

BIJLAGE 4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

*Bijlage behorende bij de Europese openbare procedure
'Servicedesk' ten behoeve van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
met referentienummer UTP/8000615*

Eis	Algemene eisen
-----	----------------

1. De Opdrachtnemer is in staat en bereid om de opdracht te verrichten, zoals vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.
2. De Tweede Kamer blijft in alle gevallen eigenaar van alle data met betrekking tot deze Overeenkomst en heeft te allen tijden toegang tot deze informatie.

Eis	Uitvoering van de opdracht
-----	----------------------------

3. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het informatiebeveiligingsbeleid conform de laatste versie Baseline Informatiebeveiliging Rijksoverheid (BIO of opvolger).
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor het overnemen van de huidige Servicedesk processen van de huidige dienstverlener.
5. Opdrachtnemer legt alle afspraken en procedures, die niet in strijd zijn met de Overeenkomst, vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Opdrachtnemer dient hiervoor een template te hebben en is verantwoordelijk voor het bijhouden en bijwerken van de DAP.
6. Alle vormen van registratie en rapportage vinden plaats in de Nederlandse taal.
7. Tijdens de uitvoering van de Opdracht is de Nederlandse taal de voertaal. Enige basis kennis van Engels in taal en geschrift dient in uitzonderingssituaties aangeboden kunnen worden.

Eis	Medewerkers
-----	-------------

8. Medewerkers die namens de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht bij de Tweede Kamer dienen eerst gescreend te worden door de Tweede Kamer. Voor de screening is vereist dat uw medewerker een Verklaring Omtrent Gedrag (een zogenoemde VOG-verklaring), die op zichzelf betrekking heeft, bij binnenkomst kan tonen. De VOG-verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden. Na controle van de VOG-verklaring en de goedkeuring door de Tweede Kamer kunnen de betreffende medewerkers op locatie worden ingezet.

Het is u niet toegestaan medewerkers in te zetten die geen screening door de Tweede Kamer hebben ondergaan; ook niet in geval van ziekte of een andere calamiteit.

De kosten voor het opvragen van de VOG verklaring zijn voor rekening Opdrachtnemer.

9. Medewerkers die namens de opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor de Tweede Kamer dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
10. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de voorschriften en gedragsregels van de Tweede Kamer, zie hiervoor 'bijlage 4.5 – Het reglement van toegang en gedrag voor opdrachtnemers en hun medewerkers'. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze voorschriften, instructies en huisregels is de Tweede Kamer gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot locaties van de Tweede Kamer te ontfemen.
11. Opdrachtnemer dient te allen tijde voldoende medewerkers beschikbaar te hebben om de afgesproken dienstverlening te kunnen bieden. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de inzet van vervangende medewerkers. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze de dienstverlening beïnvloeden. De medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden, zijn bekend met de werkzaamheden, voordat zij bij de Tweede Kamer te werk gesteld worden.

12. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de voorzieningen die zijn afgestemd met de Tweede Kamer.
13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle personeel gerelateerde activiteiten richting zijn (eigen) medewerkers, zoals, maar niet beperkt tot, het opleiden en coachen van medewerkers en het voeren van voortgangs- en functioneringsgesprekken.
14. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat:
 - Medewerkers die ingezet worden bij de Tweede Kamer en hierbij gebruik moeten maken van de door Tweede Kamer beschikbaar gestelde werkplekken en of applicaties (tooling) dienen voorafgaand bij de Tweede Kamer bekend te zijn en te beschikken over een Tweede Kamer digitale identiteit.
 - Medewerkers die voor de Opdracht op locatie (zonder een Tweede Kamer werkplek) worden ingezet, dienen vooraf bij de Tweede Kamer bekend te zijn en moeten beschikken over een door de Tweede Kamer verstrekte toegangspas.

Authenticatie is persoonlijk en mag nooit worden overgedragen aan andere personen.
15. Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers die voor de Tweede Kamer ingezet worden in het belang van de Tweede Kamer handelen. Dat wil zeggen dat iedere medewerker die namens of voor de Tweede Kamer diensten uitvoert zich integer, professioneel, proactief opstelt en zich niet door persoonlijke sentimenten of meningen laat leiden. Medewerkers van Opdrachtnemer werken voor een overheidsinstantie en realiseren zich dat zij binnen een politiek-bestuurlijke en maatschappelijke organisatie werkzaam zijn.
16. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen verzorgd en representatief gekleed te zijn, zonder bedrijfslogo's. Onder representatief verstaat de Tweede Kamer in ieder geval het dragen van een t-shirt, polo of sweater, in combinatie met een lange broek, of vergelijkbaar bedekkende kleding.
17. De medewerkers van Opdrachtnemer dragen zich op locatie bij de Tweede Kamer uit als medewerkers van DA.
18. De Tweede Kamer heeft na het expireren van de Overeenkomst geen verplichtingen tot overname van de medewerkers van Opdrachtnemer die bij de Tweede Kamer zijn ingezet.
19. De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken (diploma's etc.) op te vragen en kandidaten af te wijzen.

Eis	Communicatie en rapportage
-----	----------------------------

20. De Tweede Kamer geeft richting Opdrachtnemer aan welke personen het aanspreekpunt zijn voor Opdrachtnemer richting de Tweede Kamer. Contact met de Tweede Kamer dient uitsluitend via deze personen te verlopen.
21. Opdrachtnemer dient voor de communicatie met de Tweede Kamer over de Overeenkomst gebruik te maken van één contactpersoon richting de Tweede Kamer. Bij aanvang van het contract zal Opdrachtnemer schriftelijk opgave dienen te doen van de contactpersoon en haar/zijn vervanger, incl. aanleveren van e-mail gegevens van personen die kunnen aanmelden (geen algemeen e-mail adres).
22. De Tweede Kamer en Opdrachtnemer hanteren de ten minste de onderstaande overlegstructuur. De rollen bij deze overleggen zullen vastgelegd worden in de DAP, zoals beschreven staat in eis 5.

	Overleg soort	Frequentie
1	Werkoverleg kwaliteit (klanttevredenheid) Servicedesk	Wekelijks
2	Klanttevredenheid en opdrachtgeverstevredenheid overleg	Maandelijks
3	Kwartaal overleg	Kwartaal
4	Strategisch overleg	Jaarlijks

23. De in de bovenstaande eis beschreven overleggen vinden plaats bij de Tweede Kamer. De voorbereiding en verslaglegging wordt verzorgd door de Opdrachtnemer.

24. Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de overleggen de volgende rapportages aan:

- Jaarlijks:
 - Een rapportage over het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen met daarin gerealiseerde en voor het komende jaar te realiseren verbeteringen conform de beantwoording van Opdrachtnemer op 'Kwaliteitscriterium 5 – Maatschappelijke waarde'. Opdrachtnemer neemt onder andere trends en ontwikkelingen uit de branche op in de rapportage. Onderwerpen die in het voorstel minimaal aan de orde dienen te komen zijn: energie en klimaat, welzijn en gezondheid en sociale aspecten.
 - Een managementrapportage over het voorgaande kalenderjaar met hierin minimaal een overzicht van alle gefactureerde dienstverlening, opgesplitst in reguliere dienstverlening en niet reguliere dienstverlening.
- Per kwartaal:
 - Een opdrachtgeverstevredenheidsrapportage.
- Maandelijks:
 - Een rapportage die als controle dient voor de maandelijkse factuur. Dit wordt door de Tweede Kamer gehanteerd als prestatieverklaring.
 - Een rapportage met een beschrijving:
 1. Per categorie melding aantal en afwijkingen ten opzichte van de eerdere periode;
 2. Per categorie melding type melding en bijzonderheden;
 3. Per categorie melding verbeteradvies;
 4. Per categorie melding onderscheid tussen Servicedesk en projecten;
 5. Per categorie meldingen die daadwerkelijk zijn opgelost;
 6. In de maandelijkse rapportage moet de top 10 van incidenten terugkomen; en
 7. Alle standaardwijzigingen en niet standaardwijzigingen welke wel of niet conform de vereisten hebben plaatsgevonden.
- Wekelijks:
 - Een Kamerbewoner tevredenheidsrapportage met ten minste een analyse over de huidige trends binnen de Tweede Kamer, informatie over First Time Fix en verbetervoorstellen.
 - Een rapportage van de actuele status van alle hardware.

Nadere invulling van de rapportages en eventuele aanvullende rapportages worden in overleg tussen de Tweede Kamer en Opdrachtnemer bepaald tijdens de transitieperiode en vastgelegd in de DAP.

25. De aanlevering van weekrapportages over de uitvoering van de werkzaamheden van de voorgaande week dienen minimaal 24 uur voorafgaand aan het overleg per e-mail te worden aangeleverd. De aanlevering van maandrapportages (inclusief trendanalyses) over de uitvoering van de werkzaamheden van de voorgaande kalendermaand dienen uiterlijk op de maandag van de tweede week van de maand na het verstrijken van elke kalendermaand voor 12:00 uur via e-mail te worden aangeleverd.
26. De door Opdrachtnemer geleverde rapportages bevatten de gegevens zowel numeriek als grafisch gepresenteerd inclusief tekstuele toelichting en mitigerende maatregelen in geval van positieve of negatieve afwijkingen.

Eis	Servicedesk
------------	--------------------

27. Opdrachtnemer conformeert zich aan de dienstverleningsafspraken van DA richting de Kamerbewoners, zoals beschreven staat in bijlage 4.9 – Dienstverleningsovereenkomst DA 2024. De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor om de Dienstverleningsovereenkomst gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen.
28. Opdrachtnemer werkt volgens voorgeschreven werkwijzen, processen, procedures en werkinstructies die betrekking hebben op de scope van de Opdracht.

29. Opdrachtnemer zal alleen systemen en applicaties inzetten voor de Dienstverlening die goedgekeurd zijn en/of verstrekt worden door de Tweede Kamer. Het gebruik van applicaties of systemen die niet voldoen aan de beveiligingseisen van de Tweede Kamer zijn niet toegestaan. De Tweede Kamer bepaalt per nieuwe applicatie of systeem, of zij wel of geen goedkeuring verleent.
30. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door de Tweede Kamer beschikbaar gestelde applicaties in te zetten buiten de gecontracteerde Dienstverlening voor andere doeleinden.
31. Opdrachtnemer is proactief bij het optimaliseren, verbeteren en/of aanpassen van werkwijzen, processen, procedures en werkinstructies.
32. Alleen na goedkeuring van de Tweede Kamer kan een ingediend advies en of voorstel tot implementatie worden uitgevoerd.
33. De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken over kennis van M365, mobiele apparaten, Arbo-werkplekvoorzieningen en de actuele versies van de operating systems Windows, iOS, iPadOS, MacOS en Android.
34. De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers hebben minimaal de volgende opleidingen afgerond voorafgaand aan de werkzaamheden bij de Tweede Kamer ofwel binnen zes (6) maanden na de startdatum bij de Tweede Kamer de ontbrekende opleidingen afronden:
 - AZ900
 - MS900
 - Azure Fundamentals
 - ITIL Foundation
 - Agile Scrum Foundation
35. De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken over kennis om tenminste de volgende tools te gebruiken:
 - Citrix Director (o.a. VDI sessies vrijgeven)
 - Password Manager (bijv. Keepass , Keychain (mac) en andere veelvuldig gebruikte Password Managers)
 - Microsoft Intune
 - Apple Business Manager
 - Samsung Knox (Manager)
 - Lezen van sign-in logs
 - Microsoft Remote Help
 - Microsoft remote help(Windows en Apple)
 - Microsoft Active Directory Services(ADUC) voor een wachtwoord-reset
 - Microsoft Entra (Azure Identity) MFA-reset
 - Aanmaken van tijdelijke wachtwoorden (TAP codes) voor nieuwe gebruikers
 - De Portaal van Exchange Online
 - De Portaal van SharePoint Online
 - De Portaal van Teams
 - De Portaal van OneDrive
36. Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Overeenkomst te werken in een hybride omgeving (VDI en de moderne werkplek). Mogelijk dat in de toekomst sprake is van andere technische oplossingen, dan zal Opdrachtnemer zich hier ook flexibel in opstellen.
37. Opdrachtnemer dient eerstelijns support incidenten op te lossen.
38. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor binnen de Servicedesk dienstverlening doorvoeren van standaard oplossingen bij standaard vragen en meldingen.
39. De Tweede Kamer verwacht van Opdrachtnemer dat hij op wekelijkse basis de kwaliteit van de registratie en het incidentproces analyseert, waarbij Opdrachtnemer tevens kijkt naar trends en opvallende zaken.
40. Opdrachtnemer dient zijn medewerkers op de Servicedesk te coachen op de kwaliteit van de registratie en rapporteert daarover naar de Tweede Kamer.
41. Opdrachtnemer dient te streven naar het First Time Fix beantwoorden van M365 support functionele vragen.

42. Opdrachtnemer dient te streven naar het First Time Fix oplossen van M365 support technische problemen. Wanneer dit niet mogelijk is dan wordt het probleem naar het betreffende oplosteam doorgezet.
43. Incidenten met applicaties die binnen de Tweede Kamer gebruikt worden, dienen door Opdrachtnemer opgelost te worden. Indien dit niet direct opgelost kan worden, dient het incident duidelijk omschreven te worden en bij het betreffende team belegd te worden.
44. Opdrachtnemer draagt zorg voor het op orde houden van de IT-gebruikershandleidingen.
45. Opdrachtnemer coördineert de openstaande meldingen en wijzigingen en communiceert hierover met 2^e lijns behandelaarsgroepen en gebruikers.
46. Opdrachtnemer registreert meldingen en zet deze, indien nodig, door naar de 2^e-lijn. Zij onderhoudt contacten met de applicatie-eigenaren en leveranciers.
47. Opdrachtnemer maakt gebruik van de SMT van de Tweede Kamer (huidig: TOPdesk) en alle medewerkers van Opdrachtnemer hebben op het moment van inzet een gedegen kennis van het door de Tweede Kamer gebruikte SMT.
48. Opdrachtnemer bewaakt de voortgang van de meldingen bij andere teams binnen de Tweede Kamer na, doet analyses en adviseert.
49. De Opdrachtnemer dient wijzigingen, die de primaire processen van de Tweede Kamer kunnen raken, ter beoordeling aan te bieden bij de Tweede Kamer.
50. Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van de Tweede Kamer. Zie paragraaf 1.5.1.3 van de Aanbestedingsleidraad.
51. Opdrachtnemer dient de door Tweede Kamer beschikbaar gestelde werkplek in te zetten voor alle activiteiten die het meldingenproces en de CMDB raken. Op deze werkstations moeten de door Tweede Kamer beschikbaar gestelde applicaties worden gebruikt. Hiertoe behoort in ieder geval de SMT .
52. Medewerkers van Opdrachtnemer die on-site bij de Tweede Kamer werkzaam zijn, dienen gebruik te maken van de apparatuur van de Tweede Kamer. Medewerkers van Opdrachtnemer die remote werken dienen gebruik te maken van apparatuur van Opdrachtnemer.
53. Opdrachtnemer doet bij eventuele problemen een volledige registratie in de SMT en draagt actief bij aan het proces door deelname aan het problem-overleg en door het aandragen van problemen vanuit het proces incidentmanagement.
54. Opdrachtnemer geeft advies over:
 - optimaliseren van het selfservice portal
 - de mogelijkheden van een shift-left van taken, een overheveling van taken van een tweedelijns oplosgroep naar de Servicedesk.
55. Het team van Servicedesk medewerkers bestaat in ieder geval uit een vaste coördinator on-site Servicedesk .
56. De vaste coördinator on-site Servicedesk wordt altijd in goed overleg met en na goedkeuring door de Tweede Kamer aangesteld door Opdrachtnemer.

Eis	Voorraadbeheer
-----	----------------

57. Opdrachtnemer dient het aanvullen van en uitgeven van alle (rand)apparatuur in het kader van voorraadbeheer te beheren.
58. Opdrachtnemer verzorgt het opsturen in kader van het voorraadbeheer en lifecycle management van defecte apparatuur naar derde partijen en het door routeren van meldingen naar derde partijen conform de Tweede Kamer werkprocessen.
59. De Opdrachtnemer toont goed huisvaderschap voor de eigendommen die de Opdrachtnemer voor de Tweede Kamer in bewaarneming (voorraad) houdt gedurende de uitvoering van de Dienstverlening en waarborgt dat de eigendommen van de Tweede Kamer voor de Tweede Kamer continue beschikbaar blijven.
60. De CMDB dient te allen tijden accuraat en bijgewerkt te zijn waardoor voor de Tweede Kamer op afstand inzichtelijk is wat de voorraadaantallen zijn per product (zoals telefoons, laptops, beeldschermen etc.), op welke locatie en/of kamernummer de hardware zich bevindt als deze gebouw gebonden is.

61. Opdrachtnemer gaat akkoord met het steekproefsgewijs toetsen door de Tweede Kamer (audits) van de door Opdrachtnemer geleverde kwaliteit van de dienstverlening en met het steekproefsgewijs toetsen (al dan niet aangekondigd) op de consistentie van de CMDB.
62. Opdrachtnemer houdt te allen tijde de regie over en het inzicht in de actuele houder van de Tweede Kamer eigendommen om vermissing hiervan te voorkomen. Dit geldt dus ook wanneer de eigendommen van de Tweede Kamer overgedragen zijn aan transporteurs, derden of leveranciers.
63. Opdrachtnemer voert jaarlijks een complete inventarisatie uit van alle Tweede Kamer eigendommen op de voorraadlocatie(s).

Deze inventarisatie voert de Opdrachtnemer uit en rapporteert deze in het eerste kwartaal van elk kalenderjaar. De bevindingen van de inventarisatie (zoals onjuiste administratie, afgevoerde of vermiste items) dient te worden verwerkt in de administratie van eigendommen en uitleningen. De bevindingen dienen ook zoveel mogelijk te worden verklaard. De Opdrachtnemer stelt een inventarisatieverslag op met daarin;

- de bevindingen van de verschillende inventarisaties: hierin onder meer per bevinding een inzicht;
- een verschillenlijst (missende en/of extra aangetroffen items met registratienummer;
- de naar aanleiding van de inventarisatie afgevoerde of vermiste onderdelen.

Eis	Team Gebouw Gebonden (TGG)
64.	Opdrachtnemer dient storingsmeldingen op te lossen die niet direct door Servicedesk kunnen worden opgelost (d.m.v. First Time Fix).
65.	Opdrachtnemer dient diverse gebruikers hardware zoals o.a. desktop, monitor, randapparatuur en videoconferencing-opstellingen etc. te plaatsen/omwisselen/repareren. Dit betreft het gebruik en instellen van callflows van de telefonie centrale.
66.	Opdrachtnemer dient te ondersteunen bij het opsporen en oplossen van verstoringen met printers en MFP's.
67.	Opdrachtnemer dient het eerstelijnsbeheer van de Mitel telefooncentrale inclusief de bijbehorende VOIP-telefoontoestellen uit te voeren.
68.	Opdrachtnemer dient (standaard) wijzigingen waarvoor fysieke handelingen op locatie moeten worden uitgevoerd o.a. patch- en kabelmanagement, etc. af te handelen.
69.	Opdrachtnemer ondersteunt Kamerbewoners bij basis werkplek instellingen, zoals, maar niet beperkt tot, het instellen van de juiste resolutie of het koppelen met meerdere beeldschermen.
70.	Opdrachtnemer registreert alle veranderingen die optreden als gevolg van het afhandelen van storingsmeldingen, standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen in de configuratie database in SMT (CMDB) en DevOps.
71.	Opdrachtnemer levert (IT gerelateerd) support bij verhuizingen vanuit FD.
72.	Opdrachtnemer controleert, herstelt en/of vervangt iedere maandag (of eerste werkdag van de week bij feestdagen) hardware op vergaderlocaties.

Eis	Projecten
73.	Opdrachtnemer levert bij projecten op verzoek van de Tweede Kamer een projectleider IT die de Tweede Kamer ontzorgt, en ten minste zorg draagt voor de intake, planning, inzet medewerkers, inzicht status, communicatie voortgang en evaluatie.
74.	De Tweede Kamer mag de uitvoering van projecten deels of volledig aan andere partijen opdragen indien met betrekking tot de uitvoering en/of prijsstelling met Opdrachtnemer niet tot overeenstemming kan komen. Opdrachtnemer dient met deze externe partij samen te werken om het project succesvol af te ronden.
75.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig leveren van de juiste hoeveelheid medewerkers om projecten goed en tijdig ten uitvoer te kunnen brengen.
76.	Opdrachtnemer voert op verzoek van de Tweede Kamer ook projecten uit buiten kantoor tijden.

77. Alleen indien de Tweede Kamer opdracht geeft en/of vooraf toestemming geeft voor de uitvoering van projecten buiten de normale werkdagen en/of reguliere werktijden mag Opdrachtnemer de volgende toeslagen op de vaste uurtarieven in rekening brengen.

Dagen/dag uur	06:00 - 18:00	18:00 - 22:00	22:00 – 06:00
Maandag - Vrijdag	Regulier	25%	50%
Weekend en feestdagen	50%	50%	100%

Eis	Verkiezingen
-----	--------------

78. Voor het opvangen van de piek qua werkzaamheden is het noodzakelijk dat extra medewerkers van Opdrachtnemer beschikbaar is en in staat is het Servicedesk team te ondersteunen.

Eis	Overig
-----	--------

79. De transitie dient uiterlijk 31 januari 2025 afgerond te zijn met als resultaat dat Opdrachtnemer volledig operationeel is en zelfstandig de Opdracht kan uitvoeren.
80. Opdrachtnemer voert tijdens de transitie kosteloos alle werkzaamheden uit, die gericht zijn om de Dienstverlening te kunnen starten per 1 februari 2025.
81. Indien de Overeenkomst expireert zal Opdrachtnemer volledig en kosteloos meewerken, bij overdracht / transitie van activiteiten naar de toekomstige opdrachtnemer zodat de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft gedurende de overeengekomen transitieperiode.
82. Opdrachtnemer gaat akkoord met het steekproefsgewijs toetsen van de geleverde kwaliteit door de Tweede Kamer (audits) en met het steekproefsgewijs toetsen (al dan niet aangekondigd) op het aanwezig zijn van medewerkers van Opdrachtnemer volgens planning, om de kwaliteit van de Dienstverlening te toetsen.
83. Opdrachtnemer gaat akkoord dat De Tweede Kamer op elk gewenst moment registratie meldingen uit de SMT controleert.
84. Bij aanpassingen en/of updates aan de SMT dient Opdrachtnemer kosteloos de werkzaamheden uit te voeren die nodig zijn als gevolg van deze aanpassingen en/of updates op zijn dienstverlening.
85. Om de kwaliteit van de Dienstverlening objectief te meten is de Tweede Kamer gerechtigd gebruik te maken van klanttevredenheidsonderzoeken en andere en nieuwe vormen van kwaliteitsmetingen.

Eis	Financiële eisen
-----	------------------

86. Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. De prijs wordt volledig bepaald door de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat er slechts één gelegenheid is tot het aanbieden van een prijs.
87. Extra inzet van Opdrachtnemer welke buiten de reguliere dienstverlening valt dient op basis van een akkoord bevonden offerte en na schriftelijk opdrachtverstrekking in rekening gebracht te worden.
88. Het vaststellen van het daadwerkelijke aantal Kamerbewoners/gebruikers van de Servicedesk wordt per kwartaal gedaan door de Tweede Kamer aan de hand van het systeem IAM en vervolgens teruggekoppeld aan Opdrachtnemer ten behoeve van de facturatie. Het startpunt voor de facturatie zijn de geschatte aantallen in bijlage 1.3 – Prijzenblad.
89. Opdrachtnemer dient halfjaarlijks de NPS onder de Kamerbewoners vast te stellen. De gemeten NPS, één jaar na aanvang van de Overeenkomst, geldt als nulmeting en startpunt voor de bonusregeling. Iedere hoger gemeten NPS na de nulmeting geldt als basis voor de eventuele bonus voor de volgende meting van de NPS. Indien blijkt dat de NPS lager is dan de vorige NPS, dan blijft de vorige en/of hoogste NPS als basis staan voor de bonus bij de meting van de nieuwe NPS.

Opdrachtnemer mag bij een hogere NPS het maandbedrag verhogen aan de hand van de volgende percentages:

- Een verhoging van de NPS met 0-10 punten met 1% per punt;
- Een verhoging van de NPS met 11-20 punten met 0,5% per punt.

Als voorbeeld:

De voorgaande hoogste NPS onder de Kamerbewoners betreft 30. Een half jaar later heeft Opdrachtnemer een nieuwe NPS van 38 vastgesteld onder de Kamerbewoners. Daarmee is de nieuwe NPS 8 punten hoger dan de oude NPS, wat neerkomt op een percentage van 8%. Bij een maandbedrag van 100.000 euro mag Opdrachtnemer voor een half jaar dus over een periode van zes (6) maanden een bonus van 8% berekenen wat neerkomt op 8.000 euro per maand, dat is gelijk aan 48.000 euro over de periode van zes (6) maanden.

De bovengrens voor de bonusregeling is een verhoging van de NPS met 20 punten, met een maximum van 100.000 euro per jaar.

- Opdrachtnemer mag aan het eind van het kalenderjaar één factuur sturen, waarin de bonus over het eerste halfjaar en het tweede halfjaar bij elkaar zijn opgeteld.
- Wanneer de NPS hoger is dan de vorige NPS én de minimale opdrachtgeverstevredenheid van zeven (7) is behaald, dan is de bonusregeling van toepassing.
- Indien de NPS lager is dan de vorige NPS dient Opdrachtnemer de oorzaak van de lagere NPS te achterhalen en aan de hand daarvan een plan op te stellen om de NPS weer minimaal gelijk te krijgen met de NPS uit de nulmeting. Opdrachtnemer dient dit plan ter goedkeuring voor aan de Tweede Kamer. Indien Opdrachtnemer blijvend niet voldoet aan de minimale NPS, dan beroept de Tweede Kamer zich op artikel 22.1 van bijlage 4.3 – ARVODI 2018.
- Opdrachtnemer dient voor een representatief beeld van de klanttevredenheid bij minimaal 50% van de Kamerbewoners die gebruik heeft gemaakt van de Servicedesk een reactie te hebben ontvangen op het klanttevredenheidsonderzoek.
- Ieder kwartaal vult de Tweede Kamer de vragenlijst uit bijlage 4.11 – Beoordeling opdrachtgeverstevredenheid in, waarna de Tweede Kamer en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek gaan om de resultaten te bespreken.
- Indien de Opdrachtgeverstevredenheid lager is dan het cijfer 7 dient Opdrachtnemer een plan op te stellen om de opdrachtgeverstevredenheid voor het volgende kwartaal weer met een 7 of hoger beoordeeld te krijgen. Opdrachtnemer dient dit plan ter goedkeuring voor aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer blijvend niet voldoet aan de opdrachtgeverstevredenheid, dan beroept de Tweede Kamer zich op artikel 22.1 van bijlage 4.3 – ARVODI 2018.
- Voorschriften, uitsluitend voor facturatie per e-mail
Indien Opdrachtnemer kiest voor facturatie per e-mail, richt hij de facturen aan het centrale factuuradres:

Tweede Kamer der Staten-Generaal, Stafdienst FEZ
Postbus 16199
2500 BD Den Haag.

De facturen dienen per e-mail in één pdf-bestand (inclusief bijlagen) te worden gezonden naar: FEZ-E-Facturen@tweedekamer.nl.

- Facturatie geschiedt alleen elektronisch, zie hiervoor voorgeschreven werkwijze 'elektronisch factureren' in eis 98.
- Voorschriften, elektronisch factureren**

Peppolautoriteit- / PEPPOL- netwerk (Pan-European Public Procurement Online)

U kunt uw facturen versturen via het Peppol-netwerk. Peppol is een digitaal netwerk waarover veilig gestandaardiseerde e-facturen en inkooporders ontvangen en/of verzonden kunnen worden. Het netwerk maakt het mogelijk om e-facturen te sturen tussen alle op dit

netwerk aangesloten bedrijven en de overheid. Voor meer informatie over het PEPPOL-netwerk: <https://www.peppolautoriteit.nl/>

Peppol in 2 minuten:

https://www.youtube.com/watch?v=50ENqLtqFEM&feature=emb_logo

Voor elektronische facturatie heeft u de keuze uit de volgende drie opties:

1. E-facturatie via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener. Neem contact op met uw leverancier/dienstverlener voor de mogelijkheden tot e-facturatie.
<https://www.peppolautoriteit.nl/>
2. E-facturatie via een serviceprovider: Serviceproviders · Peppol: dé internationale standaard voor digitaal zakendoen
3. Via een e-factuurportaal. In dit portaal voert u uw factuurgegevens in. De portaal eVerbinding heeft een aansluiting met de Tweede Kamer.

De specificaties voor de e-factuur staan op de site: <https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation>

De e-factuur dient te worden aangeleverd in NLCIUS / UBL 2.0 formaat als XML-bestand met een *embedded PDF. Ons OIN nummer is: ****0190:00000002813512979000**.

LET OP! Opdrachtgever is niet aangesloten op het leveranciersportaal van de rijksoverheid (Digipoort / DigiInkoop).

** Embedded PDF. Omdat de facturen bij de Tweede Kamer en goedkeuringsworkflow volgen, dient de goedkeurder of tekenaar de factuur te kunnen inzien in PDF. Vandaar dat de PDF als code aan de XLM wordt toegevoegd om later weer geconverteerd naar PDF. Voorbeeldcode (groot deel van de PDF-code is achterwege gelaten):*

- <cac:Attachment>

```
<cbc:EmbeddedDocumentBinaryObject filename="factuur136986.pdf"
mimeCode="application/pdf">JVBERi0xLjQKJeLjz9MKMjUgMCAvYmoKPDwvRmlsdGVyL0ZsY
XRIRGVjb2RIL0xlbmd0aCAyMD4+c3RyZWFTcnicK+TSd8s1VHDJ5wrkAgATawLHCmVuZHN0c
mVhbQplbmRvYmoKMTcgMCAvYmoKPDwvRmlsdGVyWy9GbGF0ZURlY29kZV0vTGluZ3RoID
MyMjY+PnN0cmVhbQp4nO1d24okuRF9L+h/qB/YXN0vY </cac:Attachment>
```

*** De code 0190 is een scheidingsnummer: is een identifier voor het simpler invoicing id. Dit clacificeert het ID bij wijze van in een soort groep in de databases van Peppol. 0190: staat voor OIN, wat dus zorgt voor de juiste herkenning en kan dus niet weggelaten worden. Deze indicator is van Peppol zelf. Dit is verder iets waar wij en onze provider Apro geen invloed op hebben helaas. Voor sommige leveranciers is het indicatie nummer anders, omdat het participant ID bijvoorbeeld voor een Nederlandse btw code aangezet staat binnen peppol.*

99. **Factuuradres**

Tweede Kamer der Staten-Generaal, Stafdienst FEZ
Postbus 16199
2500 BD DEN HAAG

100. Facturen die niet voldoen aan bovenvermelde eisen, worden niet in handling genomen en niet betaalbaar gesteld. De overeengekomen termijnen voor betaling zullen in dat geval niet van toepassing zijn.