



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“eHerkenningmiddelen Belastingdienst 2024” (eHm BD 2024) IUC24-005

Colofon

Titel : eHerkenningmiddelen Belastingdienst 2024
Document : Bijlage A - Specificatie van de opdracht
Versie : 1.1
Datum : 05-08-2024
Template : Hoort bij template Beschrijvend document versie 5.0
Kenmerk : IUC24-005

Afzendgegevens : Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst
Ministerie van Financiën
J.F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9050
7300 GM Apeldoorn

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1.	Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2.	Functionals.....	5
2.1.	Inleiding.....	5
2.2.	Algemene eisen.....	5
2.3.	Mogelijkheden gebruik.....	6
2.4.	Uitgifteproces en leveringstermijn.....	6
2.5.	Inlogmethode.....	6
2.6.	Aanvraagprocedure beheerders en gebruikers.....	6
2.6.1.	Vast contingent	6
2.6.2.	Tijdelijk contingent.....	7
2.6.3.	Beheer.....	7
2.6.3.1.	Aanvraagprocedure massaal proces.....	8
2.6.4.	Identificatie en uitgifteprocedure	9
2.6.5.	Gebruikersinstructie procedure.....	9
2.6.6.	Spoedprocedure	9
2.6.7.	Onderscheidend vermogen inschrijvers.....	9
2.6.7.1.	Vormvereisten.....	10
2.6.7.2.	Beoordelingskader	11
Hoofdstuk 3.	IV-kaders.....	12
3.1.	Informatiebeveiligingseisen	12
3.2.	Business Continuity Management	14
Hoofdstuk 4.	Integriteit	15
4.1.	Business Etiquette	15
Hoofdstuk 5.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....	16
5.1.	Social Return.....	16
Hoofdstuk 6.	Juridische kaders.....	18
Hoofdstuk 7.	Prijsstelling.....	19

7.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	19
7.2.	Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	19
7.3.	Indexering Prijs.....	20
Hoofdstuk 8.	Documentatie, Opleiding en Productspecifieke diensten.....	21
8.1.	Documentatie.....	21
Hoofdstuk 9.	Operationele fase	22
9.1.	Logistieke kaders	22
9.1.1.	Logistiek eisen opdrachten voor levering eH-middelen.....	22
9.2.	Rapportage / inzicht Installed base.....	22
9.3.	Support.....	23
9.4.	Factureren en bestellen.....	23
9.5.	Kaders voor (re)transitie	24
9.5.1.	Inleiding.....	24
9.5.2.	Documentatie en Gegevens(overdracht)	24
9.5.3.	(Proces)afspraken Retransitiefase	25
9.6.	Contractmanagement.....	26
9.6.1.	Inleiding.....	26
9.6.2.	Proces beschrijving	26
9.6.3.	Overlegstructuur.....	27

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding eHerkenningmiddelen Belastingdienst 2024 (eHm BD 2024). Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document. En is als onderdeel van de Aanbestedingsstukken gepubliceerd op TenderNed als 'Bijlage A - Specificatie van de opdracht'.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Inleiding

Zoals in paragraaf 2.4. van Beschrijvend Document is beschreven, betreft de Opdracht het leveren (in de toekomst) van alle mogelijke soorten eH-middelen inclusief eventueel benodigde toebehoren bijvoorbeeld voor versterkte authenticatie ten behoeve van Opdrachtgever, alsmede herhalingsaankopen, hierna te noemen de Prestatie.

2.2. Algemene eisen

UE 1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de inhoud van het Beschrijvend Document en bijbehorende Bijlagen (ook ten aanzien van de onderdelen waar geen specifieke of expliciete eis wordt genoemd).
UE 2.	De opgegeven dienstverlening, kwaliteit en kosten gelden in heel Nederland.
UE 3.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst de eH-middelen levert die binnen de scope van de aanbesteding vallen.
UE 4.	De aangeboden eH middelen voldoen aan alle Nederlandse en Europese regelgeving. Wanneer eH-middelen tijdens op het moment van aanvraag of tijdens het gebruik niet meer voldoen aan Nederlandse en Europese regelgeving, dan meldt Opdrachtnemer dit onmiddellijk bij de contractmanager van Opdrachtgever.
UE 5.	Af te nemen eH-middelen dienen conform het open-standaardenbeleid van de Nederlandse overheid te werken met als achterliggende doelen de bevordering van de interoperabiliteit en de vergroting van de leveranciersafhankelijkheid. Opdrachtgever verwijst hierbij expliciet naar de verplichte open standaarden die op de 'Lijst open standaarden' van Forum Standaardisatie staan: www.forumstandaardisatie.nl . Opdrachtnemer dient bij het aanbieden van een Product (en Diensten) met een alternatieve standaard, aan te tonen dat deze gelijkwaardig is aan de open standaarden van het Forum Standaardisatie
UE 6.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer, en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die schriftelijk of mondeling communiceren, beheersen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift, tenzij Opdrachtnemer in de Offerteaanvraag aangeeft dat hiervan kan worden afgeweken. De Offertes zijn in het Nederlands en/of Engels.
UE 7.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat ook andere onderdelen van de (Rijks)overheid gebruik kunnen maken van de ICT-services die Opdrachtgever, onder andere gebruik makende van de eH-middelen, aanbiedt.
GUE 1.	Inschrijver kan per ingangsdatum van de Overeenkomst alle in Bijlage V - Prijzenformulier genoemde soorten eH-middelen leveren.

GUE 2.	De te leveren eH-middelen voldoen aan het Afsprakenstelsel Elektronische Toegangsdiensten (AET).
GUE 3.	Inschrijver is in staat om in voorkomende gevallen binnen 2 maanden na een Opdracht tot levering, ketenmachtigingen te leveren.

2.3. Mogelijkheden gebruik

GUE 4.	Per eH-middel kan worden bepaald voor welke diensten het eH-middel gebruikt kan worden. Dit moet per eH-middel instelbaar zijn.
---------------	---

eH-middelen worden gekoppeld via machtigingen aan de elektronische diensten die ermee moeten kunnen worden benaderd. Dat regelt team LTB via de beheer-portal. Het moet mogelijk zijn om na het verstrekken van een middel nieuwe machtigingen aan het middel te koppelen, dus toegang tot extra diensten te verlenen.

GUE 5.	Het moet mogelijk zijn om een nieuwe (nu nog niet bestaande) dienst van een dienstenaanbieder welke met eHerkenning wordt ontsloten, aan in gebruik zijnde eH-middelen toe te voegen.
---------------	---

2.4. Uitgifteproces en leveringstermijn

GUE 6.	De leveringstermijn van eH-middelen bedraagt maximaal vijf Werkdagen na ontvangst van een Aanvraag. De ontvangst van de Aanvraag wordt terstond aan de beheerder van Opdrachtgever teruggekoppeld. De Inschrijver koppelt een geslaagde uitgifte van een eH-middel terug aan de beheerder.
GUE 7.	Wanneer om wat voor reden dan ook, de activatie van het eH-middel niet lukt, moet er een procedure bestaan, waardoor de belanghebbende via elektronische weg, binnen enkele uren kan beschikken over een nieuwe activatiecode.

2.5. Inlogmethode

GUE 8.	Voor gebruikers van de aangevraagde eH-middelen is een duidelijke instructie beschikbaar met de wijze waarop zij met het middel in kunnen loggen.
GUE 9.	Er is een Helpdesk beschikbaar voor gebruikers van eH-middelen Deze dient minimaal tijdens Werkdagen, van 09:00 tot 17:00 uur beschikbaar te zijn en moet in staat zijn uitgaande van het totaal aantal gebruikers, ook tijdens een piekperiode (bijvoorbeeld voor de HuBa tijdens de aangiftecampagne) om de eventuele vragen van Opdrachtgever snel en op correcte wijze af te handelen.

2.6. Aanvraagprocedure beheerders en gebruikers

2.6.1. Vast contingent

Opdrachtgever gebruikt eH-middelen voor toegang tot informatiesystemen en diensten van diverse overheden die via eHerkenning beschikbaar worden gesteld. Het betreft eH-middelen voor vaste personeelsleden van Opdrachtgever, met inbegrip van het Ministerie van Financiën en de Directoraten Generaal Belastingdienst,

Douane en Toeslagen, die eH-middelen permanent gebruiken voor hun reguliere werkprocessen. Het vaste contingent groeit gestaag aangezien steeds meer diensten van dienstverleners binnen Nederland via het eH stelsel worden ontsloten. De groei is geprognoseerd op jaarlijks 10% t.o.v. het jaar daarvoor. Het overgrote deel is middelen met eH3 niveau. De verwachting is dat het aantal benodigde eH4 middelen ook gestaag groeit. De Opdrachtgever heeft (voor de beeldvorming) op basis van de thans aanwezige informatie, per 01-11-2024, waarschijnlijk de onderstaande aantallen eH-middelen in gebruik. De onderstaande verwachte stand van het vaste contingent eH3 middelen per 01-11-2024 kan afwijken van het aantal dat in het prijsmodel in de start situatie is vermeld en waar Inschrijvers bij Inschrijving van uit dienen te gaan. Daarbij aangetekend dat op de genoemde aantallen in het prijsmodel geen rechten kunnen worden ontleend.

eH3 middelen:

maand	aantal
November	35
december	12
januari	213
februari	108
maart	93
april	23
mei	35
juni	154
juli	98
augustus	46
september	22
oktober	2091
Geldigheid onbekend	167

eH4 middelen:

maand	aantal
oktober	15
Geldigheid onbekend	2

2.6.2. Tijdelijk contingent

Elk jaar organiseert Opdrachtgever in samenwerking met maatschappelijke partners de Hulp bij Aangifte - campagne (HUBA). Tijdens de HUBA worden aangiften inkomstenbelasting ingevuld voor burgers die hier hulp bij nodig hebben. De maatschappelijke partners zijn met name vak- en ouderenbonden en opleidingsinstituten. Ook medewerkers van Opdrachtgever werken mee aan de HUBA. De HUBA-campagne heeft zijn piek in de periode maart, april en mei.

De doelgroep van vrijwilligers en medewerkers die bij HUBA worden ingezet is divers daar waar het gaat om digitale vaardigheden en adaptatie van nieuwe technologieën. Ook de organisatie van de HUBA-processen verschilt per partner. Studenten van hogescholen nemen vaak slechts enkele dagen deel aan de HUBA en verrichten daarna geen werkzaamheden meer voor Opdrachtgever. Bij andere partners is vaak sprake van een mix van langdurige en kortdurende relaties met vrijwilligers. Sommige vrijwilligers zitten op centrale, vaste locaties; andere vrijwilligers gaan bij belastingplichtigen langs om hulp te bieden bij het invullen van de aangifte. Dit contingent behelst jaarlijks ongeveer 700 stuks eH3 middelen

2.6.3. Beheer

Het aanvragen en beheren van alle eH-middelen voor Opdrachtgever is centraal belegd bij de Shared Service Organisatie Financieel en Managementinformatie, Logisch ToegangsBeheer (SSO F&MI, LTB), conform het Organisatie- een mandaatbesluit Ministerie van Financiën (MinFin) en de daarop gebaseerde organisatiebesluiten voor de onderdelen van de Directoraten Generaal Belastingdienst, Douane en

Toeslagen. Het hoofd LTB is door de Secretaris Generaal MinFin daartoe gemachtigd. Deze machtiging is onder het AET geregistreerd in het Handelsregister onder het Kamer van Koophandel nummer van MinFin.

Team LTB bestaat uit 16 beheerders.

UE 8.	Na het afsluiten van de Overeenkomst stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de aanvraag- en beheerprocedure eH-middelen vast welke Inschrijver als onderdeel van Wens 1 (paragraaf 2.6.7) in concept dient op te leveren. In deze procedure komen tenminste de in deze aanbesteding gebruikte termen als Offerteaanvraag, Offerte, Inkoopopdracht(nummer), Opdrachtbevestiging, Bestelling, Aanvraag, Uitgifte, de betrokken medewerkers van Partijen (zoals beheerder) inclusief rollen en verantwoordelijkheden, alsmede Facturatie terug. In deze procedure wordt rekening gehouden met de uitgangspunten en kaders beschreven in Wens 1 en wordt bijvoorbeeld onderscheid gemaakt in Aanvragen van eH-middelen voor het ‘vast’ en ‘tijdelijk’ contingent.
UE 9.	Het moet mogelijk zijn om beheerder(s) te laten autoriseren voor het aanvragen en beheren van eH-middelen.
UE 10.	Opdrachtnemer stelt een beheersysteem (module of beheerprocedure) beschikbaar voor het beheer van de eH-middelen, zowel individueel als massaal. Met dit beheersysteem kan ten minste het aanvragen en intrekken van eH-middelen worden gerealiseerd, alsmede het koppelen van eH-middelen aan diensten die via het AET beschikbaar worden gesteld (machtigingen).
UE 11.	De aanvraagprocedure van eH-middelen dient online te verlopen (registratie van beheerders zal deels ook off-line gaan).
UE 12.	Er wordt een duidelijke instructie voor beheerders beschikbaar gesteld. Daarnaast is voor de beheerders een Helpdesk functie c.q. ondersteuning beschikbaar.

2.6.3.1. Aanvraagprocedure massaal proces

Ten aanzien van het contingent tijdelijke gebruikers is sprake van een massaal proces.

De benodigde eH-middelen worden in bulk aangevraagd middels:

- Volledig ingevulde Excel bestand (zie voorbeeld hieronder) met per gebruiker de benodigde gegevens zoals:
 - of deze in loondienst is
 - kan worden volstaan met versterkte authenticatie door middel van een SMS
 - voor zover nodig de vermelding van het aflever- en/of identificatieadres
 - waar nodig het nummer van de mobiele telefoon
 - waar nodig of de aanvraag is voorzien van een kopie legitimatiebewijs
- Ondertekenblad, ingevuld en getekend door beheerder.
- Kopie legitimatiebewijs van de beheerder die getekend heeft

Deze documenten worden waar nodig geprint, getekend door de beheerder, ingescand en vervolgens bij Opdrachtnemer geplaatst via Belastingdienst File Transfer¹. Vervolgens wordt Opdrachtnemer per mail geïnformeerd dat de bestanden klaar staan in Belastingdienst File Transfer.

Voorbeeld:

¹ Belastingdienst File Transfer is het systeem van de Belastingdienst waarmee documenten veilig elektronisch kunnen worden gedeeld met derde partijen: <https://filetransfer.belastingdienst.nl/info/pages/filetransferbasics>

Voorletter(s)	
Tussenvoegsel(s)	
Achternaam	
Geboortedatum	
Heeft al een EH-middel?	
In loondienst?	
Type identiteitsbewijs	
Land van uitgifte van identiteitsbewijs	
Verloopdatum identiteitsbewijs	
Documentnummer identiteitsbewijs	
(persoonlijk) e-mailadres	
Afleveradres en/of identificatie adres	Straatnaam
	Huisnr.
	Postcode
	Plaats
Niveau	
Rol	
OTP-device of SMS TAN	
Mobiel nummer	
Wijzigingsverzoek	

2.6.4. Identificatie en uitgifteprocedure

Na verwerking door Opdrachtnemer neemt Opdrachtnemer contact op met de beheerder die de aanvragen heeft ingediend om afspraken te maken over het adres en momenten voor de face to face controle, het overhandigen van kopieën legitimatie, activering van activatiecodes etc.

Voorwaarden Uitgifte face-to-face

- Uitgifte vindt plaats op of in de omgeving van de school, het belastingdienstkantoor of de invullocatie.
- Uitgifte vindt tijdig -dus voor de start van de aangiftecampagne- plaats.
- Uitgiftemomenten vinden plaats in overleg met de manager van het landelijk project HUBA.
- Het middel moet nog ruim geldig zijn na eerste uitlevering (houdbaarheidsdatum activering).
- Er worden per school meerdere uitgiftemomenten vastgesteld.
- Per school vindt er een laatste veegronde plaats voor de 1:1 identificatie en uitgifte van het middel.
- Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt d.m.v. een koerier de uitgifte 1:1 gedaan.
- Vooraf wordt door leverancier de koeriersuitgifte aangegeven.

2.6.5. Gebruikersinstructie procedure

De gebruikers van eH-middelen ontvangen bij de identificatie en overhandiging van het eH-middel de documentatie dan wel informatie over het (juist) gebruik van het eH-middel.

2.6.6. Spoedprocedure

Wanneer om wat voor reden dan ook, de activatie van het eH-middel niet lukt, moet er een procedure bestaan, waardoor de belanghebbende via elektronische weg, binnen enkele uren kan beschikken over een nieuwe activatiecode.

2.6.7. Onderscheidend vermogen inschrijvers

W 1	Inschrijver wordt gevraagd zijn onderscheidend vermogen te laten zien middels een beschrijving van het proces en de werkwijze t.a.v. het beheren, aanvragen, uitgeven en intrekken van eH-middelen zowel t.a.v. het vaste als van het tijdelijke contingent. Hoe effectiever en efficiënter het proces van de Inschrijver hoe slagvaardiger en kostenefficiënter dit uitwerkt voor Opdrachtgever.
------------	---

	Bij de beschrijving van het proces dient in iedere geval aandacht besteed te worden aan aspecten als: A. het onboardingsproces van de beheerders van team LTB. Hoe ziet dat eruit, welke maatregelen stelt Inschrijver voor zodat het onboardingsproces (ruim) vóór de datum van de ingang van de Overeenkomst dan wel zo spoedig mogelijk daarna is afgerond zodat er na het moment van ingang van de nieuwe Overeenkomst geen, of zo weinig mogelijk stagnatie optreedt. Ook dient u aan te geven wat het onboarden maximaal betekent voor de 16 beheerders van team LTB, qua inzet en effort. B. het beheer van bestaande eH-middelen (vaste contingent) bij de overgang (migratie), na gunning van de aanbesteding, naar de nieuwe Opdrachtnemer. Kunnen deze bestaande en nog geldige eH-middelen worden overgenomen in het beheersysteem van de nieuwe Opdrachtnemer zonder dat de geldigheid van de betreffende eH-middelen daar negatief door wordt beïnvloed. - Zo ja hoe (handmatig dan wel geautomatiseerd), welke maatregelen stelt Inschrijver voor zodat de migratie vóór de datum van de ingang van de Overeenkomst dan wel zo spoedig mogelijk daarna, is afgerond zodat er op moment van ingang van de nieuwe Overeenkomst geen, of zo weinig mogelijk stagnatie optreedt. Ook dient u aan te geven wat het omzetten maximaal betekent voor de 16 beheerders van team LTB, qua inzet en effort - Zo nee wat betekent dat NIET om kunnen zetten voor de beheerders van team LTB qua extra inzet en effort maximaal (bv het hanteren van twee beheersystemen naast elkaar)? C. Moeten de gebruikers in het vaste contingent opnieuw worden geïdentificeerd (ID, Rijbewijs en/of paspoort) als het bestaande middel verlopen is en een nieuw middel wordt aangevraagd? Zo ja wat betekent dat opnieuw identificeren voor de gebruikers en de beheerders van team LTB qua inzet en effort maximaal? D. Hoe wordt voorkomen dat individuele medewerkers binnen de organisatie van Opdrachtgever, buiten team LTB om, eH-middelen aanvragen en beschikbaargesteld krijgen? Heeft u ook invloed op andere leveranciers van eH-middelen? E. De Inschrijver heeft een minstens zo effectief en efficiënt proces als het hierboven beschreven massaal proces contingent tijdelijke gebruikers, met de onderliggende procedures. Waaruit blijkt dat uw proces minstens zo effectief en efficiënt is of zelfs beter is dan het huidige massale proces. Ga bij de beantwoording in op de voordelen voor de gebruikers en de beheerders van team LTB. F. Lever een concept aanvraag en beheer procedure eH-middelen zoals bedoeld in UE8. Zie in de beantwoording toe op volledigheid, onderbouwing (concreetheid), realiseerbaarheid en toegevoegde waarde NB: Indien de zittende leverancier wenst in te schrijven, dient hij er in zijn beantwoording van uit te gaan dat hij een nieuwe leverancier is en er ook voor wat betreft zijn diensten, hij van een migratietraject moet uitgaan. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat de inschrijvingen op dezelfde basis kunnen worden beoordeeld. Voor deze Wens kunt u maximaal 100 punten verdienen.
--	---

2.6.7.1. 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 geüpload in TenderNed
- De beantwoording t.a.v. onderdelen A t/m E in wens 1 dient maximaal 6 A4 (enkelzijdig, inclusief afbeeldingen, Arial 9,5, regelafstand enkel, marges 2,5) te bevatten. Na het maximale aantal pagina's

wordt de informatie niet meer meegenomen in de beoordeling. Als er meer pagina's nodig zijn, dit graag aangeven in de Nota van Inlichtingen.

- T.a.v. de beantwoording van onderdeel F van wens 1 kunt u volstaan met een separate bijlage die verder vormvrij is.

2.6.7.2. Beoordelingskader

Bij de beoordeling van de beschreven Wens wordt 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 plannen en adviezen uit de beantwoording zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.
- Toegevoegde waarde: De beantwoording draagt daadwerkelijk bij aan het behalen van de geformuleerde doelen/ gewenste resultaten.

Voor de beoordeling maken de beoordelaars gebruik van onderstaand beoordelingsschema Tabel 1. Daarbij geldt dat een beoordelaar alleen een hogere waardering kan geven wanneer volledig aan de criteria van de lagere waardering is voldaan.

Waardering	Score	Criteria
Onvoldoende	0 punten	• De beantwoording is niet of nauwelijks aanwezig
Matig	5 punten	• De beantwoording is in enige mate aanwezig • De beantwoording is in enige mate concreet • De beantwoording is niet realistisch • De beantwoording is niet van toegevoegde waarde
Voldoende	30 punten	• De beantwoording is volledig • De beantwoording is concreet • De beantwoording is in enige mate realistisch • De beantwoording heeft enige mate van toegevoegde waarde
Goed	90 punten	• De beantwoording is volledig • De beantwoording is concreet • De beantwoording is realistisch • De beantwoording is van toegevoegde waarde
Uitstekend	100 punten	• De beantwoording is volledig • De beantwoording is concreet • De beantwoording is realistisch • De beantwoording heeft een grote mate van toegevoegde waarde en overtreft de geformuleerde doelen / gewenste resultaten

Tabel 1 - Beoordelingsschema Wens 1

Hoofdstuk 3. IV-kaders

3.1. Informatiebeveiligingseisen

De Opdrachtgever verwerkt fiscale en financiële gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van de Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt.

UE 13.	De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)² en het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (VIRBI)³. De BIO sluit aan op de actuele, internationale standaard voor informatiebeveiliging (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij (en eventuele onderaannemers) de inhoud van de BIO en het VIRBI kent en dient de Opdrachtgever in staat te stellen om hieraan te voldoen door: • Samen met Opdrachtgever een (risico)analyse uit te voeren om te bepalen hoe kan worden gezorgd voor een adequate beveiliging. Opdrachtgever is gerechtigd om de uitvoering van de afgesproken maatregelen te controleren. Opdrachtnemer rapporteert proactief aan Opdrachtgever over deze maatregelen. • eH-middelen aan te bieden die het beveiligingsniveau, zoals beschreven in de BIO en het VIRBI, niet aantasten. Naar aanleiding van de risicoanalyse kunnen aanvullende beveiligingseisen worden opgesteld en opgenomen in de Offerteaanvraag. • Opdrachtgever proactief te informeren aangaande mogelijke bedreigingen en/of beveiligingsissues met betrekking tot de Installed base, inclusief eventuele risico's en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten. • Mee te werken aan een jaarlijkse crisisoefening om de continuïteit van de Opdrachtgever onder crisisonstandigheden te waarborgen. Tevens dient de Opdrachtnemer mee te werken aan de verbeteringen die voortkomen uit de evaluatie van deze crisisoefeningen.
UE 14.	Opdrachtnemer verbindt zich, ten aanzien van de data van de Opdrachtgever die onder hem berusten, het overeengekomen niveau van informatiebeveiliging in acht te nemen ter voorkoming van diefstal of onbevoegde wijziging en/of kennisneming daarvan.
UE 15.	Opdrachtnemer stelt aan de Opdrachtgever een portaal beschikbaar waarop op een veilige manier documenten (zoals rapportages) en Gegevens uitgewisseld kunnen worden.
UE 16.	Opdrachtnemer draagt er middels zijn e-mailsysteem zorg voor dat alle e-mails tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer standaard versleuteld worden uitgewisseld. Opdrachtnemer voldoet aan alle voorwaarden gesteld in Bijlage 2 - 'Beschrijving Veilige informatie-uitwisseling via e-mail'. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst over nieuwe versies van dit document.
UE 17.	Indien geconstateerd wordt, dan wel een vermoeden bestaat dat er sprake is van schending van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid, zal Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk een schriftelijke melding maken bij de door Opdrachtgever aangegeven contactpunt.

² <https://www.bio-overheid.nl/>

³ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0016435/2008-03-01>

UE 18.	Informatiedragers blijven op het eigen terrein onder de verantwoordelijkheids- of invloedssfeer van Informatiedragers Opdrachtgever. Indien er zonder expliciete Opdracht of toestemming toch Informatiedragers buiten het terrein of buiten de verantwoordelijkheids- of machtssfeer van Opdrachtgever komen, dient dit per direct te worden gemeld en dienen de Informatiedragers terstond te worden geretourneerd.
UE 19.	Het is niet toegestaan om data te 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 20.	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 21.	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via de Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever en/of middels remote beheer of de Remote Support Dienst worden ingezet, dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 22.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
UE 23.	Van alle medewerkers van Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever dient een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) te worden overlegd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Afhankelijk van het inzetgebied wordt bepaald welke screeningsprofiel van de VOG overlegd dient te worden.
UE 24.	Opdrachtnemer zal alle kennis omtrent de toegangsregels en toegangscode welke in verband met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst, geheim houden en alle benodigde voorzieningen treffen om te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt.
UE 25.	Opdrachtnemer stelt aan de Opdrachtgever een medium (bij voorkeur een portal) beschikbaar waarop op een veilige manier documenten (zoals plan van aanpak en rapportages) en gegevens uitgewisseld kunnen worden.
UE 26.	Opdrachtnemer dient het risico op ongewenste aanpassingen of namaak aantoonbaar te mitigeren door hardware te leveren die voorzien is van mechanismen waaruit de origine en integriteit van het eH-middel valt af te leiden door Opdrachtgever.
UE 27.	De Opdrachtgever is gerechtigd tot het laten uitvoeren van kwaliteitstoetsen, en toetsen ten aanzien van de informatiebeveiliging, de vertrouwelijkheid en integriteit van de Opdrachtnemer, door een onafhankelijke deskundige met betrekking tot alle werkzaamheden die in het kader van de Overeenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer

gaat hiermee akkoord en is, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bereid mee te werken aan de aanbevelingen ter verbetering.

3.2. Business Continuity Management

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van veilige, waardevolle, betrouwbare en kwalitatief hoogstaande ICT Diensten aan zijn afnemers. Naast de hierboven vermelde veiligheid is ook de continuïteit daarbij van groot belang. Opdrachtgever levert deze ICT Diensten overeenkomstig de afspraken met, en de verwachtingen van, zijn interne klanten, burgers en bedrijven. In dat kader dienen alle ICT Diensten te voldoen aan Business Continuity Management (BCM) eisen verwoord in de norm NEN-EN-ISO 22301⁴.

Bij het betrekken van eH-middelen uit de markt, welke deel zijn of zullen gaan uitmaken van een bepaalde Infrastructuurdienst, zal een deel van de BCM-verantwoordelijkheden ingevuld worden door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden eH-middelen, die tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden ingezet, het BCM-niveau, zoals beschreven in de norm NEN-EN-ISO 22301, niet aantasten en dat de inzet van de eH-middelen er niet toe leidt dat Opdrachtgever de betreffende RTO en RPO servicelevels niet kan waarmaken.

UE 28. Opdrachtgever is verplicht om te voldoen aan de ISO22301 voor Business Continuity Management (BCM). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst eH-middelen die worden aangeboden de ISO22301 standaard van de Opdrachtgever niet aantasten.
Opdrachtnemer draagt er tevens zorg voor dat eventuele onderaannemers zich ook committeren aan bovenstaande zodat Business Continuity in de keten geborgd is.

⁴ <https://www.nen.nl/nen-en-iso-22301-2019-cn11-2020-nl-270940>

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 Opdrachtnemers. In deze samenwerking speelt Opdrachtnemer 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 3 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, behoeftezoekers en Opdrachtnemers 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).

De Rijksoverheid wil met het eigen handelen een bijdrage leveren aan de verduurzaming van Nederland. Door in de eigen bedrijfsvoering en inkoop duurzame oplossingen toe te passen, wil de rijksorganisatie bijdragen aan de duurzame transitie van Nederland. Met haar manier van inkopen van producten en diensten stelt de Rijksoverheid zich ten doel:

- de gevolgen van klimaatverandering aan te pakken;
- de ontwikkeling naar een circulaire (duurzame) economie te versnellen;
- baankansen te creëren voor mensen die minder makkelijk op de arbeidsmarkt komen.

Zie te dien aangaande de informatie van de rijksoverheid over maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zakendoen-met-het-rijk/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen>

Het thema dat voor deze aanbesteding van belang is, betreft:

- Social Return

De Opdrachtnemer wordt gevraagd om gedurende de looptijd van de overeenkomst een bijdrage te leveren op het gebied van duurzaamheid. Hier wordt aandacht aan geschonken tijdens de gunning van de Overeenkomst.

5.1. Social Return

Social return is een aanpak om arbeidsparticipatie te stimuleren en meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Sociale impact of 'social return on investment' kan je uitvragen door het:

- Stellen van sociale voorwaarden;
- Inkopen bij sociale ondernemingen of SW-bedrijven.

Een mogelijke maatregel is een percentage van de loonsom van een opdracht om personen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten.

Inschrijver 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 Inschrijver invulling gaat geven aan social return en hoe de invulling geïmplementeerd kan worden door de Opdrachtgever.

Bij social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;

- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

UE 30.	Voorafgaand aan het tekenen van de Overeenkomst komen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever overeen op welke wijze invulling wordt gegeven aan social return.
---------------	---

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

De in Bijlage 1 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. “Nota van Inlichtingen”. De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 10.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
----------------	--

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

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

UE 31.	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 Gunnings- en Uitvoeringseisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de Wens, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
UE 32.	Indien de Opdrachtgever, in aansluiting op UE 31, kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 33.	Extra kosten voor een sms-bundel, beheermodule of een aantal diensten waarvoor een eH-middel gebruikt kan worden mogen niet in rekening gebracht worden.
GUE 11.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
GUE 12.	Alle geldbedragen in de inschrijving zijn in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) vermeld.
UE 34.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
GUE 13.	Alle aangeboden Vergoedingen zijn realistisch en ten minste marktconform.

7.2. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 35.	De facturering van Productspecifieke Diensten dient maandelijks na goedkeuring van de urenstaten en / of uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Productspecifieke Diensten plaats te vinden.
---------------	---

UE 36. De facturering van Nadere leveringen dient na levering plaats te vinden.

GUE 14. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

7.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen voor Productspecifieke Diensten, zoals opgegeven in Bijlage V 'Prijzenformulier', tabblad Productspecifieke Diensten, mogen vanaf 2025 jaarlijks en steeds per 1 januari geïndexeerd worden op basis van de CBS 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=A8ED8>

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 september. 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 2024 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie conform de index Dienstenprijzen 5,0% geweest (jaarmutatie september/Q3 2023). Dit kan een voorlopig cijfer betreffen.

UE 37. De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.3. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2026.

UE 38. 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, Opleiding en Productspecifieke diensten

8.1. Documentatie

UE 39.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, indien nodig, tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Prestatie in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 40.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Prestatie en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 41.	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 42.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

Hoofdstuk 9. Operationele fase

9.1. Logistieke kaders

9.1.1. Logistiek eisen opdrachten voor levering eH-middelen

De Opdrachtgever maakt voor de uitvoering van de administratie (voor o.a. bestellingen, verwervingen, configuraties etc.) gebruik van een geautomatiseerd systeem. Dit systeem genereert unieke documentnummers, zoals Inkoopopdrachtnummers. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van gestandaardiseerde artikelnummers en omschrijvingen.

UE 43.	De Opdrachtnemer dient te allen tijde binnen 2 Werkdagen na verzending van de Inkoopopdracht door de Opdrachtgever, de opdracht te bevestigen door middel van een Orderbevestiging. In de Orderbevestiging dient het volgende opgenomen te zijn: aantallen, artikelcodes van de Opdrachtgever, artikelomschrijving van de Opdrachtnemer, exacte leverdatum, prijs en afleveradres. Uiterlijk 2 Werkdagen voor levering dient het dagdeel van levering te worden doorgegeven.
UE 44.	Opdrachtnemer dient op alle communicatie betreffende orders het Inkoopopdrachtnummer van de Opdrachtgever te vermelden.
UE 45.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport van de te leveren eH-middelen naar het afleveradres. Levering dient franco huis te geschieden. Opdrachtnemer moet door heel Nederland kunnen leveren.
UE 46.	Bestellingen kunnen tot 5 werkdagen voor afleverdatum door de Opdrachtgever kosteloos verschoven worden naar een andere nader te bepalen datum.
UE 47.	Zodra Opdrachtnemer verwacht niet in staat te zijn de eH-middelen tijdig af te leveren, zal zij hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Opdrachtgever melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door hem voorgestelde maatregelen om de vertraging te voorkomen of ongedaan te maken

9.2. Rapportage / inzicht Installed base

UE 48.	Beheerders kunnen op ieder willekeurig moment over de volgende actuele overzichten beschikken met betrekking tot de Installed base. - Overzicht eherkenning middel/account - Medewerker - Startdatum - Eindatum/ Verloopdatum / Verlengdatum - Contract-periode - Laatste gebruik - Overzicht eherkenning diensten/machtiging - Medewerker - Startdatum - Eindatum/ Verloopdatum / Verlengdatum - Contract-periode
---------------	---

	Laatste gebruik
	3. Overzicht combinatie 1 en 2 clustering per account/middel.

9.3. Support

GUE 15.	Opdrachtnemer levert Support ten behoeve van eH-middelen conform de regels, kaders en Service Levels van het AET.
----------------	---

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

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 inkoopopdrachts 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 49.	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 inkoopopdracht en de inkoopopdrachtregel.
---------------	--

UE 50.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
---------------	---

UE 51.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopopdrachtnummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopopdrachtnummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 52.	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 53.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

9.5. Kaders voor (re)transitie

9.5.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst van de Prestatie, 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, maar zal ten hoogste zes maanden bedragen.

Ten aanzien van de Uitvoeringseisen in paragraaf 9.5.2 geldt dat Opdrachtnemer de kaders dient te respecteren die worden gesteld door het AET, onder andere met betrekking tot datamigratie en de bewaartermijnen van Gegevens. De in de Uitvoeringseisen genoemde termijnen hebben in dat kader bijvoorbeeld betrekking op het moment dat de bewaartermijn, welke het AET stelt, is beëindigd.

9.5.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 54.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.
UE 55.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 56.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 57.	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 58.	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 59.	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 60.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 61.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijke IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

9.5.3. (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 62.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van 6 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 63.	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, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 64.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 65.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheert.
UE 66.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie.
UE 67.	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.

9.6. Contractmanagement

9.6.1. Inleiding

De Aanbestedende dienst heeft contractmanagement ingericht inzake de beoogde Overeenkomst. Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond een bepaalde overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden.

De Aanbestedende dienst heeft haar ambitie op het gebied van contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:

1. het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer;
2. het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten;
3. het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Opdrachtnemer aan de Aanbestedende dienst;
4. het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer;
5. het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor partijen wel belangrijke aspecten of neven doelstellingen.

Contractmanagement kan pas tot goede resultaten leiden als Partijen op een proactieve en transparante wijze invulling geven, respectievelijk bijdragen, aan deze activiteiten.

9.6.2. Proces beschrijving

Aspect	Omschrijving
Omschrijving	Binnen het contractmanagement wordt invulling gegeven aan contractmanagement als beschreven in paragraaf 9.6
Aanleiding	Uitvoering geven aan contractmanagement
Doel	Het op operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond deze overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden
Deelnemers Aanbestedende dienst	Contractmanager
Deelnemers Opdrachtnemer	Contractmanager / service level manager of account manager
Input	Te bepalen in de operationele overleggen
Output	Te bepalen in de operationele overleggen

Tabel 2 - Aspecten

Activiteit	Contractmanager Aanbestedende dienst	Contractmanager Opdrachtnemer
Organiseren operationeel contractmanagementoverleg	RA	C
Aanleveren rapportage	I	RA
Verslaglegging	RA	C
Rolling forecast	RA	I
Dossier Afspraken en Procedures opstellen en aanvullen met specifieke afspraken uit de contractmanagementoverleggen	C	RA

Tabel 3 – Activiteiten

UE 68.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de activiteiten, rollen en verantwoordelijkheden behorende bij contractmanagement.
UE 69.	Indien naar oordeel van de Aanbestedende dienst de contractmanager van Opdrachtnemer niet naar tevredenheid functioneert dan dient Opdrachtnemer op verzoek van de Aanbestedende dienst een plaatsvervangend contractmanager aan te wijzen.

9.6.3. Overlegstructuur

Om een efficiënte en vooral effectieve formele communicatie tussen de betrokken contractpartijen op de verschillende besturingsniveaus en gedurende de contract-lifecycle te garanderen wordt de volgende overlegstructuur geïmplementeerd (zie onderstaande tabel).

De overleggen zoals in deze paragraaf zijn weergegeven vinden in principe op locatie van de Aanbestedende dienst plaats en komen niet in aanmerking voor een vergoeding.

Overleggen kunnen in het contractmanagersoverleg met wederzijdse goedkeuring anders worden ingericht.

Voor elk overleg zijn de volgende zaken beschreven:

- De deelnemers aan beide zijden;
- De onderwerpen die besproken worden tijdens het overleg;
- De frequentie van het overleg en/of de reden van het overleg;
- De vorm van het overleg.

Overleg	Frequentie	Opdrachtnemer	Aanbestedende dienst	Onderwerp
contractoverleg	1x per kwartaal/ ad hoc	Contractmanager	Contractmanager	O.a. maar niet beperkt tot: Rapportages zoals overeengekomen Ontwikkelingen Kwaliteit leverancier Klanttevredenheid

Tabel 4 - Overlegstructuur