



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Process Mining”

Versie : Definitief
Kenmerk : IUC23-033
Datum : 03-06-2024

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Functionals en Non-functionals	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Functionele Compleetheid	6
2.3. Audit & logging	8
2.4. Betrouwbaarheid	9
Hoofdstuk 3. IV kaders	10
3.1. Beveiligingseisen	10
3.2. Infrastructuur	10
3.2. Informatiebeveiligingseisen	12
Hoofdstuk 4. Integriteit	13
4.1. Business Etiquette	13
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	14
5.1. Ketenvantwoordelijkheid (ISV)	14
5.2. Social return	14
5.3. Diversiteit en inclusie	15
Hoofdstuk 6. Juridische kaders	17
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	18
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	18
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII "Prijzenformulier"	18
7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	20
7.4. Indexering Prijs	20
Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy	21
8.1. Documentatie	21
8.2. Opleiding	21
8.3. Consultancy	22
Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase	23
9.1. Voorbereiding	23

9.2.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	23
Hoofdstuk 10. Operationele fase		24
10.1.	Logistieke kaders	24
10.2.	Onderhoud en Support.....	24
10.3.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	31
10.4.	Factureren en bestellen	31
10.5.	Kaders voor (re)transitie	32

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Eisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding IUC23-033 Process Mining. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Functionals en Non-functionals

2.1. Algemeen

GUE 1.	De Oplossing biedt een on-premise installatie.
GUE 2.	De Oplossing wordt aangeboden in het Nederlands en/ of in het Engels.
GUE 3.	De Oplossing functioneert conform Specificaties zonder aanvullende investeringen in Apparatuur en Programmatuur.
GUE 4.	De Oplossing wordt geleverd met een duidelijk overzicht van softwarecomponenten. Dit kan worden opgegeven in het Prijzenformulier Bijlage VIII- Prijsmodel
GUE 5.	De Oplossing baseert Licentie afdruk op het aantal geautoriseerde Gebruikers voor de Oplossing. Het aantal Client of Server installaties is niet leidend bij het bepalen van de hoeveelheid Licenties. Gebruiker kan dus opgevoerd zijn op meerdere Servers in meerdere Domeinen, maar telt slechts als één (1) Licentie.
GUE 6.	De Oplossing bezit een logfile. Hiermee wordt bedoeld: Alle handelingen die gedaan zijn binnen de Oplossing zijn traceerbaar en herleidbaar en ten minste 24 uur beschikbaar.
UE 1.	De integriteit van de oorspronkelijke Data is gewaarborgd. De brondata kan niet worden gewijzigd door de Oplossing.
UE 2.	Dezelfde analyse op dezelfde Data geeft altijd hetzelfde resultaat.
UE 3.	De Oplossing kan de resultaten van de handelingen van de Gebruiker vastleggen en exporteren voor vervolganalyses. Minimaal in CSV format.
UE 4.	De producten die zijn gemaakt in een oudere versie (minimaal twee (2) versies terug) van de aangeboden Oplossing dienen verwerkbaar en converteerbaar en bruikbaar te zijn met toekomstige versies van de Oplossing.
W 1	Inzetbaarheid en taal De Oplossing is zonder training al inzetbaar door een Gebruiker om de eerste inzichten te genereren. <i>En/of</i> De Oplossing wordt volledig aangeboden in de Nederlandse taal. Beoordeling - Ja, dit kan beide = 30 punten - Ja, Oplossing is zonder training al inzetbaar om de eerste inzichten te genereren, maar is alleen in de Engelse taal beschikbaar = 20 punten

	• De Oplossing wordt volledig in de Nederlandse taal aangeboden, maar het is niet mogelijk om zonder training de eerste inzichten te genereren = 5 punten • Niet mogelijk = 0 punten
--	---

2.2. Functionele Compleetheid

GUE 7.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Discovery.
--------	--

GUE 8.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Monitoring.
--------	---

GUE 9.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Conformance Check op de control-flow (o.a. aan/afwezigheid stappen, volgorde van stappen).
--------	--

GUE 10.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Conformance Check op de resources (o.a. 4-ogen principe).
---------	---

GUE 11.	Diverse soorten Data, in minstens de volgende bestandsformaten CSV, XES, of Excel, moeten kunnen worden ingelezen, middels een koppeling met data-omgeving van de Opdrachtgever
---------	---

GUE 12.	De Oplossing kan omgaan met grote bestanden (>100.000.000 regels). Te denken valt aan: Eventlog met 50 miljoen Cases; minimaal dertig (30) events per Case tien (10) Attributen met een bestandsgrootte van minstens 1 TB.
---------	--

W 2	Snelheid verversen Data Het is mogelijk om extra Data toe te voegen (middels een realtime koppeling), ook wel Delta load genoemd. Beoordeling • Ja, mogelijk = 10 punten; • Niet mogelijk = 0 punten
-----	--

W 3	Werken en wisselen met Case-ID's De Oplossing kan werken met verschillende type Case-ID's, en de combinatie hiervan. Beoordeling • Ja = 15 punten; • Nee = 0 punten;
-----	--

	En er kunnen extra punten verdiend worden indien er binnen de Oplossing ook gewisseld kan worden van Case-id zonder het opnieuw inladen van de Data. Beoordeling Ja dit kan ook = 10 <u>extra</u> punten;
--	--

GUE 13.	De Oplossing biedt inzage in tenminste de volgende parameters van het Procesmodel: - doorlooptijden van de processtappen afzonderlijk - aantallen Cases - waarden van de Attributen - waarden van de Attributen uniek per Case - financiële informatie (bijvoorbeeld bedrag op een factuur) Dit zowel in percentage van het totaal aantal Cases als in doorlooptijden van de processtappen bij elkaar opgeteld.
---------	---

GUE 14.	De Oplossing biedt Animatie functionaliteit in het Procesmodel.
---------	---

GUE 15.	De Oplossing biedt dashboard functionaliteit, met diverse grafieken. Denk hier aan (stacked) bar chart, (stacked) column chart, pie chart, line chart etc.
---------	--

GUE 16.	Selectie in Dashboard (filter) werkt door in het Procesmodel.
---------	---

GUE 17.	De Oplossing dient het Procesmodel zowel als totaal, als per variant, en als een combinatie van varianten weer te geven.
---------	--

GUE 18.	Het is mogelijk om een BPMN 2.0 model in te lezen en hiermee de conformance te bepalen
---------	--

GUE 19.	De Oplossing biedt een Procesmodel dat van boven naar beneden kan worden weergegeven.
---------	---

W 4	Procesmodel De Oplossing biedt inzage in de parameters van het Procesmodel op de volgende punten: - waarden van de Attributen uniek per Case zelfs als een Case <u>meerdere</u> malen een Procespad doorloopt Beoordeling - Ja, dit is mogelijk = 60 punten; - Nee = 0 punten
-----	---

GUE 20.	De Oplossing biedt mogelijkheden om te filteren op diverse Attributen.
GUE 21.	Binnen de Oplossing is het mogelijk dat filters kunnen worden opgeslagen en worden hergebruikt op nieuwe Data van hetzelfde Proces binnen de Oplossing.
GUE 22.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een instelbaar deel (bijvoorbeeld in percentages) van de meeste voorkomens van de activiteiten in vergelijking tot alle voorkomens weer te geven. Bijvoorbeeld alleen de 10% meest voorkomende activiteiten in het event log tonen in het Procesmodel.
GUE 23.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een deel van de Procespaden weer te geven als percentage van meest voorkomende proces paden in vergelijking tot alle paden

2.3. Audit & logging

GUE 24.	De Oplossing biedt een audit trail van de verrichte handelingen met betrekking tot de Data om tot een inzicht te komen. Bijvoorbeeld welke filters er zijn toegepast.
GUE 25.	Binnen de Oplossing is het mogelijk om de audit trail als leesbare tekst uit het pakket te exporteren.

W 5	Tijdreizen en Exporteren
	De Oplossing bevat functionaliteit om tijdens het visualiseren van een Proces te kunnen Tijdreizen om zo de chronologische ontwikkeling van het Proces te kunnen inzien.
	<u>En/of</u>
	Binnen de Oplossing is het mogelijk om het Procesmodel te exporteren als BPMN 2.0 model.
	Beoordeling
	• Ja, alle twee is mogelijk = 100 punten • Ja, alleen Tijdreizen is mogelijk = 80 punten • Ja, alleen Exporteren is mogelijk = 30 punten • Nee, geen van beide = 0 punten

2.4.**Betrouwbaarheid**

W 6	Detail Data, Doorklik mogelijkheden, Filters en afbreken lopend Proces De Oplossing biedt doorklik mogelijkheden in een Proces naar detail Data (onderliggend aan het proces). <u>En/of</u> Het Procesmodel kan aangepast worden middels 'drag and drop' <u>En/of</u> De opgeslagen filters zijn herkenbaar en bewerkbaar voor de Gebruiker. <u>En/of</u> Binnen de Oplossing is het mogelijk een lopend proces (bijv. het genereren van een Procesmodel) af te breken en te herstarten. Beoordeling • Ja, dit kan alle vier = 40 punten • Ja, dit kan voor drie van de vier = 30 punten • Ja, dit kan twee van de vier mogelijkheden = 20 punten • Ja, maar er kan slechts 1 van de vier mogelijkheden = 10 punten • Niets is mogelijk = 0 punten
-----	---

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Beveiligingseisen

UE 5.	De Opdrachtgever heeft het recht om zelf (een deel van) de Prestatie aan een Audit te onderwerpen. Basis van de Audit is deze Specificatie van de Opdracht. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee. Dit is van toepassing gedurende de Looptijd van de Overeenkomst
-------	---

UE 6.	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer openbaart welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst.
-------	--

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

UE 7.	Opdrachtnemer heeft van alle medewerkers met toegang tot de ICT-Oplossing en haar Data, de achtergrond geverifieerd conform relevante wet- en regelgeving. Dit wordt na gunning op eerste verzoek van Opdrachtgever aangetoond. Voor Nederlandse ingezetenen wordt dit gedaan middels VOG. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd. Deze zijn niet ouder dan zes (6) maanden.
-------	---

UE 8.	Opdrachtnemer heeft een gemandateerde contactpersoon specifiek voor het afhandelen van beveiligingsonderwerpen. Voor prio 1-incidenten is deze contactpersoon binnen de kantoor tijden bereikbaar (buiten kantoor tijden evt. volgens een stand by-regeling).
-------	---

3.2. Infrastructuur

GUE 26.	Als een deel van de Oplossing (Client component) niet gevirtualiseerd kan worden (ThinApp), dan is Silent/Unattended installatie en de-installatie mogelijk
---------	---

UE 9.	De installatie Programmatuur wordt via een beveiligde en afgeschermd verbinding vanuit de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Het gaat om het leveren van de Programmatuur ter voorbereiding op verdere distributie binnen de Opdrachtgever.
-------	---

UE 10.	De Oplossing maakt gebruik van een zero-footprint client, hierin wordt geen gebruik gemaakt van additionele software (zoals browser plug-ins) of additionele hardware (zoals dongles), en maakt gebruik van een standaard web browser (Chrome, Firefox of Edge).
--------	--

GUE 27.	Indien de Oplossing Client componenten bevat, dan voldoen deze aan de voorwaarden zoals gesteld in Bijlage 7 Aansluitvoorwaarden Belastingdienst werkplek.
---------	--

GUE 28.	Indien de Oplossing componenten bevat op een Linux platform, dan worden deze geleverd op RHEL v8.0 en hoger.
GUE 29.	Indien de Oplossing componenten bevat op een Windows server platform, dan worden deze geleverd op minimaal Windows server 2016.
GUE 30.	De Oplossing is compatible met minimaal Office 2016 (Word, Excel, Powerpoint, Access).
GUE 31.	De Oplossing biedt connectiviteit met een Open Database Connectivity (ODBC) driver. De Oplossing moet compatible zijn met de ODBC driver of vergelijkbaar.
GUE 32.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om aan meerdere (minimaal 2) Windows Active Directories gekoppeld te worden.
GUE 33.	De Oplossing kan aangesloten worden op Splunk (hetzij via een push, hetzij via een pull mechanisme).
GUE 34.	De Oplossing kan authenticiseren en autoriseren op basis van Microsoft Active Directory.
GUE 35.	De Oplossing kan gebruik maken van Single Sign-On middels Integrated Windows Authentication (IWA) van Kerberos.
GUE 36.	De Oplossing kan ingezet worden op zowel de infrastructurele als de applicatieve OTAP.
GUE 37.	De Oplossing sluit aan op Microsoft Active Directory en maakt het mogelijk om Gebruikers, groepsdefinities en autorisaties uit de ADS van de Opdrachtgever te verkrijgen en deze te koppelen aan functies binnen de Oplossing. De indeling in groepen en rollen is door de Opdrachtgever vrij te kiezen.
GUE 38.	De Oplossing voldoet voor de Server componenten aan de aansluitvoorwaarden voor de x86 Operating Systems (zie Bijlage 08).
GUE 39.	Toegang tot de Oplossing (inclusief raakvlaksystemen en tooling) en de Gegevens van de Opdrachtgever gebeurt op basis van de principes Need-to-know en least privilege. De Oplossing heeft de (technische) mogelijkheden om invulling te geven aan deze principes
UE 11.	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende Openstandaarden: TLS 1.3 en Open API Specification en toont dit na gunning op eerste verzoek aan bij Opdrachtgever.

UE 12.	Na gunning levert Opdrachtnemer, binnen één (1) maand, een duidelijke concept architectuurplaat op die als doel heeft de implementatie en integratie van de aangeboden Oplossing binnen de omgeving van Opdrachtgever te vergemakkelijken.
--------	--

UE 13.	Voor authenticatie sluit de Oplossing aan op het aangegeven authenticatiemechanisme van de Opdrachtnemer met inachtneming van de daarvoor van toepassing zijnde beveiligingseisen.
--------	--

W 7	Teradata De Oplossing biedt een directe koppeling met Teradata met native drive Beoordeling • Ja = 10 punten • Nee = 0 punten
-----	---

3.2 Informatiebeveiligingseisen

GUE 40.	Indien de Inschrijver of één van zijn Onderaannemers een eigenaar buiten de EU heeft dan zijn maatregelen getroffen zodat (Persoons)gegevens alleen conform de in de EU geldige wetgeving aan overheidspartijen in andere landen ter beschikking kunnen worden gesteld. Er wordt dan inzage gegeven in welke partijen inzage in de Gegevens kunnen eisen. Indien gegevens buiten de EU of EU goedgekeurde landen gedeeld moet worden, dan wordt gebruik gemaakt van Standard Contractual Clauses (https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en). Inschrijver levert dan bij inschrijving documenten die dit bewijzen.
---------	--

De Opdrachtgever houdt er rekening mee dat Opdrachtnemer zijn Oplossing ook levert of gaat leveren aan Derden. Indien in dergelijke instances zich inbreuken op beveiliging en/of Persoonsgegevens voordoen, die zich ook kunnen voordoen in de aan de Belastingdienst geleverde Oplossing, dan wordt de Opdrachtgever daarvan op de hoogte gebracht om zonodig mitigerende maatregelen te kunnen treffen. Opdrachtgever monitort dit actief. Het gaat niet alleen om opgetreden Incidenten, maar ook om mogelijke toekomstige Incidenten waar Opdrachtnemer van kan uitgaan dat deze in de (nabije) toekomst kunnen optreden..

Het gaat de Opdrachtgever om het (technisch) inhoudelijke Incident om dit te kunnen analyseren en –zonodig– mitigerende maatregelen te treffen. Er worden nadrukkelijk geen bedrijfsgegevens van getroffen partijen gedeeld.

UE 14.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een kwetsbaarheid wordt geconstateerd of verwacht, betreffende de Gegevens en/of de Oplossing waar de Opdrachtgever gebruik van maakt die ook in gebruik zijn bij andere klanten van Opdrachtnemer. 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 de DLCM door Opdrachtnemer.
--------	---

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 15.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in BIJLAGE 4 – Businessetiquette van het Beschrijvend Document.
--------	--

Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Opdrachtgever 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.

UE 16.	Opdrachtnemer zal de Model verantwoording Social Voorwaarden (Bijlage 3) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.
UE 17.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; • het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

5.2. Social return

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het

toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het ‘gewone’ rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

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

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

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

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

UE 18.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
--------	---

UE 19.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe (zie Bijlage XI). Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage XI bij de Overeenkomst.
--------	--

5.3. Diversiteit en inclusie

De Rijksoverheid staat voor gelijke kansen, en streeft naar een inclusieve samenleving. Als werkgever en als Opdrachtgever wil de overheid bijdragen aan een inclusieve samenleving. Zo streeft de Rijksoverheid als werkgever naar een diverse samenstelling van haar personeelsbestand en naar het zijn van een inclusieve organisatie. Verschillende perspectieven, achtergronden en inzichten kunnen namelijk de denkkraft van de Rijksoverheid vergroten.

Een inclusieve organisatie maakt zo goed mogelijk gebruik van de diverse talenten en vermogens op de arbeidsmarkt. In een inclusieve werkomgeving komen alle (toekomstige) werknemers tot hun recht, ongeacht hun leeftijd, levensfase, functieverblijfsduur, geslacht of herkomst. Alle medewerkers worden gerespecteerd. Verschillen worden gewaardeerd en zelfs gezocht om voor het werk te benutten.

Zie voor meer informatie ook: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidspersoneel/diversiteit-overheidspersoneel>

De Opdrachtgever gaat er van uit dat voor het goed functioneren van haar organisatie verschillende perspectieven, achtergronden, oriëntaties en kennis bij haar medewerkers van groot belang zijn. De Opdrachtnemer zet zich daarom ook in voor een diverse en inclusieve organisatiecultuur.

W 8	Diversiteit en inclusie Opdrachtnemer tekent binnen 1 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst het 'Charter Diversiteit' (https://www.ser.nl/nl/thema/diversiteitinbedrijf/charter-diversiteit) en committeert zich aan deze Charter en/of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Opdrachtnemer zich committeert aan zelf opgestelde doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen. Het stappenplan voor het aansluiten bij het Charter diversiteit is hier te vinden. Na het ondertekenen van het Charter informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover, alsmede over ontwikkelingen zoals de jaarlijkse vragenlijst en publicatie door het SER van de Monitor Charter Diversiteit. Beoordeling • Is dit bereid = 5 punten • Niet bereid= 0 punten
-----	---

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 41.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst (zie Bijlage 2) 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” 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 toegangscodes voor gebruik van de Oplossing,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Oplossing.

UE 20.	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 42.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Inschrijver en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
---------	---

UE 21.	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”

GUE 43.	Het is met één (1) licentie mogelijk om met verschillende Projecten/ proces analyses te kunnen werken. Er is geen begrenzing aan het aantal Projecten waaraan gewerkt wordt.
---------	--

GUE 44.	Er kunnen meerdere Gebruikers werken aan één (1) "Project", gebruikersrechten zijn instelbaar.
---------	--

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

Tabblad ‘Samenvatting’

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

Tabblad ‘Implementatie’

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

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

Tabblad 'Gebruiksrecht'

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

- A. Aanschaf (Perpetual licenties);
- B. Subscription
- C. Een Enterprise site licentie (ongeacht het aantal Gebruikers en Deelnemers).

Ad A. Het Gebruiksrecht van de Oplossing op basis van het aantal Gebruikers heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per Gebruiker betaalt voor het onbeperkt gebruik maken van de Oplossing voor onbeperkte tijd (perpetual licenties). Daarnaast mag Opdrachtnemer een bedrag voor Onderhoud en Support in rekening brengen.

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

- 1. Prijs per jaar per Gebruiker voor het onbeperkt gebruik maken van de Oplossing;
- 2. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld);
- 3. Prijs Onderhoud en Support.
- 4. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld).
- 5. Eventueel benodigde componenten.

Ad B. Het Gebruiksrecht van de Oplossing op basis van een Subscription van de Oplossing heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een vaste Prijs per jaar per gebruiker betaalt voor het onbeperkt gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support).

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

- 1. Prijs per jaar per gebruiker voor het onbeperkt gebruik maken van de Oplossing;
- 2.
- 3. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld).
- 4. Eventueel benodigde componenten

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

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

- 1. Prijs per jaar voor de Enterprise site licentie.
- 2. Korting per jaar
- 3. Eventueel benodigde componenten

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

Tabblad 'Opleidingen'

Hier dient Inschrijver de Prijs voor de Additionele dienst Opleidingen (train the trainer) te offeren, bestaande uit:

- 1. Prijs per per groep uitgaande van maximaal aantal op te leiden personen van 20 personen

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

- 2. Prijs Opleiding per groep;
- 3. Het aantal benodigde dagdelen per groep.
- 4. Maximale groepsgroter.
- 5. Kortingspercentage

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

Tabblad 'Additionele diensten'

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

1. Uurtarief Consultancy, ondersteuning bij Implementatie / Migratie uitgaande van 1200 uur per jaar;
2. Uurtarief Consultancy, on-site ondersteuning/consultancy bij de installatie/configuratie/exploitatie uitgaande van 100 uur per jaar

7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 22.	De facturering voor de Oplossing vindt plaats na succesvolle uitvoering van de Oplossing dus na Acceptatie van de Opdrachtgever.
UE 23.	De facturering van Additionele dienst(en) dient na uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Additionele dienst(en) plaats te vinden.
UE 24.	Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

7.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffeerde Prijzen : de prijs met betrekking tot het Gebruiksrecht en Onderhoud en Support, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijzenformulier, Bijlage VIII, mogen vanaf 2029 jaarlijks en steeds per de eerste van dag van Januari (dus 1 januari) geïndexeerd worden op basis van de CBS-tabel Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100 (CPA2008, kwartaalindex), conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=AoC67>

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

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2024 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 4,5% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2023, meest recent beschikbare indexcijfer).

UE 25.	De door de Opdrachtnemer geoffeerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan na de initiële looptijd van deze Overeenkomst, ten eerst op 1 januari 2029.
UE 26.	Opdrachtnemer dient voor 1 december 2028, 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, Opleiding en Consultancy

8.1. Documentatie

GUE 45.	De API-documentatie is actueel, correct en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. API-koppelingen zijn beveiligd. Dat geldt ook voor de bijbehorende authenticatiegegevens.
UE 27.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie van de Oplossing en het gebruik van de Oplossing in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 28.	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 29.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden (bij voorkeur .docx), zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.
UE 30.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 31.	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Oplossing, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 32.	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 33.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Opleiding

UE 34.	Opdrachtnemer levert op eertse verzoek relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het functioneel, technisch en applicatief beheer van de Oplossing.
UE 35.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 36.	Opdrachtnemer levert ook (online) gebruikerscursus(en) voor dit product.
UE 37.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.

UE 38.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 39.	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 40.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.
W 9	Type Opleiding De Oplossing is door middel van een Opleiding van maximaal één (1) Werkdag te leren door een Business analyst . Daarna kan de Business analyst zelfstandig met het pakket werken. <u>En</u> De Oplossing is door middel van een Opleiding van maximaal vijf (5) Werkdagen te leren door een Data scientist. Daarna kan de Data scientist zelfstandig met het pakket werken. Beoordeling • Beide kan binnen de opgegeven aantal Werkdagen = 20 punten • Een (1) of beide kunnen niet binnen de opgegeven aantal Werkdagen= 0 punten

8.3.

Consultancy

UE 41.	Bij de overgang van de huidige Oplossing (UiPath on prem 21.10.2), wordt ondersteuning gegeven voor het overzetten van de huidige projecten naar de nieuwe Oplossing. U dient hiervoor een uurtarief op te geven in het prijsmodel.
UE 42.	Bij ondersteuning van de Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer zoveel mogelijk een vaste consultant toegewezen. Indien dit op enigerlei wijze niet mogelijk is treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Pas na akkoord van Opdrachtgever mag hier van afgeweken worden. De eventueel extra kosten die door Opdrachtgever gemaakt moeten worden/ aan verbonden zijn, zijn voor Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase

9.1. Voorbereiding

De Aanbestedende dienst gaat zelf de Implementatie uitvoeren en wordt, indien nodig ondersteund door een Inschrijver.

9.1.1. Implementatie Oplossing

UE 43.	Aanbestedende dienst gaat zelf de Implementatie uitvoeren en wordt, indien nodig ondersteund door een Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert na gunning op verzoek van Aanbestedende dienst een (concept) Implementatie documentatie op binnen twee (2) weken. In concept Documentatie ten behoeve van Implementatie komen tenminste de volgende onderwerpen aan bod: • Beschrijving aanpak; • Planning; • Opleiding; • Test plan.
--------	---

UE 44.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere partijen van overige systemen.
--------	--

9.2. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 45.	Opdrachtnemer kan op verzoek on-site ondersteuning/Consultancy bij de Installatie/Configuratie bij de aangeboden Oplossing leveren.
--------	--

UE 46.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	---

9.2.1. Opleiding

UE 47.	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 48.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Oplossing en/of in het geval de Aflevering van de Programmatuur wordt uitgesteld of vertraagd, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.
--------	--

Hoofdstuk 10. Operationele fase

10.1. Logistieke kaders

UE 49.	Opdrachtnemer dient op alle communicatie betreffende orders het inkoopordernummer van de Opdrachtgever te vermelden.
UE 50.	Opdrachtnemer vermeld op de bewijs van levering in ieder geval de volgende gegevens: • Inkoopordernummer; • SAP artikelnummer en artikelomschrijving van Opdrachtgever; • Verpakkingseenheid; • (op verzoek) het Belastingdienst-configuratienummer.
UE 51.	Opdrachtnemer levert de Oplossing productiegereed op.
UE 52.	Opdrachtnemer voegt bij elk geleverd pakket van de Oplossing een paklijst in, waarop de geleverde artikelen van de Oplossing staan vermeld.
UE 53.	Opdrachtnemer is niet bevoegd de Oplossing in delen te leveren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

10.2. Onderhoud en Support

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

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

GUE 46.	De Oplossing wordt geleverd met doorontwikkeling ten behoeve van de Oplossing op basis van een "on-premise" omgeving.
UE 54.	Opdrachtnemer levert uiterlijk een maand na definitieve gunning, op basis van de in paragraaf 10.2.1. van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, een concept DLCM op. Hiervoor wordt de Concept DLCM uit Bijlage 10 gehanteerd. De DLCM beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud en Support.
UE 55.	De DLCM wordt binnen vier (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 optreden. De versienummering geeft aan welke DLCM de laatste versie is. De DLCM zal na ondertekening door Partijen als bijlage 10 aan de Overeenkomst worden toegevoegd
UE 56.	Opdrachtnemer voert het Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
UE 57.	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud te verlenen op de voorlaatste (versie n-1) en nieuwste versie (versie n) van de Oplossing

10.2.1. Service Levels

Van belang is om te weten welke maatregelen getroffen zijn om eventuele onbeschikbaarheid te voorkomen én hoe snel de Gegevens beschikbaar zijn danwel de Oplossing weer volledig operationeel kan zijn, indien de onbeschikbaarheid toch groter mocht zijn dan gepland. Het gaat hierbij dus niet om de operationele beschikbaarheidseisen (waar het vooral draait om wanneer de Oplossing wel of niet te gebruiken is), maar om de excepties als het mis gaat (Calamiteiten en Back-up & Restore). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de Oplossing bij onbeschikbaarheid binnen bepaalde termijnen weer beschikbaar is zonder verlies van intergiteit en vertrouwelijkheid.

10.2.1.1. Back-up & restore. Back-up & restore

UE 58.	Bestanden met Gegevens zijn veilig te stellen door de Back-upfunctionaliteit van de Oplossing.
UE 59.	De Opdrachtgever voert periodiek, in ieder geval jaarlijks, een Backup & Restore test uit. Afwijkingen worden, indien voor Opdrachtnemer, relevant gemeld. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het implementeren van eventuele verbeterpunten die van toepassing zijn op de Oplossing zelf.

10.2.1.2. 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 60.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 4.0. Op basis van de CVSS 4.0 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.
UE 61.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 4.0, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
UE 62.	De Oplossing wordt volcontinu gemonitord en excepties worden gelogd conform. In dit document, is onder andere, beschreven: • Datum en tijd; • IP-adres of hostnaam van het device dat de informatie logt; • IP-adres van het remote systeem (indien met een ander systeem wordt gecommuniceerd); • identificatie van de gebruiker of het proces; • Beschrijving van de activiteit of gebeurtenis; • Het resultaat van de activiteit of gebeurtenis.

	Gebeurtenissen die gelogd moeten worden: • Authenticatie/autorisatie pogingen, inloggen en uitloggen; • Acties die betrekking hebben op gebruikersprofielen, bestanden en databases of systeemservices; • Transacties tussen systemen; • Activatie en/of de-activering van beveiligingsfunctionaliteit; • Niet gespecificeerd gedrag van systemen en applicaties (uitzonderingen, fouten en storingen); • Beveiligingsincidente. De logfunctie van de Oplossing kan gekoppeld worden aan de op de centrale logvoorziening van de Opdrachtgever. Op dit moment is dat Splunk. De Oplossing moet deze logging ondersteunen. Afspraken worden gemaakt tijdens implementatie en worden beschreven in de DLCM door Opdrachtnemer.
--	--

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. Opdrachtnemer blijft ten allen tijden hoofdelijk verantwoordelijk/aansprakelijk.

UE 63.	In de Oplossing gebruikte Open Source-code en libraries van andere leveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente veilige versies uit betrouwbare bron. • Als er geen veilige versie beschikbaar is dan wordt dit gemeld als beveiligingsincident conform de bestaande afspraken.
--------	--

Webheaders zijn regels die voor een webapplicatie ingesteld kunnen worden richting de web browser. Met de juiste instellingen worden maatregelen geïmplementeerd die een webapplicatie veiliger kunnen maken. Zie hiervoor bijvoorbeeld de OWASP Foundation.

Om te bepalen of de beveiliging via webheaders afdoende is geborgd, gebruikt de Belastingdienst de dienst 'Security Headers' (<https://securityheaders.com/>). Er dient minimaal een A-score behaald te worden. Binnen deze webpagina dient in ieder geval 'Hide results' aangevinkt te staan.

UE 64.	Oplossingen met een webinterface richting het internet maken gebruik van door de markt aanbevolen instellingen. Bij het controleren van uw Oplossing via de website 'Security Headers' wordt minimaal een A behaald. Dit geldt alleen voor het verkeer tussen de server en de webbrowser van de Gebruiker.
--------	---

10.2.1.3. Helpdesk en Incidentmanagement

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

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor • één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of

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

Tabel Impact, Urgentie en Prioriteit

PI	Prioriteit	Service Level	Norm
Openstelling Helpdesk	Incidenten	5 x 9 uur	100%
	Service requests	Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur	100%
REACTIETIJD			
Reactietijd	Prio 1	30 minuten	100%
Reactietijd	Prio 2	2 uur	100%
Reactietijd	Prio 3	2 uur	100%
Reactietijd	Service request	24 uur	100%
OPLOSTIJD			
Oplostijd	Prio 1	4 kantooruren	100%
Oplostijd	Prio 2	3 Werkdag	100%
Oplostijd	Prio 3	15 Werkdagen	100%

Tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement

UE 65.	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 66.	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 67.	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).

Beveiligingsincidenten moeten direct gemeld kunnen worden bij zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Er is 24/7 een loket waar beveiligingsincidenten gemeld kunnen worden en van waar uit actie genomen kan worden om het incident verder af te handelen.

Dit is ook van toepassing op meldingen voor wat betreft inbreuk op persoonsgegevens. Inschrijver heeft hier een proces voor ingericht.

Elk beveiligingsincident wordt in eerste instantie als prioriteit 1-incident beschouwd. De Belastingdienst wordt hiervan per direct op de hoogte gesteld.

UE 68.	Inschrijver 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 Belastingdienst alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Procedures hieromtrent zijn beschreven in de DLCM
--------	---

Zodra technische kwetsbaarheden bekend worden bij Opdrachtnemer, dient hij ze te evalueren en er, indien nodig, zo snel mogelijk op te acteren. Bij Patchmanagement in het kader van het oplossen van beveiligingsmaatregelen wordt gebruik gemaakt van de termijnen zoals de Belastingdienst deze hanteert.

UE 69.	Inschrijver heeft zijn bedrijfsvoering zodanig ingericht dat technische kwetsbaarheden adequaat worden ontdekt, geëvalueerd en geadresseerd. Patchmanagement is ingericht. Inschrijver werkt kosteloos mee aan analyse en afhandeling van het beveiligingsincident of de (mogelijke) inbreuk op persoonsgegevens.. Afhandelingswijze is geborgd in de DLCM
--------	---

10.2.1.4. Release – en Patch management

UE 70.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig (binnen 6 maanden) over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.
UE 71.	De Oplossing wordt geleverd met (security) updates (incl.bugfixes) die minimaal drie keer (3x) per jaar beschikbaar worden gesteld indien er drie (3) of meer updates beschikbaar zijn gedurende dat jaar. Indien er minder updates beschikbaar gesteld worden dan drie (3), dan gaat dit naar aantal van beschikbare updates
UE 72.	Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing worden direct aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
UE 73.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test).
UE 74.	Opdrachtnemer stelt Releases middels een beveiligde download beschikbaar.
UE 75.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar.

10.2.1.5. Verbeterplan

UE 76.	Opdrachtnemer stelt, zodra benodigd, een Verbeterplan op waarin alle niet conform standaard afspraken opgeloste beveiligingszaken opgenomen zijn. Dit mag onderdeel van het DLCM zijn. In het Verbeterplan is het volgende opgenomen:
--------	---

	• Naam van Verbeterpunt. • Startdatum. • Geplande einddatum. • Beoogde aanpak (kort). • Status. • Lessons learned. • De Security roadmap.
UE 77.	Opdrachtnemer voert minimaal één keer per kwartaal een Vulnerability scan uit op de Oplossing binnen haar eigen omgeving conform de richtlijnen van de Opdrachtgever. Dit zonder kosten voor de Opdrachtnemer. De gebruikte tooling, waar Opdrachtnemer zelf in dient te voorzien, maakt gebruik van up-to-date kwetsbaarheden definitiebestanden. Op verzoek worden testresultaten, zeker als ze gekwalificeerd zijn als Kritisch of Hoog, gedeeld met de Opdrachtgever. Eventuele Kwetsbaarheden worden conform de richtlijnen van de Opdrachtgever kosteloos opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan.
UE 78.	Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.

10.2.2. Remote support

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

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

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

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

GUE 47.	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.
---------	--

10.2.3. Rapportage

UE 79.	Opdrachtnemer levert maandelijks een DLCM rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud: • Helpdesk: Reactietijden per Prio • Beschikbaarheid • KPI incident management • KPI Helpdesk
--------	--

UE 80.	Opdrachtnemer levert uiterlijk een maand na voorlopige gunning een uitgewerkte conceptversie op van een een Dossier Leverancier en Contractmanagement (DLCM) voor de Oplossing. Het volgende is uitgewerkt: Doel en scope van het document. • Benoeming partijen, verantwoordelijkheden en werkingsgebied. • Aanvang, looptijd, wijzigingsbeleid en vaststelling. • Standaard-en Escalatiecommunicatiestructuur met rollen en contactgegevens. • Afspraken en Procedures (beveiligings- en privacyincidenten) betreffende: ○ Beschikbaarheid van de Servicedesk. ○ Prioriteriteitsbepaling, reactietijd en oplossingstijd. ○ Melding en afhandeling van incidenten, problems, common vulnerability disclosures en privacygerelateerde incidenten. ○ Release-en patchmanagement. Releasekalender. ○ Aanvraag, uitvoering en afhandeling van audits, beveiligingstesten (A&P-test en Vulnerabilityscan) en continuïteitstesten (Backup & Restore, Calamiteitentest). ○ Beschikbaar stelling en afhandeling van rapportages van audits, beveiligingstesten en continuïteitstesten van de Opdrachtnemer. ○ Afhandeling van Stekkermanaat (uitvoeren, herstellen). ○ Afspraken rond monitoring, logging en alerting. ○ Wijzigingen van beveiligingsstandaards (Forum van Standaardisatie). ○ Beschikbaar stellen van DLCM-rapportages (SNR). ○ Beschikbaarstelling en gebruik van productiegegevens (Stekkermandaat, retransitie) buiten de Productie-omgeving. ○ Wijzigingen die de juridische status (bijvoorbeeld rond de AVG) wijzigen. Opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van de inhoud van meegeleverde template Bijlage 10 - concept DLCM.
--------	--

UE 81.	Opdrachtnemer rapporteert in de maandelijks SNR het volgende: • KPI opgeloste beveiligingsincidenten/-problems. • Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, beveiligingsincidenten, -problems en -verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd. • Cumulatieve rapportage (minimaal 14 maanden) over bovenstaande voor trend-analyse. Er wordt tenminste jaarlijks, of voor zover van toepassing, inzage gegeven in de datum en het resultaat van: • Wijziging van de Statement of Applicability en/of ISO27001-certificering (of gelijkwaardig).
--------	---

10.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 82.	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 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 83.	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 84.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
--------	---

UE 85.	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 86.	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 87.	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, 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.

10.5.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 88.	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, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.
--------	--

UE 89.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken. Verstrekking hiervan gebeurt via een door de Opdrachtgever vastgestelde beveiligde verbinding.
--------	---

UE 90.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
--------	--

UE 91.	De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe Oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
--------	--

UE 92.	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. Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens die verband houden met deze Overeenkomst van zijn systemen (inclusief back-ups, draagbare media) zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft. Opdrachtnemer overlegt een verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle gegevens van Opdrachtgever, die verband houden met deze Overeenkomst, zijn gewist.
--------	--

UE 93.	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 94.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 95.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

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 96.	Bij de overgang van de huidige Oplossing (UiPath on prem 21.10.2), wordt ondersteuning gegeven voor het overzetten van de huidige projecten naar de nieuwe Oplossing. Zie ook UE 41
UE 97.	Bij overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer moet de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 98.	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 99.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 100.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.
UE 101.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie
UE 102.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van Oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.