4

Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 2 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.

W 8**Ten aanzien van Certificaten****Initiële inrichting**

Doelstelling: zo efficiënt mogelijke procedure/werkwijze.

Ga er bij de beantwoording van onderstaande zaken van uit dat de Opdrachtgever:

	- nog niet als Abonnee is geregistreerd bij u als TSP - weliswaar ingeschreven staat bij de kamer van koophandel (KvK) maar dat de directeur van Opdrachtgever daar niet als gemachtigd bestuurslid staat genoemd die Bevoegd vertegenwoordigers kan machtigen (dus validatie van Bevoegd vertegenwoordigers moet op een andere wijze plaatsvinden) - in dit stadium in principe nog geen Certificaat aanvraagt - alle benodigde informatie in de juiste vorm beschikbaar heeft - Bevoegd vertegenwoordigers de werkdag volgend op de dag van ontvangst van de aanvraag door de TSP, bij Opdrachtgever in Apeldoorn beschikbaar zijn U ontvangt alleen punten indien er in uw antwoord uitgegaan is van bovenstaande bullits en het antwoord SMART is omschreven. Ter verduidelijking: dus volledig, onderbouwd (concreetheid), relevant is en toegevoegde waarde biedt voor Opdrachtgever. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> a) Hoe ziet het registratieproces als Abonnee er uit voor Certificaten inclusief het aanstellen van Bevoegd vertegenwoordigers (Certificaatbeheerders) die namens de Abonnee Certificaten kunnen aanvragen en beheren. Beschrijf in chronologische volgorde alle handelingen die door Abonnee en TSP moeten worden verricht, of de handeling geautomatiseerd dan wel manueel moet plaatsvinden, welke evt. hulpmiddelen en datacommunicatie daarbij moeten worden gebruikt, welke formulieren of schermen moeten worden gevuld, welke evt. bijkomstige middelen en informatie moet worden verstrekt etc. Opdrachtnemer is bereid op eerste aanvraag van Opdrachtgever om kopieën van schermafdrukken (bv in de vorm van screenimage of screenrecording) en procedurebeschrijvingen beschikbaar te stellen Hoe SMART'er, hoe hoger het aantal punten (met een maximum van 4 punten) </td><td>4</td></tr> <tr> <td> b) Geef bij elk van de handelingen genoemd bij 8a) aan wat de gangbare (in 90% van de gevallen) Doorlooptijd is en bereken de totale gangbare Doorlooptijd van het onderhavige registratieproces. Indien de totale gangbare Doorlooptijd kleiner of gelijk is aan 2 Werkdagen worden 2 punten toegekend. Indien de totale gangbare Doorlooptijd groter is dan 2 Werkdagen maar minder dan 5 Werkdagen wordt 1 punt toegekend. </td><td>2</td></tr> </tbody> </table> Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 2 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.	Scoremodel	Punten	a) Hoe ziet het registratieproces als Abonnee er uit voor Certificaten inclusief het aanstellen van Bevoegd vertegenwoordigers (Certificaatbeheerders) die namens de Abonnee Certificaten kunnen aanvragen en beheren. Beschrijf in chronologische volgorde alle handelingen die door Abonnee en TSP moeten worden verricht, of de handeling geautomatiseerd dan wel manueel moet plaatsvinden, welke evt. hulpmiddelen en datacommunicatie daarbij moeten worden gebruikt, welke formulieren of schermen moeten worden gevuld, welke evt. bijkomstige middelen en informatie moet worden verstrekt etc. Opdrachtnemer is bereid op eerste aanvraag van Opdrachtgever om kopieën van schermafdrukken (bv in de vorm van screenimage of screenrecording) en procedurebeschrijvingen beschikbaar te stellen Hoe SMART'er, hoe hoger het aantal punten (met een maximum van 4 punten)	4	b) Geef bij elk van de handelingen genoemd bij 8a) aan wat de gangbare (in 90% van de gevallen) Doorlooptijd is en bereken de totale gangbare Doorlooptijd van het onderhavige registratieproces. Indien de totale gangbare Doorlooptijd kleiner of gelijk is aan 2 Werkdagen worden 2 punten toegekend. Indien de totale gangbare Doorlooptijd groter is dan 2 Werkdagen maar minder dan 5 Werkdagen wordt 1 punt toegekend.	2
Scoremodel	Punten						
a) Hoe ziet het registratieproces als Abonnee er uit voor Certificaten inclusief het aanstellen van Bevoegd vertegenwoordigers (Certificaatbeheerders) die namens de Abonnee Certificaten kunnen aanvragen en beheren. Beschrijf in chronologische volgorde alle handelingen die door Abonnee en TSP moeten worden verricht, of de handeling geautomatiseerd dan wel manueel moet plaatsvinden, welke evt. hulpmiddelen en datacommunicatie daarbij moeten worden gebruikt, welke formulieren of schermen moeten worden gevuld, welke evt. bijkomstige middelen en informatie moet worden verstrekt etc. Opdrachtnemer is bereid op eerste aanvraag van Opdrachtgever om kopieën van schermafdrukken (bv in de vorm van screenimage of screenrecording) en procedurebeschrijvingen beschikbaar te stellen Hoe SMART'er, hoe hoger het aantal punten (met een maximum van 4 punten)	4						
b) Geef bij elk van de handelingen genoemd bij 8a) aan wat de gangbare (in 90% van de gevallen) Doorlooptijd is en bereken de totale gangbare Doorlooptijd van het onderhavige registratieproces. Indien de totale gangbare Doorlooptijd kleiner of gelijk is aan 2 Werkdagen worden 2 punten toegekend. Indien de totale gangbare Doorlooptijd groter is dan 2 Werkdagen maar minder dan 5 Werkdagen wordt 1 punt toegekend.	2						

W 9	Ten aanzien van Certificaten Het verwerven van Certificaten. Doelstelling: zo efficiënt mogelijke procedure/werkwijze. Ga er bij de beantwoording van onderstaande zaken van uit dat: - de Opdrachtgever reeds als Abonnee is geregistreerd bij u als TSP - de Opdrachtgever een Bevoegd vertegenwoordiger heeft aangesteld en dat deze is voorzien van alle benodigde middelen om op het portaal te komen en weet hoe binnen het portaal een Certificaat moet worden verkregen; - de Opdrachtgever reeds is geautoriseerd is voor de betreffende domeinnaam/domeinnamen - de Bevoegd vertegenwoordiger alle benodigde informatie in de juiste vorm beschikbaar heeft, zoals een CSR bestand, de Gegevens voor in het Certificaat en de DNS CAA record registratie - het moment voor aflevering wordt bepaald aan de hand van het beschikbaar gesteld krijgen van het Certificaat inclusief alle evt. bijkomstige middelen en informatie , zoals de
-------------------	---

intrekkingsmogelijkheid en de CA chain, zodat Opdrachtgever onmiddellijk met succes tot Implementatie van het Certificaat kan overgaan

U ontvangt alleen punten indien er in uw antwoord uitgegaan is van bovenstaande bullits en het antwoord SMART is omschreven. Ter verduidelijking: dus volledig, onderbouwd (concreetheid), relevant is en toegevoegde waarde biedt voor Opdrachtgever.

Scoremodel	Punten
a) Hoe ziet het aanvraag- en afleverproces er uit voor Certificaten? Beschrijf in chronologische volgorde alle handelingen die door de Bevoegde vertegenwoordiger (Certificaatbeheerder) van Abonnee en door de TSP en eventuele andere betrokkenen moeten worden verricht om een Certificaat geleverd te krijgen. Geef hierbij aan of de handeling geautomatiseerd dan wel manueel moet plaatsvinden, welke informatie moet worden aangeleverd en welke hulpmiddelen (portaal, e-mail, tool, telefoon, token, Applicatie, ...) daarbij worden gebruikt. Opdrachtnemer is bereid op eerste aanvraag nadere details van het proces beschikbaar te stellen zoals schermafdrucken en procedurebeschrijvingen. Hoe SMART'er hoe hoger het aantal punten (met een maximum van 10 punten)	10
b) Geef bij elk van de handelingen genoemd bij 9a) aan wat de gangbare (in 90% van de gevallen) Doorlooptijd is en bereken de totale gangbare Doorlooptijd van het onderhavige aanvraag- en leverproces (dus vanaf binnenkomst van de aanvraag bij de TSP tot en met aflevering bij Opdrachtgever). Indien de totale gangbare Doorlooptijd kleiner of gelijk is aan 5 minuten worden 10 punten toegekend. Indien de totale gangbare Doorlooptijd groter is dan 5 minuten maar lager dan 60 minuten worden 5 punten toegekend.	10
c) Het in 2 genoemde webportaal is reeds meer dan 1 jaar voor Abonnees beschikbaar in een productie-omgeving. Hoe langer het webportaal in een productie-omgeving in gebruik is hoe beter (met oog op continuïteit, robuustheid, volwassenheid), hoe hoger het aantal punten (met een maximum van 5 punten)	5

Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 2 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.

W 10	Ten aanzien van Certificaten Ten aanzien van Server Certificaten Doelstellingen: • continuïteit • zo efficient mogelijke procedure/werkwijze. Gezien de ervaringen in het verleden met CA's en de uitgegeven certificaten die onverwachts niet meer aan de eisen voldoen en waarbij de afgenomen Certificaten in allerijl en voortijdig vervangen moeten worden, wil Opdrachtgever snel kunnen schakelen naar een andere Root CA. Deze levering is bij voorkeur mogelijk via hetzelfde, reeds operationele proces. Daarnaast wenst Opdrachtgever de mogelijkheid om certificaten uit verschillende Root CA's af te nemen om daarmee de Impact van urgente certificaatwissels te beperken. Een alternatieve Root CA is erbij gebaat dat er verschillen zijn in de certificaateigenschappen, tooling en processen om de overlevingskansen te vergroten. Voorwaarde voor deze alternatieve CA ('s) is dat
-------------	---

	deze reeds vertrouwd wordt door de gangbare webbrowsers en/of dat dit binnen 3 maanden na sluiten van de overeenkomst het geval is. Deze optie is er ook bij gebaat wanneer de certificaten uit verschillende Root CA's eenvoudig en direct vanuit hetzelfde portaal en via hetzelfde proces (validatie, betaling) zijn af te nemen en te beheren. Geef aan of u Server Certificaten kunt leveren uit verschillende Root CA's. Er kunnen 5 extra punten verdiend worden als er tijdens de aanvraag afwisselend gekozen kan worden voor Certificaten onder de verschillende beschikbare Root CA's. <table border="1" data-bbox="459 478 1380 720"> <thead> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Er zijn 2 of meer operationele Root CA's beschikbaar en levering is mogelijk via hetzelfde proces en web portaal</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Er zijn 2 of meer operationele Root CA's beschikbaar levering is NIET mogelijk via hetzelfde proces en web portaal</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Er is 1 operationele Root CA beschikbaar</td><td>0</td></tr> <tr> <td>In aanvulling op voorgaande antwoorden: Er kan tijdens de aanvraag afwisselend gekozen worden voor Certificaten onder de verschillende beschikbare Root CA's</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> Uw antwoord wordt beoordeeld op volledigheid, onderbouwing (concreetheid), relevantie, mate van toegevoegde waarde voor Opdrachtgever. Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 2 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.	Scoremodel	Punten	Er zijn 2 of meer operationele Root CA's beschikbaar en levering is mogelijk via hetzelfde proces en web portaal	5	Er zijn 2 of meer operationele Root CA's beschikbaar levering is NIET mogelijk via hetzelfde proces en web portaal	3	Er is 1 operationele Root CA beschikbaar	0	In aanvulling op voorgaande antwoorden: Er kan tijdens de aanvraag afwisselend gekozen worden voor Certificaten onder de verschillende beschikbare Root CA's	5
Scoremodel	Punten										
Er zijn 2 of meer operationele Root CA's beschikbaar en levering is mogelijk via hetzelfde proces en web portaal	5										
Er zijn 2 of meer operationele Root CA's beschikbaar levering is NIET mogelijk via hetzelfde proces en web portaal	3										
Er is 1 operationele Root CA beschikbaar	0										
In aanvulling op voorgaande antwoorden: Er kan tijdens de aanvraag afwisselend gekozen worden voor Certificaten onder de verschillende beschikbare Root CA's	5										

W 11	Ten aanzien van Certificaten Doelstelling: zo efficiënt mogelijke procedure/werkwijze. Aanvullend op Eis UE 8 voor geautomatiseerd Certificaatbeheer is er de volgende wens: Opdrachtgever overweegt op termijn de mogelijkheid voor geautomatiseerde certificaataanvraag. Voorkeur gaat uit naar standaard en open protocollen zoals ACME, CMP en/of EST. Alternatief is een custom REST API. Geef aan of de Inschrijving over deze mogelijkheid beschikt (of wanneer u hierover gaat beschikken) en geef ook een nadere toelichting. <table border="1" data-bbox="459 1360 1380 1602"> <thead> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Opdrachtnemer beschikt over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Opdrachtnemer beschikt NOG NIET over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol maar zal hier binnen 6 maanden na ingang van overeenkomst in voorzien</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Opdrachtnemer beschikt NIET over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 1 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.	Scoremodel	Punten	Opdrachtnemer beschikt over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol	15	Opdrachtnemer beschikt NOG NIET over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol maar zal hier binnen 6 maanden na ingang van overeenkomst in voorzien	5	Opdrachtnemer beschikt NIET over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol	0
Scoremodel	Punten								
Opdrachtnemer beschikt over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol	15								
Opdrachtnemer beschikt NOG NIET over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol maar zal hier binnen 6 maanden na ingang van overeenkomst in voorzien	5								
Opdrachtnemer beschikt NIET over mogelijkheden voor geautomatiseerde aanvraag en uitgifte van certificaten via standaard en open protocol	0								

W 12	Ten aanzien van Certificaten Het beheren van Certificaten.
-------------	--

Doelstelling: zo efficiënt mogelijke procedure/werkwijze.	
Ga er bij de beantwoording van onderstaande zaken van uit dat de Opdrachtgever alle benodigde informatie in de juiste vorm beschikbaar heeft	
Scoremodel	Punten
a) Hoe ziet het proces er uit voor het intrekken van Certificaten. Beschrijf in chronologische volgorde alle handelingen die door de Bevoegde vertegenwoordiger van Abonnee en door de TSP en eventuele andere betrokkenen moeten worden verricht om een Certificaat in te trekken. Geef hierbij aan of de handeling geautomatiseerd dan wel manueel moet plaatsvinden, welke informatie moet worden aangeleverd en welke hulpmiddelen (portaal, e-mail, tool, telefoon, token, Applicatie, ...) daarbij worden gebruikt. Opdrachtnemer is bereid op eerste aanvraag nadere details van het proces beschikbaar te stellen zoals schermafdrucken en procedurebeschrijvingen.	4
b) Geef bij elk van de handelingen genoemd bij 12a) aan wat de gangbare (in 90% van de gevallen) Doorlooptijd is en bereken de totale gangbare Doorlooptijd van het onderhavige proces voor het intrekken van Certificaten (dus vanaf binnenkomst van de aanvraag tot intrekking bij de TSP tot en met het intrekken van het Certificaat). Indien de totale gangbare Doorlooptijd kleiner of gelijk is aan 5 minuten worden 7 punten toegekend. Indien de totale gangbare Doorlooptijd groter is dan 5 minuten maar lager dan 60 minuten worden 4 punten toegekend.	7
c) Geef aan of een foutief aangevraagd Certificaat kosteloos kan worden ingetrokken en onder welke voorwaarden dit kan. Ga er bij de beantwoording van uit dat de Opdrachtgever: i. het foutief aangevraagde Certificaat nog niet in gebruik heeft genomen; ii. na de intrekking van het foutieve Certificaat onmiddellijk een nieuwe aanvraag voor een juist Certificaat zal indienen; iii. alle benodigde informatie in de juiste vorm beschikbaar heeft.	4
d) Hoe ziet het proces er uit voor het aanvragen en leveren van Public Certificaten voor een bij de TSP nog onbekend domein, waarvan de Opdrachtgever wel de geregistreerde houder is? Beschrijf in chronologische volgorde alle handelingen die door de Bevoegde vertegenwoordiger van Abonnee en door de TSP en eventuele andere betrokkenen moeten worden verricht om een Certificaat geleverd te krijgen. Geef hierbij aan of de handeling geautomatiseerd dan wel manueel moet plaatsvinden, welke informatie moet worden aangeleverd en welke hulpmiddelen (portaal, e-mail, tool, telefoon, token, Applicatie, ...) daarbij worden gebruikt. Opdrachtnemer is bereid op eerste aanvraag nadere details van het proces beschikbaar te stellen zoals schermafdrucken en procedurebeschrijvingen.	4
e) Geef bij elk van de handelingen bedoeld in de beschrijving van het proces in 9f) aan wat de gangbare (in 90% van de gevallen) Doorlooptijd is. Indien de totale gangbare Doorlooptijd kleiner of gelijk is aan 5 minuten worden 6 punten toegekend. Indien de totale gangbare Doorlooptijd groter is dan 5 minuten maar lager dan 60 minuten wordt 3 punten toegekend.	6
f) Welke informatie kan een Bevoegd vertegenwoordiger (Certificaatbeheerder) via uw geautomatiseerde systeem opvragen?	4
Uw antwoord wordt beoordeeld op volledigheid, onderbouwing (concreetheid), relevantie, mate van toegevoegde waarde voor Opdrachtgever. Hoe beter dit aansluit hoe hoger het aantal punten (m.u.v. 12b en 12e).	

	Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 3 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.
--	---

W 13	Aanbod certificaten Doelstelling: Verschillende typen certificaten kunnen afnemen bij dezelfde Opdrachtnemer(s) Deze uitvraag concentreert zich op Server Certificaten voor het beveiligen van TLS verbindingen, omdat voornamelijk deze Certificaten door Opdrachtnemer worden afgenomen voor publieke webdiensten. Er zijn ook enkele ander soorten certificaten nodig. Zoals vermeld in UE 16 behoud Opdrachtgever het recht om deze elders te verkrijgen wanneer Opdrachtnemer er niet in kan voorzien. Echter bij voorkeur verkrijgt Opdrachtgever deze bij Opdrachtnemer. In onderstaande tabel staan een aantal typen certificaten vermeld die Opdrachtgever in gebruik heeft ofwel verwacht in gebruik te gaan nemen. Geef aan of u deze typen Certificaten kunt leveren. Hier geldt kunt u slechts 1 van de 3 genoemde Certificaten leveren krijgt u 5 punten kunt u er twee leveren dan krijgt u 10 punten (5+5), kunt u ze alle drie leveren dan krijgt u 15 punten (5+5+5). Kunt u er geen leveren dan krijgt geen punten. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verified Mark Certificate (VMC) for DMARC</td><td>5</td></tr> <tr> <td>AATL enabled Certificaat voor ondertekenen PDF documenten conform PAdES zodat deze door Adobe Acrobat Reader kan worden gevalideerd. Randvoorwaarde is dat de private sleutel door middel van een FIPS 140-3 level 3 gecertificeerde HSM in Datacenter van Opdrachtgever kan worden beveiligd.</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Qualified Website Authentication Certificates (QWACS)</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 1 A4, lettertype RijksoverheidSansHeading 9,5 en mag verwijzingen en hyperlinks bevatten, maar deze worden niet bekeken en dus niet beoordeeld.	Scoremodel	Punten	Verified Mark Certificate (VMC) for DMARC	5	AATL enabled Certificaat voor ondertekenen PDF documenten conform PAdES zodat deze door Adobe Acrobat Reader kan worden gevalideerd. Randvoorwaarde is dat de private sleutel door middel van een FIPS 140-3 level 3 gecertificeerde HSM in Datacenter van Opdrachtgever kan worden beveiligd.	5	Qualified Website Authentication Certificates (QWACS)	5
Scoremodel	Punten								
Verified Mark Certificate (VMC) for DMARC	5								
AATL enabled Certificaat voor ondertekenen PDF documenten conform PAdES zodat deze door Adobe Acrobat Reader kan worden gevalideerd. Randvoorwaarde is dat de private sleutel door middel van een FIPS 140-3 level 3 gecertificeerde HSM in Datacenter van Opdrachtgever kan worden beveiligd.	5								
Qualified Website Authentication Certificates (QWACS)	5								

W 14	Maatschappelijk verantwoord Inkopen Opdrachtnemer wordt gevraagd zijn onderscheidend vermogen te laten zien in een verifieerbare uiteenzetting van zijn bijdrage aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Rijksoverheid bij de uitvoering van de in dit kader af te sluiten Overeenkomst. Opdrachtnemer dient in zijn uiteenzetting inzichtelijk te maken hoe hij aan de hand van gerealiseerde of binnenkort te realiseren acties rondom de bovengenoemde 6 thema's Opdrachtgever helpt in het bereiken van de gestelde doelen en op welke wijze dat bij de uitvoering van de Overeenkomst voor Opdrachtnemer concreet en zichtbaar wordt. 1) Opdrachtnemer dient per thema aan te geven: - In hoeverre het thema relevant is met betrekking tot deze Opdracht en de uit te voeren Overeenkomst, op basis waarvan dat wordt geconcludeerd en de mate waarin het thema relevanter is ten opzichte van de overige thema's (uitgedrukt in een relatieve score qua relevantie/rangorde); - Welke concrete acties reeds zijn gerealiseerd; - Welke acties in gang zijn gezet en binnen 6 maanden zullen zijn gerealiseerd alsmede hoe hierop wordt gestuurd;
-------------	--

	- Welke overige acties worden voorgenomen en welke afhankelijkheden er zijn om deze te kunnen realiseren; - Welke aantoonbare toegevoegde waarde op gebied van duurzaamheid de acties opleveren voor Opdrachtgever met betrekking tot de uit de voeren Overeenkomst; - In welke mate de acties (kunnen) resulteren in een hoger tarief voor Opdrachtgever. Opdrachtgever laat zich graag positief verassen door extra (niet genoemde) doelstellingen en thema's op het gebied van duurzaamheid die voor Opdrachtgever van toegevoegde waarde zijn. Opdrachtnemer wordt geadviseerd om bij de beantwoording gebruik te maken van de ambitieweb tool en -handleiding van PIANOo (https://www.pianoo.nl/nl/handreiking-aan-de-slag-met-het-ambitieweb) 2) Op welke wijze Opdrachtgever, zowel voor de gunning als bij de uitvoering van de Overeenkomst, in staat is en wordt gesteld om de duurzaamheidsbijdrage van Opdrachtnemer te verifiëren 3) welke algemene (niet op een thema betrekking hebbende) duurzaamheidsresultaten of -prestaties u kunt noemen die ter zake van toegevoegde waarde zijn. Denk bijvoorbeeld aan - een milieumanagement tool dat Opdrachtnemer in gebruik heeft zoals ISO 14001, EMAS of vergelijkbaar - doorgevoerde duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering bijvoorbeeld aan de hand van beoordelingsaspecten als: • Wat het huidige niveau is van de prestaties van de eigen bedrijfsvoering (waar mogelijk kwantitatief gemaakt a.d.h.v. CO₂-emissies • De reeds behaalde resultaten in de afgelopen drie jaar ten aanzien van het verbeteren van prestaties ondersteund met verifieerbare prestatie informatie; • De doelstellingen die de organisatie heeft m.b.t. de verduurzaming van de eigen bedrijfsvoering; Een plan van aanpak waarin de doelstellingen worden onderbouwd, al dan niet met beleidsdocumenten. Zie in de beantwoording toe op volledigheid, onderbouwing (concreetheid), realiseerbaarheid en toegevoegde waarde Voor deze Wens kunt u maximaal 21 punten verdienen. Vormvereisten Bij de beantwoording van deze Wens gelden de volgende vormvereisten: • De beantwoording dient in een anoniem en neutraal format aangeleverd te worden (zonder direct herleidbare informatie als een logo, bedrijfsnaam, namen van werknemers, et cetera). • De beantwoording dient zowel in MS Word als in PDF formaat te worden bijgevoegd als Bijlage. • De beantwoording dient maximaal 8 A4 (enkelzijdig, inclusief afbeeldingen, RijksoverheidSansHeading 9,5, regelafstand enkel, marges 2,5) te bevatten. Na het maximale aantal pagina's wordt de informatie niet meer meegenomen in de beoordeling.
--	--

