



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 5

Website werkenbijDJI.nl

Kenmerk : IUC/DJI/INEA/MHT/2024/WebsitewerkenbijDJI.nl
Datum : 15-8-2024
Versienummer : DEF

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In het geval dat bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen, dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijvingsformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

1	ALGEMENE EISEN	3
2	EISEN AAN PRESENTATIE	3
3	EISEN AAN INFRASTRUCTUUR.....	3
4	EISEN AAN VEILIGHEID	4
5	EISEN AAN INFORMATIEVOORZIENING	4
6	EISEN SAMENWERKING EN OVERLEGSTRUCTUREN.....	5
7	EISEN AAN ESCALATIE	6
8	EISEN AAN PERSONEEL	6
9	EISEN AAN CONTRACT- EN KWALITEITSMANAGEMENT	7
10	EISEN AAN PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN.....	8
11	EISEN AAN IMPLEMENTATIE EN OVERGANG OVEREENKOMST	9
12	EISEN AAN EIGENDOMSRECHT	9
13	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN/INKOPEN MET IMPACT	10

Programma van Eisen

Waar "Opdrachtgever" staat beschreven, wordt de Afdeling SSC HRM W&S van DJI bedoeld, met als hoofdgebruiker het Team Arbeidsmarktcommunicatie (AMC). Met "Opdrachtnemer" wordt het websitebureau bedoeld.

1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer levert het product en de bijkomende werkzaamheden op conform gestelde eisen.

2 Eisen aan presentatie

Eisnr	Omschrijving
2.	Opdrachtnemer levert al het werk binnen de kaders, huisstijl en strategie van de DJI-arbeidsmarktcommunicatie campagne 'Er zit meer achter'.
3.	Het front-end (design) van de website wordt op maat ontworpen en geïmplementeerd.
4.	Het aangeboden Hybride SaaS-Model vereist een 'zero-client footprint'. Dat wil zeggen dat er naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig is op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van het aangeboden Hybride SaaS Model te kunnen benaderen.
5.	Het aangeboden Hybride SaaS Model is mobile-first (responsive op mobiel, tablet en desktop) te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken. De volledige functionaliteit van het aangeboden Hybride SaaS Model wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari. Het aangeboden Hybride SaaS Model ondersteunt minimaal de meest recente versie en de voorgaande versies van de webbrowsers die nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.

3 Eisen aan infrastructuur

Eisnr	Omschrijving
6.	Opdrachtnemer verzorgt de integratie met het SAP BPO-platform van P-Direkt voor het constant dynamisch verwerken van vacatures, kandidaat gegevens en sollicitatiegegevens. Voor de aansluiting op het platform ondersteunt de applicatie de volgende koppelvlaak standaarden: • Digikoppeling; • OpenAPI Specification; • REST-API Design Rules. Voor nadere specificatie, zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht
7.	Opdrachtnemer biedt een dynamisch platform dat integratie(s) mogelijk maakt met toeleveranciers van Opdrachtnemer. Middels dit platform worden alle aansturing functionaliteiten en verkregen data ontsloten. N.B.: Opdrachtgever draagt zorg voor alle middels de integratie verkregen gegevens zodra deze het platform van Opdrachtnemer verlaten hebben.
8.	De backend (CMS) van de website werkenbijdji.nl wordt aangeboden als een Software as a Service (SaaS)-model.
9.	Voor het CMS van de website werkenbijdji.nl moet worden verzekerd dat beheerders van de opdrachtgever toegang hebben tot alle noodzakelijke configuratie-instellingen om volledige functionele controle over de website te behouden. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, gebruikersbeheer, toegang tot bewerkings- en publicatietools, en directe toegang tot databases.
10.	Opdrachtnemer levert een digitaal toegankelijke omgeving voor een zo'n breed mogelijk bereik van relevante doelgroepen.
11.	Opdrachtnemer borgt dat de op te leveren digitale producten voldoen aan de eisen die de Rijksoverheid stelt aan digitale toegankelijkheid op minimaal status B," zie https://www.digitoeankelijk.nl/.en https://www.digitoeankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/status
12.	Opdrachtnemer ondersteunt en implementeert web-analytics systemen als Matomo en kan deze implementeren en koppelen aan de website. De volgende technieken worden momenteel gebruikt voor website-analyse: • Matomo • Power BI • Google Tag Manager Opdrachtgever eist dat er dezelfde of in overleg minimaal vergelijkbare functionaliteit (welke hier boven wordt beschreven), ook op basis van performance en veiligheid, aangeboden zal worden.
13.	De website werkenbijdji.nl is te allen tijde bereikbaar. Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 99,8%. Downtime wordt direct gemeld aan Opdrachtgever en wordt dezelfde werkdag opgelost.

	In geval van een shutdown dient de website binnen 4 uur weer volledig operationeel te zijn.
14.	Opdrachtnemer zorgt voor passende hosting modules om o.a. de snelheid van de website te waarborgen en houdt rekening met extra bezoeken tijdens campagnes.
15.	Alle data in de online infrastructuur wordt door de Opdrachtnemer, ongeacht de wijze van hosten, in Nederland (of binnen de Europese Economische Ruimte) opgeslagen.
16.	Opdrachtnemer richt haar infrastructuur zo in dat doorontwikkeling, aansluiting van derde partijen en innovatie mogelijk is.
17.	Opdrachtnemer heeft monitoring ingericht voor het verlopen van SSL-certificaten en verzorgt de aanlevering van de CSR-bestanden aan het Security Operation Center (SOC) bij JIO via de Opdrachtgever zodanig tijdig dat de beschikbaarheid van de werkenbij website gegarandeerd blijft.

4 Eisen aan veiligheid

Eisnr	Omschrijving
18.	De Aanbestedende dienst is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 2.0), die eind 2024 van kracht zal worden en is gebaseerd op de normen ISO 27001 en ISO 27002. Opdrachtnemer zal zijn Hybride SaaS Model dienen af te stemmen op deze normen. Omdat de BIO 2.0 nog niet voorhanden is voegt Opdrachtgever als bijlagen de BIO 1.0 en de handreiking BIO2.0 – opmaat toe als bijlagen aan het Beschrijvend document.
19.	De back-upserver is separaat beveiligd en er worden dagelijks back-ups gemaakt.
20.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gehoste platforms/websites al dan niet via de back up, altijd beschikbaar blijft.
21.	Opdrachtnemer voert een Penetratie (PEN) test uit na livegang website.
22.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (relevante delen van) de website te blokkeren. Dit wordt het Stekkermandaat genoemd. Dit mandaat bestaat uit twee acties, die door de Opdrachtnemer, binnen 24 klokuren, geëffectueerd moeten zijn: 1. Het onbeschikbaar maken van (relevante delen van) het aangeboden Hybride SaaS Model; 2. Het ontoegankelijk maken van de gegevens.
23.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de gegevens van Opdrachtgever ontoegankelijk te maken voor onbevoegden en veilig te stellen. Dit zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens gewaarborgd blijven. Het (de)blokkeren van (delen van) de gegevens mag alleen na toestemming van Opdrachtgever. Deze procedure wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de toekomstige verwerkersovereenkomst en de SLA met de Opdrachtgever.
24.	De Opdrachtgever heeft het recht om minimaal 1 keer per jaar een audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de dienstverlening te toetsen. De resultaten van de Audit worden gerapporteerd en gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Audit en de te nemen vervolgstappen.

5 Eisen aan informatievoorziening

Eisnr	Omschrijving
25.	Opdrachtnemer zal bij uitvoering van de diensten altijd voldoen aan de voorschriften die voortvloeien uit de AVG.
26.	Opdrachtnemer levert een Hybride SaaS Model waarbij updates en verbeteringen van standaard functionaliteiten, hosting en aanverwante diensten, binnen de maandelijkse abonnementskosten vallen.
27.	Opdrachtnemer neemt het domein werkenbijdji.nl in beheer en verzorgt de migratie naar haar eigen CMS / infrastructuur.
28.	Alle omgevingen zijn afzonderlijk; ontwikkeling, testen en acceptatie gebeuren niet op de productieomgeving. Livegang naar productie vindt pas plaats na de formele acceptatie door Opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer handhaaft een heldere en gestructureerde releaseprocedure en stemt deze af met de Opdrachtgever. Bugfixes worden zo snel mogelijk geïmplementeerd, nieuwe functies worden volgens een geplande releaseprocedure uitgerold.
30.	Om wendbaar te blijven en fouten snel te corrigeren, maakt de Opdrachtnemer gebruik van grondig versiebeheer. Dit versiebeheer wordt gestructureerd en waar mogelijk geautomatiseerd uitgevoerd.
31.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geautomatiseerd signaleren van en informeren over technische onvolkomenheden Een voorbeeld van een automatische melding die verschijnt: "Sollicitatie is op dit moment niet mogelijk" verschijnt).
32.	Opdrachtnemer past open standaarden toe volgens het 'pas toe of leg uit'-principe. Zie link Forum Standaardisatie .
33.	Opdrachtnemer levert een CMS dat intuïtief en eenvoudig te gebruiken is voor niet-technische gebruikers.
34.	Opdrachtnemer levert rol- en toegangscontrolesystemen om verschillende gebruikersniveaus te beheren, inclusief Single Sign On (SSO) login.
35.	Opdrachtnemer zorgt voor een Hybride SaaS Model die het mogelijk maakt om op iedere pagina eenvoudig teksten, afbeeldingen en video's toe te voegen, te wijzigen, zonder technische assistentie.

36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zoekmachineoptimalisatie (SEO) om de vindbaarheid van de werkenbij-website te verbeteren, zoals meta tags, sitemaps, header structuur, on-page SEO en SEO-vriendelijke URL-structuren.
-----	---

6 Eisen samenwerking en overlegstructuren

Eisnr	Omschrijving
37.	De Regie (over de uitvoering van de Opdracht) ligt ten alle tijden bij Opdrachtgever.
38.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zullen aanpassingen op de website gewenst zijn. Door middel van een briefing wordt de behoefte vanuit de Opdrachtgever duidelijk gemaakt. De briefing kent een aantal vaste onderwerpen: • probleemstelling; • planning en budget. Op verzoek verstrekt Opdrachtgever alle relevante informatie die de Opdrachtnemer nodig acht voor de uitvoering van de activiteit. Op basis van deze briefing vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en eventueel reclamebureau. Op basis van de briefing ontwikkelt de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen (tenzij anders overeengekomen) een voorstel en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Het voorstel wordt, indien van toepassing, vooraf afgestemd met het reclamebureau. Het voorstel vermeldt tenminste de volgende punten: • mogelijke oplossingen; • design; • plan van aanpak; • planning; • (gedetailleerde) begroting. Opdrachtgever beslist na ontvangst van het voorstel over goedkeuring hiervan. Indien Opdrachtgever niet tot gehele of gedeeltelijke goedkeuring van het plan is overgegaan, zal de Opdrachtnemer het plan zo spoedig mogelijk wijzigen (binnen 5 werkdagen) en opnieuw ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever.
39.	Indien Opdrachtgever akkoord geeft op het voorstel maakt Opdrachtnemer een conceptplan op. Hieruit volgen minimaal 2 ruwe 'design' concepten, welke binnen 10-15 werkdagen worden gepresenteerd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft een akkoord op de ruwe concepten. Indien Opdrachtgever gemotiveerd geen enkel concept goedkeurt, dan volgt er een nieuwe conceptronde. De concepten die na de 'conceptfase' verder mogen, worden uitgewerkt door Opdrachtnemer, zullen worden gepresenteerd tijdens de conceptpresentatie. Bij deze conceptpresentatie is de opdrachtgever aanwezig en, indien van toepassing, ook het reclamebureau. Opdrachtgever geeft schriftelijk akkoord op het concept, tenzij Opdrachtgever gemotiveerd een tweede conceptpresentatie nodig acht. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met de conceptpresentatie heeft Opdrachtnemer 5 werkdagen om deze bij te stellen. Na akkoord van Opdrachtgever op de conceptpresentatie zal Opdrachtnemer een gedetailleerde raambegroting opstellen met daarin per taak het aantal in te zetten functies met uurtarieven. Na schriftelijk akkoord op de raambegroting door Opdrachtgever volgt de daadwerkelijke uitvoering van het product.
40.	Indien Opdrachtgever het 'design' concept niet goedkeurt en een nieuw voorstel eist, komen de kosten die hiermee gepaard gaan voor rekening van Opdrachtnemer, in geval het voorstel niet beantwoordt aan de briefing. Als het ingediende voorstel wel beantwoordt aan de briefing en Opdrachtgever besluit tot wijziging van het voorstel dan komen de kosten die daarmee gepaard gaan voor rekening van de Opdrachtgever.
41.	Opdrachtnemer kan bovengenoemd proces starten door proactief een voorstel voor een opdracht te doen.
42.	In de dagelijkse afstemming en uitvoering is er direct contact en directe samenwerking tussen het uitvoerende projectteam van de Opdrachtnemer en het uitvoerende team van de Opdrachtgever.
43.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk die ten minste op Werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur bereikbaar is voor medewerkers van Opdrachtgever.
44.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vast contactpersoon (en vervanger bij dienst afwezigheid) aan die als centraal aanspreekpunt dient. Opdrachtnemer draagt zorg bij een wisseling van de contactpersoon voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Het aanspreekpunt vanuit Team AMC en contractmanager van Opdrachtgever worden over een eventuele wisseling van de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

	Opdrachtnemer stelt minimaal één contactpersoon aan voor het handelen in noodgevallen (bijvoorbeeld bij storing website in het weekend).
45.	Opdrachtnemer organiseert/faciliteert een chat groep op Signal met Opdrachtgever voor escalaties buiten de normale samenwerking waarbij Opdrachtnemer wordt verwacht op dezelfde werkdag te acteren. Bijvoorbeeld voor het offline halen van content wanneer dit het imago van DJI schaadt (na een incident, media, e.d.).
46.	Opdrachtnemer is verplicht intensief samen te werken met het reclamebureau en indien van toepassing met het mediabureau. Opdrachtgever voert hierin regie en is eindbeslissingsbevoegd.
47.	Werkzaamheden kunnen bij noodgevallen plaatsvinden in weekenden en tijdens feestdagen.
48.	Opdrachtgever is vanuit de DJI organisatie de enige Opdrachtgever. Het is niet toegestaan voor Opdrachtnemer om elders vanuit de DJI organisatie opdrachten aan te nemen.
49.	De Opdrachtnemer is in staat om niet alleen creatieve en innovatieve toepassingen te bedenken en door te voeren op het gebied van design en usability, maar heeft ook de technische kennis en ervaring in huis om dit met front-end en back-end development mogelijk te maken. Dat vraagt bovendien om een gedegen inzicht in de (veranderende) behoeften en belevingswereld van de wervingsdoelgroep.
50.	Opdrachtgever is voornemens minimaal jaarlijks een strategiesessie te organiseren met alle bureaus om de campagnestrategie bij te stellen. Het reclamebureau voert de regie. Vanuit de Opdrachtnemer en andere bureaus zijn aanwezig de Client Director, Creative Director of vergelijkbaar. Het programma van de strategiesessie ligt primair bij het reclamebureau, maar zal ook worden afgestemd met zowel het mediabureau en Opdrachtnemer.
51.	Tweewekelijks is er een status call tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Daarnaast is er een maandelijks status call met het reclamebureau, mediabureau, Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen. Vanuit de stakeholders zijn de betrokkenen bij website en campagnes aanwezig (Client Director, Projectmanager, etc.). Het reclamebureau neemt het initiatief en verzorgt de progressie met lopende projecten, welke is afgestemd met het mediabureau en Opdrachtnemer. Daarnaast is er een tweewekelijks overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever (interne stakeholders die betrokken zijn met de website en WenS).
52.	Opdrachtnemer verzorgt minimaal twee keer per jaar een sessie waarin innovatie, nieuwe technologieën en toepasbaarheid binnen de opdracht worden besproken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van Opdrachtgever over nieuwe technologieën en innovaties die toepasbaar zijn binnen de opdracht.

7 Eisen aan escalatie

Eisnr	
53.	Escalatieniveau 1; Teamleider Werving & Selectie DJI SSC (AMC) – Opdrachtnemer accountmanager v.v.
54.	Escalatieniveau 2; Contractmanager DJI SSC – Opdrachtnemer (nader te bepalen, directieniveau) v.v.
55.	Escalatieniveau 3; Directeur HRM DJI SSC – Opdrachtnemer v.v. (nader te bepalen, niveau alg. directeur/commercieel directeur).
56.	In alle gevallen van formele escalatie (als men er binnen de reguliere afspraken en met reguliere overleggen niet uit komt) worden er binnen drie (3) werkdagen afspraken gemaakt tot nadere afspraken.

8 Eisen aan personeel

Eisnr	Omschrijving
57.	Bij binnenkomst op de locatie(s) van Opdrachtgever legitimeert het Personeel van Opdrachtnemer ten alle tijde zich met een geldig legitimatiebewijs.
58.	Personeel van Opdrachtnemer gaat akkoord met, voldoet aan en handelt volgens locatiegebonden aflever- & veiligheidsprocedures en huisreglementen van DJI.
59.	De Opdrachtgever beschikt zelf over kennis en ervaring op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie. De Opdrachtnemer dient dan ook een sterke sparringpartner te zijn (met senioriteit, expertise en overtuigingskracht) die proactief advies geeft over de bijsturing en verbetering van de 'WerkenbijDJI' website. Opdrachtnemer deelt de sense of urgency m.b.t. de doelstellingen gericht op werving t.b.v. DJI.
60.	Het Personeel van Opdrachtnemer beschikt over uitgebreide kennis van het online domein (front-end/back-end) en innovatieve technieken.
61.	Opdrachtnemer is voortdurend op zoek naar nieuwe mogelijkheden en innovatieve oplossingen om de doelstellingen van de Opdrachtgever te bereiken.
62.	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ingezette medewerkers en het resultaat van de verrichtingen.
63.	Op een activiteit is altijd een projectmanager beschikbaar. In de samenwerking met Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer zich open, coöperatief en flexibel op en biedt in alle fasen van het proces ruimte voor overleg, meedenken en feedback. Opdrachtnemer is ook in staat om zich flexibel op te stellen bij onvoorziene omstandigheden en pieken in de werkbelasting op te vangen.
64.	Doordat er meerdere activiteiten tegelijkertijd lopen moet de Opdrachtnemer de beschikking hebben over voldoende strategische, technische en creatieve slagkracht (meerdere teams op front-end en back-end) en voldoende adequate projectmanagers, die alle activiteiten gedurende het kalenderjaar optimaal kunnen ondersteunen.

65.	Integriteitsverklaring; Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Opdrachtnemer zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.
-----	---

9 Eisen aan contract- en kwaliteitsmanagement

Eisnr	Omschrijving
66.	Per kwartaal, uiterlijk binnen 10 werkdagen na afronding van een kwartaal, levert Opdrachtnemer managementinformatie aan bij Contractmanagement DJI (met kopie naar aanspreekpunt Team AMC), deze wordt aangeleverd volgens het afgesproken format.
67.	Opdrachtnemer geeft de managementinformatie op organisatieniveau weer en levert de rapportages digitaal in Excel en/of PDF aan. Over de exacte wijze van rapporteren worden binnen drie maanden na de definitieve gunning afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Minimale onderwerpen in de rapportage zijn; a. Gerealiseerde omzet: - Afgelopen kwartaal gespecificeerd conform Prijsformulier; - Gerealiseerde omzet cumulatief vanaf start van de Dienstverleningsovereenkomst; - Gerealiseerde omzet ten opzichte van afgesproken budget; b. Facturatie; c. Aantal opdrachten (projecten/ sprints, nieuwe en afgerond); d. Type opdrachten(sprints/maatwerk/etc.); e. Tevredenheid dienstverlening; f. De KPI's; g. Overzicht van het aantal klachten over de dienstverlening inclusief: - Beschrijving van de klacht(en); - Aard van de klacht(en); - Afhandeling van de klacht(en); h. De uitvoer van inkopen met impact; i. Resultaten van de evaluaties; j. Overige zaken die van belang zijn.
68.	Periodiek, minimaal twee (2) keer per jaar, wordt de Overeenkomst geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatiemomenten is er ruimte om de dienstverlening aan te passen met instemming van Opdrachtgever. De agenda voor dit overleg wordt door de contactpersonen in overleg opgesteld, maar bevat in ieder geval de bespreking van: De kwaliteit van de uitgevoerde Diensten (onder andere aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde managementinformatie, Indien van toepassing: - De realisatie van een verbeterplan; - Kennis uitwisselen; - Verbetermogelijkheden in de uitvoering van de Overeenkomst; - Vooruitblik en uit te voeren acties.
69.	Opdrachtnemer verzorgt de rapportages en plant de afspraken voor de gezamenlijke evaluaties in. Opdrachtgever verzorgt de locatie, ruimte en benodigde faciliteiten voor de evaluaties. Minimaal 2 Werkdagen voor het overleg stuurt Opdrachtnemer een agenda en eventuele stukken, welke voorafgaand zijn afgestemd in overleg met de Contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever. Van alle formele overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen worden binnen 5 werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan de Contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever aangeboden.
70.	Op basis van de evaluatie kan het zijn dat zaken aangepast of verbeterd dienen te worden. In het laatste geval kan een verbeterplan of plan van aanpak worden gevraagd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient aan dergelijke verzoeken invulling te geven. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer opgeleverd binnen 2 weken na het overleg van de contactpersonen. Het verbeterplan vermeldt ten minste: - Het onderwerp van verbetering; - De doelstelling van verbetering; - De te nemen maatregelen en de tijd waarbinnen deze maatregelen effectief moeten zijn. In het geval dat Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Opdracht een tweede maal constateert dat een opgesteld verbeterplan niet of niet tijdig leidt tot verbetering van hetgeen de afgesproken maatregelen beogen, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
71.	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen in geval van ontwikkelingen in de dienstverlening en /of bedrijfsvoering welke deze opdracht raakt, een voorstel doen voor een tussenevaluatie. De initiatiefnemer plant een overleg en stelt een conceptagenda op en draagt zorg voor verslaglegging. De andere partij neemt actief deel.

72.	Per jaar, in het laatste kwartaal/bij de jaarafsluiting, levert Opdrachtnemer een jaarrapportage aan bij Opdrachtgever, waarbij de dienstverlening wordt geëvalueerd en toekomstige aandachtspunten worden afgestemd. In de jaarrapportage komen de volgende onderwerpen tenminste aan de orde: - De afgesproken KPI's; - De kwartaalrapportages (cumulatief); - Voorstellen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
73.	Service Level Agreement; Opdrachtnemer legt alle afspraken, KPI's en procedures, die tijdens de looptijd van de overeenkomst gemaakt zijn, vast in een Service Level Agreement (SLA), zie bijlage <#> Service Level Agreement. Het concept SLA wordt bij start van de dienstverlening definitief afgestemd en vastgesteld tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens de looptijd van de overeenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht nieuwe KPI's toe te voegen.
74.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de meting en de monitoring van de KPI's, opgesteld in het SLA. Opdrachtgever kan steekproefsgewijs controles uitvoeren.
75.	Opdrachtnemer informeert de Contractmanager van Opdrachtgever proactief en tijdig over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving.

10 Eisen aan prijs en overige financiële bepalingen

Eisnr	Omschrijving
76.	Facturatie-eisen (zijn van toepassing. De Opdrachtnemer dient de facturen in conform Bijlage 6 bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid.
77.	Alle genoemde overleggen die zijn opgenomen in dit PvE behoren tot de standaard dienstverlening (en kunnen niet in rekening gebracht worden).
78.	Bij nadere opdrachten, zoals gesteld in eis 39, mag het overeengekomen budget niet worden overschreden door de Opdrachtnemer, tenzij hier door Opdrachtgever expliciet schriftelijk toestemming voor is gegeven.
79.	Opdrachtnemer geeft tijdig signaal (op 80% van het afgesproken budget) wanneer de verwachting wordt dat het budget in een dergelijke opdracht/activiteit wordt overschreden. In het geval dat de Opdrachtnemer nalaat dit te doen, zullen alle kosten die de 100% overschrijden voor rekening komen van de Opdrachtnemer.
80.	Opdrachtgever heeft het recht om door of namens de Auditdienst Rijk een onderzoek te doen, in te stellen, naar iedere calculatie met betrekking tot de uitgevoerde Diensten of naar juiste naleving van de Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor de juiste administratieve informatie als medewerking voor dit onderzoek. Door ondertekening van de Overeenkomst verklaart Opdrachtnemer alle noodzakelijke medewerking te verlenen.
81.	Op basis van de ARBIT-2022 is Opdrachtnemer verplicht de factuur als e-factuur in te dienen. Opdrachtnemer vermeldt op de e-factuur altijd het ordernummer, welke op de bestelorder (opdrachtbevestiging) is vermeld.
82.	INDEXATIE <u>Wanneer</u> De overeengekomen tarieven staan vast tot en met 2 maart 2029. De tarieven kunnen wel na 1 maart 2027 éénmaal per jaar worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2020=100), categorie M-N Zakelijke dienstverlening. Een onderbouwd verzoek tot indexering kan jaarlijks per e-mail worden ingediend bij de afdeling Contractmanagement IUC DJI van Opdrachtgever. Opdrachtgever neemt alleen indexeringsverzoeken in behandeling welke onderbouwd aantonen dat de markttarieven de op dat moment geldende tarieven overstijgen. Daarbij geldt te allen tijde dat Opdrachtgever, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de tarieven mogen worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot maximaal de som van de indexatiecijfers in zowel positieve als negatieve wijze. <u>Hoe</u> Indexering van het loonbestandsdeel: Op basis van het CBS-indexcijfer Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren, categorie M-N Zakelijke dienstverlening (2020=100): <u>StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) (cbs.nl)</u> Daartoe wordt de meest recente maand** genomen die bekend is bij het CBS. De indexering wordt dan zo berekend: Indexcijfer (nieuwe maand – oude maand) ----- * 100% Indexcijfer oude maand

	De uitkomst van de formule wordt afgerond op één decimaal achter de komma. <u>Wie</u> Opdrachtnemer dient minimaal drie maanden voor de ingangsdatum van de indexering een voorstel tot indexering in bij de afdeling Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door de afdeling Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden. Opdrachtnemer past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging van desbetreffend jaar van kracht. **Een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.
--	--

11 Eisen aan implementatie en overgang overeenkomst

Eisnr	Omschrijving
83.	De implementatiefase vangt aan direct na gunning van de Opdracht en eindigt uiterlijk op de datum dat de Opdracht Go Live gaat. In de implementatiefase doet Opdrachtnemer al hetgeen noodzakelijk is om vanaf de aanvangsdatum alle verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening en treft hiervoor de nodige voorbereidingen in de implementatiefase.
84.	Opdrachtnemer zorgt voor zorgvuldig beheer van gegevens en content met inachtneming van de relevante algemene en specifieke wettelijke bepalingen.
85.	Voor de borging van een succesvolle implementatie levert zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever vanaf het opstellen van het implementatieplan tot en met het moment dat de Overeenkomst volledig is geïmplementeerd een implementatiemanager en een achtereenvolger. De implementatiemanager fungeert visa versa als aanspreekpunt.
86.	Overgang Overeenkomst naar nieuwe partij Bij het eindigen van de Overeenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de Dienstverlening naar een nieuw opvolgende overeenkomst en eventuele nieuwe opdrachtnemer/partij, zonder dat Opdrachtnemer hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening brengt. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie en data overdragen aan de opvolgende opdrachtnemer.
87.	Na beëindiging van de Overeenkomst zal een transitie plaatsvinden naar een nieuwe dienstverlener of naar een eigen beheer organisatie. Opdrachtnemer zal aan deze transitie zijn volledige medewerking verlenen en op het eerste verzoek van Opdrachtgever o.a. een volledig en actueel transitieplan opstellen. Dit transitieplan wordt door beide partijen ondertekend en vervolgens als bijlage bij de Overeenkomst gevoegd.
88.	Lopende opdrachten worden door de Opdrachtnemer volledig afgemaakt en is daarna verplicht deze over te dragen aan nieuwe dienstverlener.

12 Eisen aan eigendomsrecht

Eisnr	Omschrijving
89.	De opdrachtnemer accepteert dat DJI eigenaar wordt van al het geleverde campagne werk. <i>Toelichting</i> Alle in het kader van de dienstverlening ontwikkelde en verkregen gegevens en creatieve materialen met inbegrip van de daarop uitgevoerde correcties en andere bewerkingen, de op grond daarvan gecreëerde bestanden, documentatiemateriaal en voor de uitvoering van de werkzaamheden aangeschafte en eventueel bij Deelnemer in rekening gebrachte apparatuur zijn juridisch en economisch eigendom van DJI.
90.	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldig beheer van gegevens en creatieve materialen inachtneming van de relevante algemene en specifieke wettelijke bepalingen.
91.	Opdrachtnemer legt de gegevens en creatieve materialen op een zodanige wijze vast, dat deze na afloop van de Overeenkomst geschikt zijn voor verstrekking aan derden.
92.	Indien de opdrachtgever bij een exit niet langer gebruik wenst te maken van de website en de applicatie van de opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer op verzoek kosteloos een exitplan opleveren. In dit exit plan zijn minimaal de volgende zaken opgenomen: • Op welke wijze de websitedata (content en analytics) overgedragen worden aan voor eventueel hergebruik, archivering of overdracht aan een toekomstige Opdrachtnemer; • Hoe de tekstuele content (ongeformateerd) kan worden geëxporteerd en in die vorm beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtgever; • Hoe visuele content (beeldmateriaal) kan beschikbaar worden gesteld in de vorm (maatvoering, uitsneden en compressie) zoals deze in de website is toegepast; • Hoe de websitestatistieken (analytics) in Matomo opgeslagen zijn en op welke wijze deze beschikbaar blijven voor de opdrachtgever via het Matomo-account; • Op welke wijze (eventuele) licenties worden overgedragen aan de Opdrachtgever.

13 Maatschappelijk verantwoord inkopen/inkopen met Impact

Eisnr	Omschrijving
93.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt Opdrachtnemer 5% van de opdrachtwaarde aan activiteiten die ten goede komen van gedetineerden d.m.v. de bouwblokkenmethode (zie bijlage 9 Bouwblokkenmodel).
94.	Op initiatief van Opdrachtgever gaan Partijen binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in gesprek over een plan van aanpak 'Inkopen met Impact'.
95.	Binnen 10 kalenderdagen na het laatste gesprek over de invulling van Inkopen met Impact, stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het plan van aanpak 'Inkopen met Impact' toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer in ieder geval: • De wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop maakt van deze beschrijving onderdeel uit; • De garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren; • Hoe Opdrachtnemer aan Opdrachtgever rapporteert (ten minste eens per jaar).