



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Process Mining” cloudoplossing

Versie : 1.1
Kenmerk : IUC24-026
Datum : 26-06-2025

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionals en Non-functionals	5
2.1. Algemeen.....	5
2.2. Functionele Compleetheid	5
2.3. Gebruikersvriendelijkheid.....	8
2.4. Non-functionals	9
Hoofdstuk 3. IT kaders.....	10
3.1. Dataplatform Douane	10
3.1.1. Omgeving	10
3.1.2. Inrichting	10
3.2. Mogelijke implementaties process miningoplossing	11
3.2.1. Algemeen.....	11
3.2.2. SAAS oplossing	17
3.2.3. Kubernetes oplossing	21
Hoofdstuk 4. Integriteit	25
4.1. Business Etiquette	25
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....	26
5.1. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	26
5.2. Social return	27
5.3. Milieu & Klimaat	27
Hoofdstuk 6. Juridische kaders.....	29
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	30
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	30
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijsmodel” ..	30
7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	31
7.4. Indexering Prijs	32
Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy	33
8.1. Documentatie.....	33
8.2. Opleiding	33

8.3.	Consultancy	35
Hoofdstuk 9.	Implementatiefase	37
9.1.	Implementatie organisatie	37
9.2.	Documentatie, Opleiding en Consultancy tijdens implementatiefase	41
9.3.	Governance	42
Hoofdstuk 10.	Operationele fase	43
10.1.	Logistieke kaders	43
10.2.	Onderhoud en Support.....	43
10.3.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	47
10.4.	Factureren en bestellen	47
10.5.	Kaders voor (re)transitie	48

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Eisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding IUC24-026 Process Mining cloudoplossing. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Functionals en Non-functionals

2.1. Algemeen

GUE 1.	De Oplossing biedt een gebruikersinterface in het Nederlands en/ of in het Engels.
UE 1.	De integriteit van de oorspronkelijke Data is gewaarborgd. De brondata kan niet worden gewijzigd door de Oplossing.
UE 2.	Eenzelfde analyse uitgevoerd op dezelfde Data levert altijd hetzelfde resultaat op.
UE 3.	De producten die zijn gegenereerd in versies van de Oplossing die minimaal twee versies geleden zijn, moeten volledig verwerkbaar, converteerbaar en bruikbaar zijn in latere versies van de Oplossing, zonder verlies van gegevens of functionaliteit.

2.2. Functionele Compleetheid

GUE 2.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Discovery.
GUE 3.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Monitoring.
GUE 4.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Conformance Check op de control-flow (o.a. aan/afwezigheid stappen, volgorde van stappen).
GUE 5.	De Oplossing dient gebruikt te kunnen worden voor Process Conformance Check op de resources (o.a. 4-ogen principe).
GUE 6.	Diverse soorten Data, in minstens de volgende bestandsformaten CSV, XES en Excel, moeten kunnen worden ingelezen, middels een koppeling met dataplatform Douane.
UE 4.	De Oplossing kan omgaan met grote bestanden (>100.000.000 regels). Te denken valt aan: Eventlog met 50 miljoen Cases; minimaal dertig (30) events per Case tien (10) Attributen met een bestandsgrootte van minstens 1 TB.
UE 5.	De Oplossing kan extra Data aan reeds geladen Data toevoegen met zogenaamde Delta loads.

GUE 7.	De Oplossing kan verschillende soorten Case-ID's herkennen, verwerken en combineren.
GUE 8.	De Oplossing biedt inzage in tenminste de volgende parameters van het Procesmodel: • doorlooptijden van de processtappen afzonderlijk • aantallen Cases • waarden van de Attributen • waarden van de Attributen uniek per Case • financiële informatie (bijvoorbeeld bedrag op een factuur)
UE 6.	De Oplossing bevat animatiefunctie om in het procesmodel knelpunten, zoals opstoppingen, inzichtelijk te maken.
GUE 9.	De Oplossing ondersteunt statistische functies waaronder minimaal mediaan, gemiddelde, aantallen, modus en percentage van totaal.
GUE 10.	De Oplossing biedt dashboard functionaliteit, met diverse grafieken waaronder minimaal histogrammen, strokendiagrammen, cirkeldiagrammen, (gestapelde) lijndiagrammen en (gestapelde) staafdiagrammen.
GUE 11.	Selecties en filters die in het dashboard worden aangebracht, worden dynamisch doorgevoerd in het Procesmodel, waardoor de weergegeven informatie in beide onderdelen synchroon blijft.
GUE 12.	In de Oplossing dient het mogelijk te zijn het Procesmodel weer te geven als totaal, als per variant en als een combinatie van varianten.
UE 7.	Het is mogelijk om een Courante versie van een BPMN model in te lezen en hiermee de Dataconformance te bepalen.
GUE 13.	De Oplossing biedt een Procesmodel dat visueel – van boven naar beneden en/of van links naar rechts – kan worden weergegeven.
GUE 14.	De Oplossing biedt een Procesmodel dat – per Case – inzicht geeft in de parameterwaarden van de Attributen, zelfs als een Case meerdere malen een Procespad doorloopt.
GUE 15.	De Oplossing biedt mogelijkheden om te filteren op diverse Attributen.
GUE 16.	Binnen de Oplossing is het mogelijk dat filters kunnen worden opgeslagen en worden hergebruikt op nieuwe Data van hetzelfde Proces binnen de Oplossing.

GUE 17.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een instelbaar deel (bijvoorbeeld in percentages) van de meeste voorkomens van de activiteiten in vergelijking tot alle voorkomens weer te geven.
GUE 18.	De Oplossing heeft de mogelijkheid een Directly follow graph te tonen van activiteiten, waarbij is weergegeven welk percentage van de activiteiten en cases zichtbaar zijn in de Directly follow graph .
GUE 19.	De Oplossing heeft de mogelijkheid een Directly follow graph te tonen van procespaden, waarbij is weergegeven welk percentage van de procespaden en cases zichtbaar zijn in de Directly follow graph.
GUE 20.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om tijdens het visualiseren van een Proces te kunnen Tijdreizen om zo de chronologische ontwikkeling van het Proces te kunnen inzien.
GUE 21.	De Oplossing biedt een audit trail van alle verrichte handelingen met betrekking tot de Data.
UE 8.	De Oplossing heeft de mogelijkheid processminingsresultaten op te slaan op het Dataplatform Douane vanwaar deze zijn in te lezen door een BI-tool (b.v. PowerBI, Tableau of Qlik) voor verdere analyse/rapportage.

Toekomstbestendig en marktconform

Opdrachtgever verbindt zich voor een lange periode aan een Oplossing van de Opdrachtnemer. In deze periode dient de Oplossing zich verder te ontwikkelen met functionaliteit die in de process miningmarkt gemeengoed worden/zijn.

Het onderzoeksbureau Gartner onderzoekt periodiek de process miningsmarkt. In dit onderzoek staan ook de (functionele) ontwikkelingen die gemeengoed worden/zijn.

UE 9.	De Opdrachtnemer levert aantoonbare inspanningsverplichtingen om te garanderen dat de Oplossing – gedurende de contractperiode – functionaliteit ondersteunt die in lijn is met actuele marktstandaarden en gangbare technologische ontwikkelingen.
-------	---

Aansturing proces o.b.v. procesmining

Op basis van het ((near real time) procesinzicht dat met process mining wordt verkregen, wil de Douane in de toekomst het proces kunnen aan-/bijsturen. De Oplossing moet hiervoor data kunnen aanleveren aan een gebruiker en het dataplatform.

UE 10.	Binnen de Looptijd van de Overeenkomst ondersteunt de Oplossing het (near real time) signaleren van afwijkingen of gebeurtenissen binnen een proces of ondersteunende procesapplicatie, waardoor het betreffende proces tijdig kan worden aan-/bijgestuurd. De
--------	--

	signaaldata, zoals waarschuwingen of meldingen, worden actief getoond aan een Gebruiker en op het dataplatform Douane geregistreerd.
--	--

UE 11.	Binnen de Looptijd van de Overeenkomst ondersteunt de Oplossing het (near real time) anticiperen op een proces of ondersteunende procesapplicatie om het betreffende proces aan-/bij te sturen. De (mogelijke) risico's in een proces worden vroegtijdig actief getoond en op het dataplatform Douane geregistreerd.
--------	--

Processimulatie met veranderende variabelen

Simulatie van processen vindt plaats op basis van variabelen die relevant zijn voor dat proces. Voorbeelden van variabelen zijn aantal mensen, tijdseenheid en aantal te verwerken objecten.

De waarden van variabelen moeten in de toekomst door een process miner aangepast kunnen worden waarbij de gevolgen voor het proces direct inzichtelijke zijn.

UE 12.	Binnen de Looptijd van de Overeenkomst ondersteunt de Oplossing processimulatie door het simuleren van verschillende scenario's op basis van veranderende waarden van variabelen die relevant zijn voor het proces.
--------	---

2.3. Gebruikersvriendelijkheid

Automatisch opslaan van gegevens

Als een eindgebruiker gegevens in de Oplossing heeft ingevoerd en/of gewijzigd, worden deze opgeslagen als de eindgebruiker een andere functie/gebruikerstaak opstart. Wanneer de eindgebruiker wil dat de gegevens niet opgeslagen worden, bevestigt de eindgebruiker de hiervoor gestelde vraag van de Oplossing.

UE 13.	De Oplossing ondersteunt het automatisch opslaan van gegevens zoals beschreven in de paragraaf "Automatisch opslaan van gegevens".
--------	--

W 1	Detail Data, Doorklik mogelijkheden, Filters en afbreken lopend Proces 1: Doorklikmogelijkheden naar detaildata De Oplossing biedt doorklik mogelijkheden binnen een Proces naar detaildata. Deze detaildata omvat de gegevens waarop het Procesmodel is gebaseerd. 2: Aanpassen van het Procesmodel Het Procesmodel kan door de gebruiker aangepast worden middels 'drag and drop' 3: Filters beheren De Oplossing maakt het mogelijk om standaardfilters en gebruiker specifieke filters op te slaan, te herkennen en te bewerken. 4: Afbreken en herstarten van processen Binnen de Oplossing is het mogelijk een lopend proces (bijvoorbeeld het genereren van een Procesmodel) af te breken en te herstarten.
-----	---

	Beoordeling Per onderdeel is een toelichting gegeven op welke wijze de Oplossing daar invulling aan geeft. Maximaal een halve A4 pagina per functionaliteit op lettergrootte van 9pt Arial met regelafstand minimaal één (1). - Ja, alle vier functionaliteiten zijn beschikbaar, incl. toegelicht = 53 punten - Ja, drie van de vier functionaliteiten zijn beschikbaar, incl. toegelicht = 40 punten - Ja, twee van de vier functionaliteiten zijn beschikbaar, incl. toegelicht = 27 punten - Ja, slechts één van de vier functionaliteiten is beschikbaar, incl. toegelicht = 13 punten - Geen van de functionaliteiten is beschikbaar = 0 punten
--	--

2.4. Non-functionals

Kwantitatieve gegevens:

- 20-30 gebruikers, komende jaren groeiend naar 100 gebruikers.
 - Merendeel van de gebruikers heeft de rol als ontwikkelaar.
 - Aantal gebruikers (raadpleging) zal komende jaren toenemen.
 - Alle gebruikers (raadpleging) moeten gelijktijdig met hetzelfde model kunnen werken.
- 20 modellen, komende jaren groeiend naar zo'n 50 modellen.
- Aantal inputregels per model varieert van duizenden tot vele miljoenen.
- Modellen draaien gemiddeld 1 maal per twee weken.

Kwalitatief

- Openstelling: 7 dagen per week, 14 uur per dag (07:00 – 21:00).
- Beschikbaarheid: 99,5% van de openstelling.
- Onderhoud op de Oplossing vindt plaats buiten de openstelling van 07:00 – 21:00.
- Na een Calamiteit is de Oplossing uiterlijk binnen 24 uur weer beschikbaar. (RTO)
- Na een Calamiteit is dataverlies van maximaal 24 uur toegestaan. (RPO)

Responsetijden

Omvang bestand		Fase 1	Fase 2
10.000 regels	> 95% van de gevallen	< 5 minuten	< 2 seconden
	> 100% van de gevallen	< 6 minuten	< 4 seconden
1.000.000 regels	> 95% van de gevallen	< 6 minuten	< 5 seconde
	> 100% van de gevallen	< 10 minuten	< 10 seconden
10.000.000 regels	> 95% van de gevallen	< 10 minuten	< 15 seconden
	> 100% van de gevallen	< 16 minuten	< 25 seconden

- Fase 1: Inladen van het bestand tot het moment dat de "spaghetti-plaat" wordt weergegeven.
- Fase 2: Het maken van een selectie op het ingelezen bestand.

UE 14.	De Oplossing ondersteunt de non-functionals zoals beschreven in paragraaf 2.4 Non-functionals.
UE 15.	De Oplossing kan in één handeling (delta) bestanden met een omvang van minimaal 100 GB inlezen.

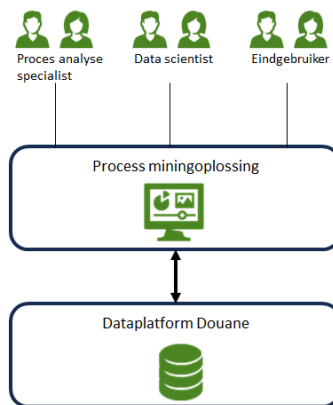
Hoofdstuk 3. IT kaders

3.1. Dataplatform Douane

3.1.1. Omgeving

Douane heeft op dit moment een dataplatform in de Azure cloud waarin de gegevens eenduidig en gestructureerd zijn geregistreerd. Op basis hiervan worden rapporten en dashboards ontwikkeld, analyses uitgevoerd en AI-modellen ontwikkeld. Het dataplatform is ook de basis voor de process miningoplossing. De process miningoplossing wordt “gevoed” vanuit het dataplatform douane en processminingsresultaten worden naar het dataplatform douane geschreven.

De processmining oplossing wordt gebruikt door onder andere Auditors, Proces analyse specialisten en Data scientisten.



Figuur 1: Dataplatform Douane i.r.t. process miningoplossing

De inrichting van de Azure tenant Douane is gebaseerd op het Cloud Adoption Framework (CAF; <https://azure.microsoft.com/nl-nl/solutions/cloud-enablement/cloud-adoption-framework>). Dit is een inrichting volgens de best practises van Microsoft waarin onderscheid wordt gemaakt tussen een platform gedeelte en een workload gedeelte.

3.1.2. Inrichting

Het Douane dataplatform bestaat uit drie subscriptions ten behoeve van het managen van het Douane platform:

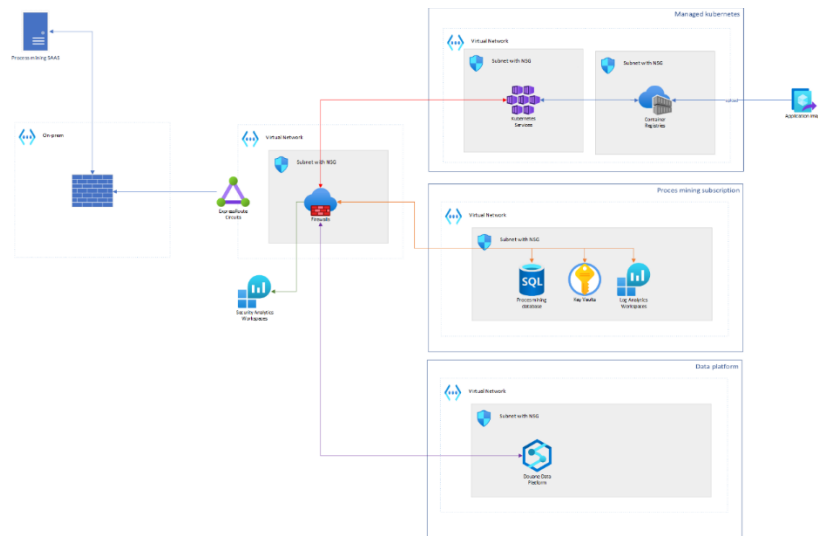
- Management: In deze subscriptie worden de generieke diensten/resources neergezet om het platform te beheren
- Connectivity: In deze subscriptie wordt alles omtrent netwerken ingericht.
- Security: Deze subscriptie wordt gebruikt voor de inrichting van de security.

Het Douane dataplatform biedt meerdere generieke diensten waar Workloads gebruik van/moeten maken. Elke dienst past hierbij segmentatie toe per OTAP omgeving.

- Managed Synapse
- Secure Storage
- Data luchtbrug
- Managed Kubernetes

Alle Workloads worden voorzien van OTAP subscriptions waarmee, met behulp van Azure DevOps, beheerste ontwikkeling gedaan kan worden door het ontwikkelteam / beherende partij.

Het Douane Data Platform maakt gebruik van een medaillon data architectuur (goud, zilver en brons). Hierbij is de stap gemaakt naar filebased data architectureen waarbij gebruik gemaakt wordt van delta file tables en parquet.



Figuur 2: Dataplatforminrichting i.r.t. Oplossing

GUE 22.	De Oplossing ondersteunt de Azure cloud.
UE 16.	De Oplossing biedt een geautomatiseerde koppeling voor het ophalen van data uit het dataplatform Douane, zonder handmatige tussenkomst.
UE 17.	De Oplossing biedt een geautomatiseerde koppeling voor het registreren van process miningsdata op het dataplatform Douane, zonder handmatige tussenkomst.
UE 18.	De Oplossing ondersteunt het OTAP-concept van het dataplatform Douane, waarbij de verschillende omgevingen effectief en veilig worden beheerd.

3.2. Mogelijke implementaties process miningoplossing

3.2.1. Algemeen

Koppelvlak dataplatform Douane

De Process Mining Oplossing heeft – per Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie omgeving (OTAP omgevingen) – twee koppelvlakken met het dataplatform Douane:

1. Een landingzone storage account, dit is een apart storage account waar alle datasets die moeten worden opgenomen in het dataplatform kunnen worden weggeschreven. De Process Mining Oplossing wordt behandeld als een nieuwe bron/datasource in het dataplatform
2. Een storage account van de zogenaamde goud laag, in dit storageaccount is alle data van bronsystemen beschikbaar die nodig is voor Process Mining.

Verder is er een mogelijkheid om data die wordt weggeschreven naar het dataplatform beschikbaar te stellen aan andere toepassingen zoals bijvoorbeeld PowerBI.

Authenticatie en autorisatie

Voor de authenticatie moet de Oplossing gebruikmaken van de mogelijkheden die Entra ID biedt en voor autorisatie dient gebruik gemaakt te worden van Security Groups en Privileged Identity management (PIM).

Monitoring

De Oplossing registreert te allen tijde wie, wat, wanneer doet (traceability); alle handelingen die al of niet geautomatiseerd plaatsvinden in de Oplossing worden geregistreerd in logregels. Een logregel bevat minimaal de volgende informatie:

- Een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID.
- De gebeurtenis.
- De identiteit van het component dat de logging genereert.
- Het resultaat van de handeling.
- De datum en het tijdstip van de gebeurtenis

De Oplossing biedt de mogelijkheid alle handelingen te monitoren en de logs beschikbaar te stellen voor security en compliance doeleinden.

GUE 23.	De Oplossing registreert te allen tijde wie, wat, wanneer doet (traceability); alle handelingen die al of niet geautomatiseerd plaatsvinden, inclusief uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen in de Oplossing, worden in een log geregistreerd om (beveiligings)incidenten adequaat te kunnen signaleren en onderzoeken.
---------	--

UE 19.	Alle informatie in de logfile is beschikbaar gedurende een periode die door Opdrachtgever is in te stellen, met een minimum van ten minste 365 dagen.
--------	---

GUE 24.	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om alle handmatige- en geautomatiseerde handelingen en acties binnen het systeem te monitoren.
---------	---

GUE 25.	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor geautoriseerde eindgebruikers om de audit trail in te zien, met gedetailleerde informatie over alle relevante handelingen en acties inclusief de datum, tijd en gebruiker/systeem.
---------	--

UE 20.	De Oplossing ondersteunt de aansluiting op Azure Monitor via een push- of pull mechanisme.
--------	--

Security en informatiebeveiliging

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

UE 21.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van de meeste recente versie van het Common Vulnerability Scoring System (CVSS), op moment van schrijven versie 4.0 Op basis van de CVSS kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer:
--------	--

	• Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen. • Hoog (high): binnen één (1) week. • Gemiddeld (medium): binnen één (1) maand. • Laag (low): binnen zes (6) maanden óf volgende releases.
--	--

UE 22.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden die (mogelijk) impact hebben op de Opdrachtgever met een niveau van Kritisch (critical) of Hoog (high), conform CVSS, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
--------	---

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

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

UE 23.	Elk beveiligingsincident die (mogelijk) impact heeft op de Opdrachtgever wordt in eerste instantie, totdat kwalificatie conform CVSS uitgevoerd is, als prioriteit 1-incident beschouwd. De Douane wordt hiervan per direct op de hoogte gesteld.
--------	--

UE 24.	Inschrijver beschikt over een meldloket waar beveiligingsincidenten en (potentiële) Datalekken per direct het hele jaar door 24/7 gemeld kunnen worden. Indien er mogelijke impact is voor de Douane, zal Opdrachtnemer de omvang van het incident aangeven, de verwachte consequenties voor de Douane alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.
--------	--

GUE 26.	De Oplossing kan authenticeren en autoriseren op basis van Azure EntraID via het Oauth of OpenID protocol.
---------	--

GUE 27.	De Oplossing ondersteunt Single Sign-On.
---------	--

GUE 28.	De Oplossing ondersteunt Multi Factor Authentication (MFA) voor gebruikers van de Oplossing.
---------	--

UE 25.	Toegang tot de Oplossing (inclusief raakvlaksystemen en tooling) en de Gegevens van de Opdrachtgever gebeurt op basis van de principes Need-to-know en least privilege. De Oplossing heeft de (technische) mogelijkheden om invulling te geven aan deze principes.
--------	--

UE 26.	De Oplossing ondersteunt minimaal 3 autorisatie rollen waarmee beheerders kunnen bepalen welke functionaliteit en data toegankelijk zijn voor verschillende gebruikersgroepen.
--------	--

UE 27.	Alle gegevensuitwisselingen tussen componenten in de Oplossing, tussen de Oplossing en het dataplatform Douane én met de gebruikers van de Oplossing zijn veilig, geauthentiseerd en versleuteld.
--------	---

UE 28.	Alle gegevensuitwisselingen tussen de Oplossing en het dataplatform Douane vindt plaats via REST API's.
--------	---

BIO en NIS-2

Het dataplatform Douane voldoet aan de kaders en standaarden die gesteld zijn in de volgende frameworks:

- BIO
<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/cybersecurity/bio-en-ensia/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>
- NIS-2
<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nis2-richtlijn/>

De Process Mining Oplossing dient ook aan deze standaarden te voldoen.

UE 29.	De Oplossing ondersteunt de kaders en standaarden uit de BIO en NIS-2 frameworks.
--------	---

Security patches

Ervaring leert dat er regelmatig security patches en -updates plaats vinden. De Oplossing mag deze life cycle niet verhinderen, door een specifiek (verouderde) versie of patchlevel te vereisen. De Opdrachtnemer ondersteunt minimaal 2 oudere versies (huidige versie – 2) van de Oplossing met security patches en -updates.

UE 30.	Security patches en -updates worden onmiddellijk geïnstalleerd zodra deze getest en beschikbaar zijn, en dit wordt pro-actief beheerd door de Opdrachtnemer om de veiligheid van de Oplossing te waarborgen.
--------	--

Europese Economische Ruimte

GUE 29.	De Oplossing draait binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en voldoet aan de relevante wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
---------	--

GUE 30.	De dataverwerking en (tussentijdse) dataopslag van de Oplossing vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
---------	---

UE 31.	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende Openstandaarden: TLS 1.3 en REST API.
--------	---

UE 32.	De Oplossing maakt gebruik van een zero-footprint client waarbij geen extra software (zoals browser plug-ins) of hardware (zoals dongles) vereist is. De Oplossing is toegankelijk via de web browser Chrome.
--------	---

UE 33.	Binnen de Looptijd van de Overeenkomst is de Oplossingsclient browser agnostisch.
--------	---

GUE 31.	Indien de Inschrijver of één van zijn Onderaannemers een eigenaar buiten de EU heeft dan zijn maatregelen getroffen zodat (Persoons)gegevens alleen conform de in de EU geldige wetgeving aan overheidspartijen in andere landen ter beschikking kunnen worden gesteld. Er wordt dan inzage gegeven in welke partijen inzage in de Gegevens kunnen eisen. Indien gegevens buiten de EU of EU goedgekeurde landen gedeeld moet worden, dan wordt gebruik gemaakt van Standard Contractual Clauses (https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en). Inschrijver levert dan bij inschrijving documenten die dit bewijzen.
---------	--

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

UE 34.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een kwetsbaarheid wordt geconstateerd of verwacht, betreffende de Gegevens en/of de Oplossing waar de Opdrachtgever gebruik van maakt die ook in gebruik zijn bij andere klanten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van de kwetsbaarheid aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.
--------	---

Andere vereisten

GUE 32.	De Oplossing is compatible met Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Access) versie 2016 en hoger.
---------	---

UE 35.	De Oplossing ondersteunt minimaal 2 oudere versies (huidige versie – 2) van de REST API's dan de actuele REST API's release.
--------	--

UE 36.	De Opdrachtgever heeft het recht om zelf (een deel van) de Prestatie aan een Audit te onderwerpen. Basis van de Audit is deze Specificatie van de Opdracht. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan deze Audit als ook het oplossen van de audituitkomsten gedurende de Looptijd van de Overeenkomst.
--------	---

UE 37.	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer openbaart welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst.
--------	--

UE 38.	Na gunning levert Opdrachtnemer, binnen één (1) maand, een duidelijke concept architectuurplaat op die als doel heeft de implementatie en integratie van de aangeboden Oplossing met/binnen de omgeving van Opdrachtgever te vergemakkelijken.
--------	--

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

UE 39.	Opdrachtnemer heeft van alle medewerkers met toegang tot de Process Miningoplossing en haar Data, de achtergrond geverifieerd conform relevante wet- en regelgeving. Dit wordt na gunning op eerste verzoek van Opdrachtgever aangetoond. Voor Nederlandse ingezetenen wordt dit gedaan middels VOG. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd. De VOG óf gelijkwaardige verklaring zijn niet ouder dan zes (6) maanden.
--------	---

UE 40.	Opdrachtnemer heeft een gemandateerde contactpersoon specifiek voor het afhandelen van beveiligingsonderwerpen. Voor prio 1-incidenten is deze contactpersoon binnen de kantoortijden bereikbaar (buiten kantoortijden evt. volgens een stand by-regeling).
--------	---

Implementatie mogelijkheden

SAAS óf Kubernetes

De Oplossing is een SAAS-Oplossing of een Oplossing die draait op Kubernetes.

- In geval van een SAAS-Oplossing gelden – naast de implementatie vereisten in paragraaf 3.2.1 – de implementatie vereisten in paragraaf 3.2.2.
- In geval van een Kubernetes-Oplossing gelden – naast de implementatie vereisten in paragraaf 3.2.1 – de implementatie vereisten in paragraaf 0.

UE 41.	Opdrachtnemer biedt een SAAS-Oplossing óf Kubernetes-Oplossing aan. • In geval van een SAAS-Oplossing gelden – naast de vereisten uit paragraaf 3.1 en 3.2.1 – de vereisten beschreven in paragraaf 3.2.2. De eisen uit paragraaf 0 zijn hierbij NIET van toepassing. • In geval van een Kubernetes-Oplossing gelden – naast de vereisten uit paragraaf 3.1 en 3.2.1 – de vereisten beschreven in paragraaf 3.2.3. De eisen uit paragraaf 3.2.2. zijn hierbij NIET van toepassing.
--------	---

De opdrachtgever heeft de voorkeur voor een implementatie op Kubernetes waarbij het Kubernetes platform in beheer is bij de Opdrachtgever. De redenen hiervoor zijn onder andere autonomie bij Opdrachtgever, standaardisatie van het portfolio bij Opdrachtgever en betere aansluiting bij beheer-, monitoring- en controleprocessen Opdrachtgever.

W 2	Implementatie Opdrachtgever heeft de voorkeur voor een implementatie op Kubernetes waarbij het Kubernetes platform in beheer is bij de Opdrachtgever. Beoordeling - Geboden Oplossing draait op het Kubernetes platform waarbij het beheer bij Opdrachtgever ligt = 25 punten - Geboden Oplossing draait op het Kubernetes platform waarbij het beheer bij Opdrachtnemer ligt = 6,25 punten - Oplossing draait niet op het Kubernetes platform = 0 punten
-----	--

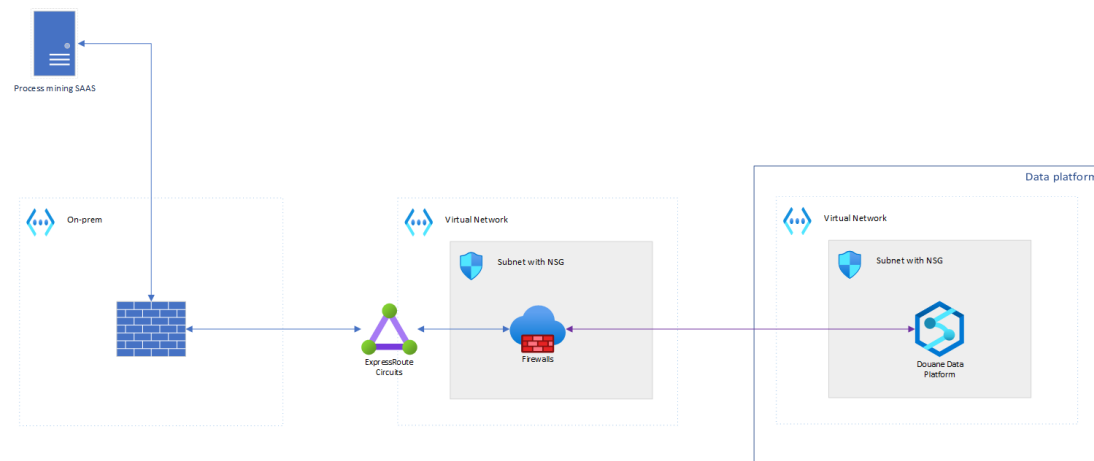
3.2.2. SAAS oplossing

Let op: Deze paragraaf (“SAAS oplossing”) is alleen van toepassing als u een SAAS-oplossing aanbiedt.

De Opdrachtnemer draait de Oplossing in zijn eigen omgeving en heeft deze volledig in onderhoud en beheer. Hiermee draagt de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de opslag, prestaties en het dataverkeer in de Oplossing.

UE 42.	De Oplossing draait in de omgeving van Opdrachtnemer.
--------	---

GUE 33.	De Oplossing functioneert conform Specificaties zonder aanvullende investeringen in Apparatuur en Programmatuur.
---------	--



Figuur 3: SAAS-Oplossing i.r.t. Belastingdienst/Douane omgeving

Netwerk

De Opdrachtgever voorziet in het opzetten van een connectie tussen het Belastingdienst/Douane netwerk en de Oplossing. De connectiviteit zal altijd opgezet worden vanuit het Belastingdienst/Douane netwerk naar de Oplossing. De Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om aan de zijde van de Oplossing de connectie veilig tot stand te laten komen. De Opdrachtgever zal vervolgens vanuit haar omgeving de connectie met de Oplossing tot stand brengen.

UE 43.	De Oplossing ondersteunt dat de connectie tussen de Oplossing en het Belastingdienst/Douane netwerk wordt geïnitieerd vanuit het Belastingdienst/Douane netwerk.
--------	--

Interactie Dataplatform

Process mining data uit het Douane dataplatform zal – nadat de connectie tussen het Belastingdienst/Douane netwerk en de Oplossing, tot stand is gebracht – beschikbaar worden gesteld, waarna de Oplossing de data kan ophalen, verwerken en weer opslaan op het Douane dataplatform.

De Oplossing heeft toegang tot de data door middel van een autorisatie op een service account.

UE 44.	De Oplossing ondersteunt het aanbieden van Activity Logs via REST API.
--------	--

Security

Attack & Penetratie test Opdrachtgever

Opdrachtgever heeft het recht om een Attack & Penetratie (A&P) test uit te laten voeren om de beveiliging van de Oplossing te testen. Opdrachtgever contracteert hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtgever.

Opdrachtnemer en Opdrachtgever besluiten gezamenlijk de scope van de A&P test. Mochten partijen er niet gezamenlijk uit komen, dan neemt Opdrachtgever de uiteindelijke beslissing hierover.

De resultaten van de A&P test worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest.

De Opdrachtgever voert voor in productionname een A&P-test uit op de Oplossing en vervolgens is Opdrachtgever voornemens minimaal één keer per jaar een A&P-test uit te voeren op de Oplossing.

Let op, A&P testen zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.

UE 45.	De Opdrachtnemer werkt mee aan een door Opdrachtgever uit te voeren attack&penetratie test op de Oplossing. De kosten voor de A&P-test zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee. Bevindingen die uit deze test voortkomen worden op kosten van de Opdrachtnemer opgelost binnen een door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen termijn. De aansluitende hertest is op kosten van de Opdrachtnemer.
--------	--

Attack & Penetratie test Opdrachtnemer

Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren op de Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau. Het geniet de voorkeur dat Opdrachtnemer de scope van de A&P-test afstemt met Opdrachtgever. Indien deze scope gelijk is aan de scope die Opdrachtgever zou hanteren voor haar A&P-test bestaat bij een goede uitkomst van de test de mogelijkheid dat Opdrachtgever afziet van het uitvoeren van haar eigen jaarlijkse A&P-test.

De resultaten van de A&P test worden door Opdrachtnemer gedeeld met Opdrachtgever. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest.

UE 46.	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar op eigen kosten een A&P-test uitvoeren op de Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau.
--------	--

	De resultaten van de A&P-testen worden integraal gedeeld met Opdrachtgever. Ook de Managementsamenvatting wordt gedeeld.
	Bevindingen die uit deze test voortkomen worden op kosten van de Opdrachtnemer opgelost binnen een door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen termijn.

Onbeschikbaar maken (Persoons)Gegevens (“Stekkermandaat”)

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer op basis van een Notice of Takedown de opdracht geven de (Persoons)Gegevens van Opdrachtgever onbeschikbaar te maken voor (minimaal) toegang vanaf het internet. Effectief betekent dit dat:

- De (Persoons)Gegevens van Opdrachtgever voor derden ontoegankelijk worden gemaakt en/of
- (Relevante delen van) de Oplossing voor derden onbeschikbaar worden gemaakt.

Het onbeschikbaar maken van (Persoons)Gegevens wordt uitgevoerd op het moment dat de Beveiliging van (Persoons)Gegevens in gevaar is. Dat is het geval als er zich een beveiligingsincident met een score van Kritisch of Hoog risico voordoet waarbij de onderliggende Kwetsbaarheid niet tijdig kan worden weggenomen.

UE 47.	De Oplossing ondersteunt het direct (binnen 24 klokuren) onbeschikbaar maken van (Persoons)Gegevens vanaf internet als zich een beveiligingsincident met een score van Kritisch of Hoog risico voordoet waarbij de onderliggende Kwetsbaarheid niet tijdig kan worden weggenomen.
--------	---

Kwetsbaarheidenscan Opdrachtgever

Opdrachtgever heeft het recht om Kwetsbaarheidenscans (vulnerability scans) op de Oplossing uit te laten voeren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren.

De Bevindingen worden door Opdrachtgever gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de CVSS-classificatie van de bevindingen en de aansluitende hertest. Gevonden Kwetsbaarheden worden kosteloos opgelost door Opdrachtnemer.

Let op, kwetsbaarheidenscans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer zelf.

UE 48.	De Opdrachtnemer werkt mee aan een door Opdrachtgever uit te voeren Kwetsbaarheidenscan van de Oplossing. De kosten voor deze Kwetsbaarheidentest zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee. Bevindingen die uit deze test voortkomen worden op kosten van de Opdrachtnemer opgelost binnen een door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen termijn. De aansluitende hertest is op kosten van de Opdrachtnemer.
--------	--

Kwetsbaarheidenscan Opdrachtnemer

Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal een Kwetsbaarheidenscan uit. Bevindingen van deze scan worden met Opdrachtgever besproken.

UE 49.	De Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal een Kwetsbaarheidenscan uit. Bevindingen worden opgenomen in Service Level Rapportage en besproken met de Opdrachtgever.
--------	--

Andere security eisen

UE 50.	De Oplossing ondersteunt het versleuteld opslaan en versleuteld versturen van data.
--------	---

UE 51.	De oplossing voldoet aan de NIST standaard voor Block Cipher Techniques, Digital Signatures en Hash Functions (link: https://csrc.nist.gov/projects/cryptographic-standards-and-guidelines) óf soortgelijke standaard.
--------	---

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

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

UE 52.	Oplossingen met een webinterface maken gebruik van door de markt aanbevolen instellingen. Bij het controleren van uw Oplossing via de website 'Security Headers' wordt minimaal een A behaald. Dit geldt alleen voor het verkeer tussen de server en de webbrowser van de Gebruiker.
--------	--

Schaling

UE 53.	De Oplossing schaaft horizontaal op basis van het aantal Gebruikers, zodat de prestaties en capaciteit van de Oplossing automatisch worden aangepast aan de (groeiende) vraag.
--------	--

Back-up en recovery

Onbeschikbaarheid dient voorkomen te worden. In geval van eventuele onbeschikbaarheid is het van belang hoe snel de Oplossing en de Gegevens weer beschikbaar zijn. De vereisten hiervoor zijn beschreven in paragraaf 2.4 Non-functionals.

UE 54.	De Opdrachtgever heeft voor de Oplossing back-up en recovery functionaliteit ingericht waarbij voldaan wordt aan de vereisten beschreven in paragraaf 2.4 Non-functionals.
--------	--

Beheer en onderhoud

Bij het beheer van een Oplossing wordt onderscheid gemaakt in Functioneel Beheer, Applicatie Beheer en Technisch Beheer.

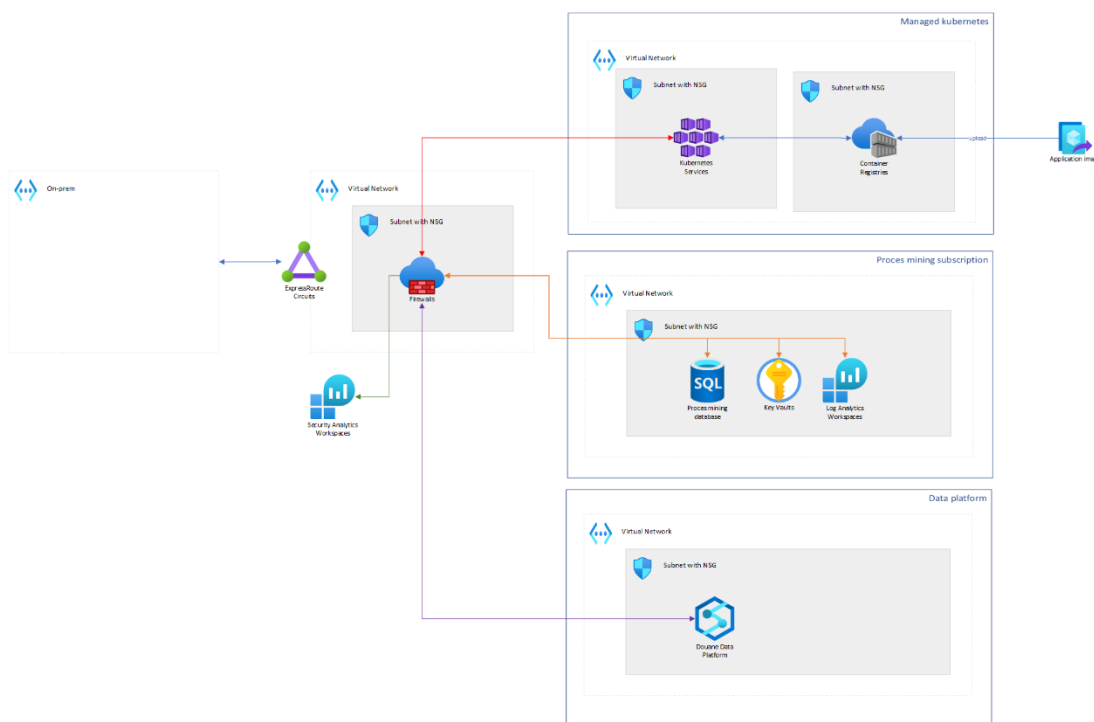
UE 55.	De Opdrachtnemer voert het Functioneel-, Applicatie- en Technisch beheer uit op de Oplossing.
--------	---

3.2.3. Kubernetes oplossing

Let op: Deze paragraaf (“Kubernetes oplossing”) is alleen van toepassing als u een Kubernetes Oplossing aanbiedt

De Opdrachtgever faciliteert een Kubernetes cluster die door de Opdrachtgever wordt beheerd en onderhouden. De Opdrachtgever is in staat om faciliteiten zoals Network, Routing, Logging, Monitoring, Key & Secret en Disaster Recovery te faciliteren aan de Oplossing. De Opdrachtgever zal door middel van een Azure Container Registry de Oplossing van de Opdrachtnemer opslaan en aanbieden aan het Kubernetes cluster.

UE 56.	De Oplossing draait op het Kubernetes containerplatform.
UE 57.	De Oplossing kan overweg met selectieve permissies en alomvattende rootrechten worden niet toegestaan.
UE 58.	De Oplossing maakt gebruik van een Linux distributie systeem.



Figuur 4: Oplossing in Kubernetesomgeving

De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer voorzien van één of meerdere Azure subscriptions voor het neer zetten van componenten/resources waar de Oplossing gebruik van moet maken om te functioneren zoals een database.

Netwerk

De Oplossing zal in het Douane Managed Kubernetes cluster worden opgenomen waarna deze via het netwerk gebruik kan maken van bijvoorbeeld zijn database in de geleverde process mining subscription.

Alle resources binnen het Azure platform zijn verplicht om te verbinden aan het virtual network door middel van private link en krijgen een private endpoint in het virtual network. De Douane Managed Kubernetes cluster en de Oplossing draaien in verschillende netwerken van elkaar. De netwerken zijn verbonden door middel van Virtual network peering met het zogenaamde HUB-spoke model. De HUB zorgt ervoor dat de Oplossing met zijn database kan communiceren.

Public endpoints zijn niet toegestaan.

UE 59.	De Oplossing ondersteunt het verbinden met een virtueel netwerk via een private link en een private endpoint.
UE 60.	De Oplossing functioneert volledig zonder internetverbinding.
UE 61.	De Oplossing maakt geen gebruik van public endpoints.

Interactie Dataplatform

Process mining data uit het Douane dataplatform zal via het virtual netwerk aan de Oplossing beschikbaar worden gesteld, waarna de Oplossing de data kan ophalen, verwerken en weer opslaan op het Douane dataplatform. De Oplossing heeft toegang tot de data door middel van een Authorisatie op een Service Account.

UE 62.	De Oplossing is in staat om Data Plane logs op te slaan in een Azure Log Analytics workspace.
--------	---

Nieuwe versie Oplossing

Wanneer de Opdrachtnemer een update van de Oplossing op zijn container images beschikbaar heeft gesteld zal deze door het beheer team Douane in de Azure Container Registry van de Douane Managed Kubernetes cluster worden opgenomen. Kubernetes zal daarna de nieuwste versie van de Oplossing gaan gebruiken.

Aanbieden versie door Opdrachtnemer

UE 63.	Het doorvoeren van een nieuwe versie van de Oplossing wordt in overleg met Opdrachtgever ingepland.
UE 64.	Een nieuwe versie van de Oplossing wordt via een beveiligde en afgeschermd verbinding vanuit de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
UE 65.	Images zijn compatible met Azure Container Registry.
UE 66.	Opdrachtnemer ondersteunt het geautomatiseerd ophalen van een nieuwe versie van de Oplossing door Opdrachtgever.
UE 67.	De Oplossing ondersteunt minimaal 2 oudere versies (huidige versie – 2) van de Oplossing met de actuele security patches en -updates.

Bijwerken versie door Opdrachtgever

UE 68.	Een nieuwe versie van de Oplossing verloopt via het uitbrengen van een nieuwe Image in de Azure Container Registry
--------	--

Security

UE 69.	De Oplossing moet zijn keys of secrets met behulp van “industriële encryptie standaard” als een secret opslaan binnen de container.
UE 70.	De Oplossing ondersteunt (heeft geen conflict met) Microsoft Defender voor Containers.
UE 71.	De Oplossing maakt gebruik van Azure Keyvault voor het beheer en gebruik van keys & secrets.
UE 72.	De Opdrachtnemer werkt bij de in productionname en vervolgens jaarlijks mee aan een attack&penetratie test van de Oplossing. Problemen die uit deze test voortkomen worden door de Opdrachtnemer opgelost binnen een door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen termijn.

Schaling

UE 73.	De Oplossing schaaft horizontaal op basis van het aantal Gebruikers, zodat de prestaties en capaciteit van de Oplossing automatisch worden aangepast aan de (groeierende) vraag.
UE 74.	De Oplossing ondersteunt het instellen van “resource limits” voor het beheren van het resourcegebruik binnen het cluster.

Courante versie

De Opdrachtgever stelt eisen aan het gebruik van middleware en operating system. De Opdrachtnemer gebruikt voor de Oplossing courante versies van middleware en operating system. Dat betekent niet dat altijd de laatste versie van de software wordt gebruikt, maar wel altijd versies die door de Leveranciers nog ondersteund worden.

UE 75.	De Oplossing maakt te allen tijde gebruik van de Courante Versies van de middleware en operating system.
--------	--

Back-up en recovery

Onbeschikbaarheid dient voorkomen te worden. In geval van eventuele onbeschikbaarheid is het van belang hoe snel de Oplossing en de Gegevens weer beschikbaar zijn. De Opdrachtgever heeft hiervoor back-up en recovery functionaliteit ingericht. De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever hierbij.

UE 76.	De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij de inrichting van de back-up en recovery functionaliteit.
--------	--

Beheer en onderhoud

Bij het beheer van een Oplossing wordt onderscheid gemaakt in Functioneel Beheer, Applicatie Beheer en Technisch Beheer.

UE 77.	De Opdrachtnemer voert het functioneel- en applicatie beheer uit op de Oplossing.
UE 78.	De Opdrachtgever voert het technisch beheer uit op Kubernetes omgeving.

Toekomstig containerplatform

UE 79.	Binnen de Looptijd van de Oplossing draait de Oplossing op marktconforme containerplatformen.
--------	---

Remote support

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

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

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

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

GUE 34.	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.
---------	--

Hoofdstuk 4. Integriteit

4.1. Business Etiquette

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

UE 80.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in BIJLAGE 4 – Businessetiquette van het Beschrijvend Document.
--------	--

Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Opdrachtgever heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

Hoe de Douane MVI wil toepassen op deze opdracht vindt u in de volgende paragrafen. Hierin zijn de toepasselijke MVI thema's beschreven.

5.1. Ketenv verantwoordelijkheid (ISV)

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we 'sociale voorwaarden'. De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

Op deze opdracht zijn de generieke sociale voorwaarden van toepassing.

UE 81.	Opdrachtnemer zal de Model verantwoording Social Voorwaarden (Bijlage 3) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.
UE 82.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; • het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

5.2. Social return

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

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

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

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

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

UE 83.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE 84.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage XI bij de Overeenkomst.

5.3. Milieu & Klimaat

W 3	Duurzaam vervoer Geef aan of alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen van medewerkers van de Inschrijver 100% gecompenseerd wordt. Alleen CO₂-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO₂-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM-methodologie. Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM-mitigatie project met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's).
-----	---

	Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Voor CO2-emissiefactoren voor buitenlandse dienstreizen gelden de waarden (well-to-wheel) zoals opgenomen op de website CO2emissiefactoren.nl. De berekeningsmethodiek voor de vliegafstand wordt bepaald m.b.v. de IATA-code tabel. Het beoordelingscriterium voor deze Wens: De Inschrijver toont met een onderstaande mogelijke bewijsmiddelen aan dat aan het criterium is voldaan: - Een Gold Standard certificaat (Informatie over Gold Standard is verkrijgbaar via goldstandard.org (Engelstalig)); - Een ander gelijkwaardig certificaat; - Een ander gelijkwaardig bewijsmiddel. De waardering voor aspect 1 is: • Alle vrijgekomen CO2 vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd = 7 punten • Niet alle vrijgekomen CO2 vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd = 0 punten
--	--

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1 van het Beschrijvend Document (nadere inlichtingen of vragen over de aanbestedingsstukken). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 35.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst (zie Bijlage 2) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage VIII “Prijmodel” geoffeerde Prijzen dienen alle kosten voor de Oplossing verdisconteerd te zijn. Deze kosten kunnen door Opdrachtnemer niet verbijzonderd worden verrekend aan Opdrachtgever. Hierbij kan (en niet limitatief) worden gedacht aan:

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

UE 85.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Oplossing conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 36.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Inschrijver en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 86.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijsmodel vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijmodel”

GUE 37.	Het is met één (1) licentie mogelijk om met verschillende Projecten/ proces analyses te kunnen werken. Er is geen begrenzing aan het aantal Projecten waaraan gewerkt wordt.
GUE 38.	Er kunnen meerdere Gebruikers werken aan één (1) "Project", gebruikersrechten zijn instelbaar.

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

Tabblad 'Samenvatting'

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

Tabblad 'Implementatie'

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

1. Vaste Prijs voor de Implementatie van de Oplossing (inclusief de Opleiding van de Gebruikers).
2. Uurtarief t.b.v. ondersteuning bij de Implementatie / Migratie en veranderingsproces; Prijs Opleiding per groep tijdens de implementatiefase, het aantal benodigde dagen per Opleiding en het kortingspercentage.

Tabblad 'Gebruiksrecht Kubernetes'

Het Gebruiksrecht van de Oplossing via het Kubernetes platform van Opdrachtgever kan door Inschrijvers op drie manieren worden aangeboden, op basis van:

- Kubernetes > Gebruiksrecht o.b.v. het aantal Gebruikers, desgewenst met een staffelkorting;
- Kubernetes > Gebruiksrecht o.b.v. het aantal Eventregels, desgewenst met een staffelkorting;
- Kubernetes > Gebruiksrecht "Enterprise site licentie", een vaste Vergoeding per jaar ongeacht het aantal Gebruikers en/of Eventregels.

Gebruikers en/of Eventregels.

Indien u uw Oplossing aanbiedt op het Kubernetes platform van Opdrachtgever, vragen wij u dit tabblad in te vullen. Voor de Vergelijkingswaarde in het gunningsmodel wordt de laagste waarde op basis van 8 jaar meegenomen, conform het dimensioneringsscenario (geschatte ontwikkeling) van aantallen Gebruikers. Dit scenario kan afwijken van de praktijk.

Tabblad 'Gebruiksrecht SaaS'

Het Gebruiksrecht van de Oplossing als SaaS (met inbegrip van Onderhoud & Support) kan door Inschrijvers op drie manieren worden aangeboden, op basis van:

- SaaS > Gebruiksrecht o.b.v. het aantal Gebruikers, desgewenst met een staffelkorting;
- SaaS > Gebruiksrecht o.b.v. het aantal Eventregels, desgewenst met een staffelkorting;
- SaaS > Gebruiksrecht "Enterprise site licentie", een vaste Vergoeding per jaar ongeacht het aantal Gebruikers en/of Eventregels.

Indien u uw Oplossing aanbiedt op het Kubernetes platform van Opdrachtgever, vragen wij u dit tabblad in te vullen. Voor de Vergelijkingswaarde in het gunningsmodel wordt de laagste waarde op basis van 8 jaar meegenomen, conform het dimensioneringsscenario (geschatte ontwikkeling) van aantallen Gebruikers. Dit scenario kan afwijken van de praktijk.

3.

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

Tabblad 'Additionele diensten'

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

1. Uurtarief Consultancy tijdens de Operationele fase;
2. Prijs Opleiding per groep tijdens de Operationele fase, het aantal benodigde dagen per Opleiding en het kortingspercentage.

7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 87.	De facturering voor de Oplossing vindt plaats na succesvolle uitvoering van de Oplossing dus na Acceptatie van de Opdrachtgever.
UE 88.	De facturering van Additionele dienst(en) dient na uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Additionele dienst(en) plaats te vinden.

UE 89.	Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
--------	--

UE 90.	Opdrachtgever kan op elk moment gedurende een licentiejaar opschalen (extra licenties afnemen). Afschalen is éénmaal per licentiejaar (bij ingang van het nieuwe licentiejaar) mogelijk.
--------	--

7.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffeerde Prijzen : de prijs met betrekking tot het Gebruiksrecht en Onderhoud en Support, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijsmodel, Bijlage VIII, mogen vanaf 2029 jaarlijks en steeds per de eerste van dag van Januari (dus 1 januari) geïndexeerd worden op basis van de CBS-tabel Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2021 = 100 (CPA2015, kwartaalindex), conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1737622607826>

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

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2025 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 3.9% geweest (jaarmutatie DPI 4e kwartaal 2024, meest recent beschikbare indexcijfer).

UE 91.	De door de Opdrachtnemer geoffeerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 8.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan na de initiële looptijd van deze Overeenkomst, ten eerst op 1 januari 2029.
--------	---

UE 92.	Opdrachtnemer dient voor 1 december 2028, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.
--------	---

Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy

8.1. Documentatie

UE 93.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie van de Oplossing en het gebruik van de Oplossing in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 94.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 95.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden (bij voorkeur .docx), zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in (de configuratie) van de Oplossing.
UE 96.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 97.	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Oplossing, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 98.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de door Opdrachtnemer aangeleverde Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 99.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Opleiding

Een opleiding is essentieel om zelfstandig en met vertrouwen met de Oplossing te kunnen werken. Het resultaat van elke opleiding is dat een Gebruiker geheel zelfstandig de taken kan uitvoeren die horen bij zijn rol. De rol is afhankelijk van de doelgroep waartoe de Gebruiker hoort.

Doelgroep	Resultaat opleiding
Supergebruikers	Supergebruikers hebben na de opleiding verregaande kennis van de Oplossing zodat zij in staat zijn als vraagbaak te kunnen acteren. Vereiste eigenschappen: - Gedetailleerde kennis van de Oplossing met minimaal dezelfde kennis als een Ontwikkelaar. - In staat zijn kennis over te dragen. - Uitvoering functioneel beheer.
Ontwikkelaars	Ontwikkelaars moeten na de opleiding: - Data vanaf het dataplatform Douane kunnen inlezen. - Process miningsmodellen kunnen maken, wijzigen, bijwerken en verwijderen. - Overzichten/rapporten kunnen maken, wijzigen, bijwerken en verwijderen. - Process miningsmodellen, overzichten/rapporten beschikbaar stellen aan andere gebruikers.
Gebruiker	Gebruikers kunnen na de opleiding ontwikkelde process miningsmodellen en overzichten/rapporten raadplegen/bijwerken met de raadpleeg-/bijwerkmogelijkheden die de Oplossing biedt.
Technisch beheerders	Technisch beheerders moeten na de opleiding: - Het technisch beheer op de Oplossing kunnen uitvoeren; onder andere de interactie met (Azure) resources, interactie componenten Oplossing en interactie met het Dataplatform Douane. - Kennis hebben van de componenten van de Oplossing. - Kennis hebben van mogelijke parameterinstellingen en betekenis/impact hiervan. - Logging en Monitoring voor de Oplossing kunnen inrichten/aanpassen. - Supergebruikers en Ontwikkelaars kunnen ondersteunen op de technische aspecten.

Tabel 1: Opleidingsresultaten per doelgroep

Randvoorwaarden voor het behalen van de opleidingsresultaten is dat een opleiding meerdaags is waarbij er maximaal één dag per week een Opleiding is zodat een gebruiker op de andere dagen van de week kan oefenen en resultaten/vragen hieromtrent kan meenemen in een volgende opleidingsdag. Een Opleiding wordt afgesloten met een bekwaamheidstoets.

Elke Opleiding duurt dan ook minimaal 2 dagen waarbij de laatste dag een terugkomdag is om resultaten/vragen te bespreken naar aanleiding van de vorige opleidingsdag en de bekwaamheidstoets te maken.

De Opleidingen worden gegeven van de Oplossingsversie die bij Opdrachtgever in productie draait.

De data die tijdens de Opleiding wordt gebruikt voor het oefenen dient aan te sluiten bij de context van Opdrachtgever. Warehousing data is hier een voorbeeld van (en niet Purchase-to-Pay (P2P)).

UE 100.	Opdrachtnemer levert de Opleidingen – inclusief Documentatie – zoals beschreven in Tabel 1: Opleidingsresultaten per doelgroep waarbij tevens voldaan wordt aan de randwaarden zoals beschreven in paragraaf 8.2 Opleiding.
UE 101.	Opdrachtnemer levert ook (online) gebruikerscursus(en) voor de Oplossing.
UE 102.	De Opleidingen vinden plaats op locatie Opdrachtgever in Nederland en in de Nederlandse taal tenzij anders wordt overeengekomen.

UE 103.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 104.	De Opleidingen gebruiken voor oefeningen Warehousing data. Opdrachtnemer mag hiervan afwijken wanneer Opdrachtnemer andere oefendata heeft die aansluit bij de context van Opdrachtgever én na akkoord Opdrachtgever.
UE 105.	De Opleiding dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.
UE 106.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse en/of Engelse Taal beschikbaar.
UE 107.	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever (online) een Frequently Asked Question (FAQ) inclusief antwoorden beschikbaar.

8.3. Consultancy

Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van het contract ondersteuning op technisch- en functioneel gebied nodig. De Opdrachtnemer stelt – per gebied - hiervoor deskundigen beschikbaar die bekwaam en geschikt zijn.

UE 108.	Bij de inrichting van de (cloud-)omgeving voor de process miningoplossing en de interactie met het Dataplatform Douane, wordt binnen de inrichtingskaders van de Douane (zie Hoofdstuk 3 IT Kaders) ondersteuning gegeven.
UE 109.	Bij het gebruik van de Oplossing wordt op verzoek ondersteuning gegeven. Uitvoering van de gevraagde ondersteuning vindt niet eerder plaats dan na akkoord Opdrachtgever op opgegeven raming van Opdrachtnemer.
UE 110.	Bij het gebruik van de Oplossing wordt op verzoek ondersteuning gegeven. De ondersteuning vindt op verzoek fysiek plaats op een door Opdrachtgever te bepalen locatie in Nederland.
UE 111.	De ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.

UE 112.	Bij ondersteuning van de Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer zoveel mogelijk een vaste consultant toegewezen. Indien dit op enigerlei wijze niet mogelijk is treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.
---------	--

Hoofdstuk 9. Implementatiefase

9.1. Implementatie organisatie

De Opdrachtgever beschikt over de meeste kennis van de organisatie, de inrichting van de processen en het vermogen van de medewerkers. Daarnaast heeft de Opdrachtgever goed zicht op de kwaliteiten, deskundigheid en de mogelijke belemmeringen die de Implementatie van veranderingen kunnen beïnvloeden.

De Opdrachtgever neemt daarom de regie in het Implementatietraject en schrijft hiervoor een Implementatieplan. Om de veranderingen succesvol te Implementeren, heeft de Opdrachtgever behoefte aan ondersteuning in de vorm van externe deskundigheid. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat zij actief participeert en volledige ondersteuning biedt bij de Implementatie van de Oplossing zoals hierna gevraagd.

Fase	Activiteit	Gevraagde inzet	Expertise	Doel/resultaat
Voorbereiding Implementatie	Review Implementatie-plan en advisering	3 dagen	Implementatie-deskundige process mining	Aanvullen en aanscherpen van het door Douane opgestelde Implementatieplan. Dit door o.a. witte vlekken in het plan van de Douane inzichtelijk maken en adviseren hoe daarmee om te gaan. Vereiste eigenschappen: - Kennis van de process mining oplossing - Ervaring (als projectleider/ verantwoordelijke) met eerdere implementatietrajecten process miningoplossing en verandertrajecten - Kennis en kunde van implementatietrajecten
Voorbereiding Implementatie	Review communicatie-plan en advisering	3 dagen	Communicatie deskundige process mining	Aanvullen en aanscherpen van het door Douane opgestelde communicatieplan. Dit door o.a. witte vlekken in het plan van de Douane inzichtelijk maken en adviseren hoe daarmee om te gaan. Vereiste eigenschappen: - Kennis van Communicatiestrategie - Kennis van Communicatiekanalen - Kennis en kunde verandertrajecten
Implementatie	Belang van de verandering bijbrengen bij Management en douanemedewerkers	20 dagen	Verandermanager/ verandercoach	De Douane organiseert één of meerdere sessies (verandermanagement) voor management en douanemedewerkers om

Fase	Activiteit	Gevraagde inzet	Expertise	Doel/resultaat
				draagvlak te scheppen en commitment te bereiken. Opdrachtnemer levert de benodigde verandermanagement expertise voor deze sessies en faciliteert deze sessies waarin het tevens zorgt voor effectieve communicatie over de veranderingen.

Tabel 2: Ondersteuning implementatiefase

UE 113.	Opdrachtnemer levert de in Tabel 2: Ondersteuning implementatiefase beschreven ondersteuning voor het implementatietraject ten aanzien van kennis en kunde waarbij het resultaat behaald wordt.
---------	---

UE 114.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere betrokken partijen van Opdrachtgever.
---------	--

W 4	Plan van aanpak Opdrachtnemer levert als onderdeel van de Inschrijving een Plan van Aanpak op voor de Implementatiefase, waarbij de gestelde eisen uit onder andere de hoofdstukken 2, 3, 9 en 10 van bijlage A in acht worden genomen. Het Plan van Aanpak bevat ten minste de volgende onderdelen: • Beschrijving van de aanpak: Een gedetailleerd plan voor hoe de Implementatie zal worden uitgevoerd, inclusief de methodologie en aanpak die zal worden gevolgd. • Overlegstructuren en procedures voor besluitvorming, decharge en escalatie: Beschrijving van hoe de Opdrachtnemer en Opdrachtgever samenwerken, met duidelijke verantwoordelijkheden voor besluitvorming, rapportage en escalatie. • Resourceplan: Een kwalitatieve en kwantitatieve inschatting van de benodigde middelen (menselijk, technisch, enz.) om het project succesvol te Implementeren, inclusief de inzet van zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. • Testplan: Een gedetailleerd plan voor het testen van de Oplossing, waarin de Opdrachtgever kan vaststellen of de oplossing voldoet aan de gestelde eisen en specificaties. • Gevraagde ondersteuning bij de Implementatie: Een beschrijving van hoe de Opdrachtnemer ondersteuning biedt bij verandermanagement en installatie van de Oplossing. • Randvoorwaarden voor Implementatie: Beschrijving van de randvoorwaarden die essentieel zijn voor de succesvolle Implementatie. • Risicoanalyse en mitigatie: Een gedetailleerde risicoanalyse met de identificatie van interne en externe risico's en de voorgestelde maatregelen om deze risico's te mitigeren. • Rapportagestructuur: Beschrijving van de frequentie en inhoud van rapportages over de voortgang van het project. Verwachtingen
-----	---

	• Bondig, volledig en SMART beschreven is. • Consistent is met hetgeen dat beschreven is in de Aanbestedingsdocumenten. • De mate waarin u uw ervaring gebruikt uit projecten bij andere organisaties waar de Oplossing door u is geïmplementeerd. • De mate waarin u de kwaliteit van de deliverables borgt en aantoont. • Uw visie op en aanpak van het verandermanagement met aandacht voor stakeholdermanagement, • De gestelde randvoorwaarden. Aantal en mate van relevantie. • De mate waarin risico's geïdentificeerd worden en de kwaliteit van de mitigerende maatregelen en de mate waarin gestuurd wordt op de maatregelen voor de risico's. Vormvereisten Maximaal vijftien (15) A4 pagina's op lettergrootte van 9pt Arial met regelafstand minimaal één (1). Beoordelingscriterium De beoordeling vindt plaats op basis van de hierboven beschreven verwachtingen en de mate waarin uw antwoord hieraan voldoet. Beoordeling • Uitstekend: De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd, daarnaast bestaat het antwoord uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de Wens wordt beoordeeld als uitstekend.= 15 punten • Ruim voldoende: De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd en/of heeft genoeg relevante gegevens om te overtuigen, waardoor de beantwoording wordt beoordeeld als ruim voldoende = 11 punten. • Matig: De Wens wordt volledig beantwoord echter wordt de beantwoording onvoldoende onderbouwd en/of heeft niet genoeg relevante gegevens om te overtuigen, waardoor de beantwoording wordt beoordeeld als matig = 6 punten. • Slecht: Een deel van de Wens is niet beantwoord en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende Wens en/of indien de Wens slechts gedeeltelijk beoordeeld kan worden, wordt beoordeeld als slecht = 3 punten. • Zeer slecht: De Wens is in zijn geheel niet beantwoord. Indien wel een uitwerking is gegeven aan het gevraagde en deze uitwerking aantoonbaar geen betrekking heeft op de betreffende Wens en/of de Wens in zijn geheel niet beoordeeld kan worden, wordt beoordeeld als zeer slecht = 0 punten.
--	---

UE 115.	Uiterlijk 30 dagen na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer, in goed overleg met Opdrachtgever, een definitief Plan van Aanpak voor de Implementatie opleveren. De vervolgbepalingen in de Overeenkomst gelden hierbij onverkort.
UE 116.	Het door Opdrachtnemer definitief opgeleverde Plan van Aanpak voor de Implementatie dient eerst door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd. Pas na schriftelijke goedkeuring kan worden aangevangen met de Implementatie van de Oplossing.

Aanbestedende dienst is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoeld om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring.

UE 117.	Opdrachtnemer dient tijdens de Implementatie medewerking te verlenen aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring. Opdrachtnemer levert indien de Oplossing niet voldoet aan de meest recente versie van de EN 301 549/WCAG een plan van aanpak op tijdens de Implementatie van de Oplossing met hierin de stappen om binnen de initiële contractperiode tot een compliant omgeving te komen. Dit Plan van Aanpak wordt gedeeld met de Opdrachtgever en beschrijft per criterium: • de afwijking: waar wordt niet aan voldaan; • de oorzaak; • het gevolg: de reden waarom dit zorgt voor een niet toegankelijke Oplossing; • het alternatief: beschrijf hoe de afwijking op de Europese standaard opgelost kan worden; • de mitigerende maatregel; • de planning voor de uitvoering van de mitigerende maatregel: op welke datum is de maatregel in productie genomen. Opdrachtnemer werkt jaarlijks mee aan een audit ten behoeve van de voortgang op de compliance aan de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en bijbehorende Rapportage ten behoeve van het toegankelijkheidsregister van de Opdrachtgever.
----------------	--

9.2. Documentatie, Opleiding en Consultancy tijdens implementatiefase

9.2.1. Algemeen

UE 118.	Opdrachtnemer kan op verzoek Opdrachtgever (on-site) ondersteuning/Consultancy leveren bij de Installatie/Configuratie aangeboden Oplossing.
UE 119.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals beschreven in Hoofdstuk 9 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.

9.2.2. Opleiding tijdens implementatiefase

De volgende tabel geeft aan hoeveel mensen van welke doelgroep tijdens de implementatiefase opgeleid moeten worden. Het resultaat van elke doelgroep is beschreven in Tabel 3: Opleidingen implementatiefase.

Doelgroep	Aantal medewerkers per groep	Aantal groepen
Supergebruikers	Max. 5	1
Ontwikkelaars	Max. 15	2
Gebruiker	Max. 15	1
Technisch beheerders	Max. 2	1

Tabel 3: Opleidingen implementatiefase

UE 120.	Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen zoals beschreven in Tabel 3: Opleidingen implementatiefase conform hetgeen is beschreven in paragraaf 9.2 Opleiding.
---------	--

9.2.3. Consultancy tijdens implementatiefase

De huidige process miningsmodellen moeten gemigreerd worden naar de nieuwe Oplossing. Hierin bepaalt de Opdrachtgever de volgorde waarin dit plaats vindt. Doel van de Opdrachtgever is om de eerste modellen zoveel mogelijk gezamenlijk met alle procesminers te migreren zodat de procesminers daarna meer zelfstandig aan de migratie van andere modellen kunnen werken.

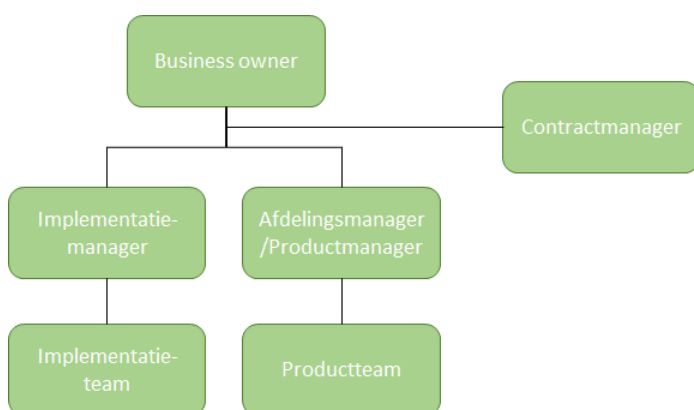
UE 121.	Bij de overgang van de huidige Oplossing (UiPath on prem 21.10.4), wordt ondersteuning gegeven voor het overzetten van de huidige projecten naar de nieuwe Oplossing.
---------	---

UE 122.	Opdrachtnemer stelt voor de migratie een migratiestappenplan en FAQ op waarmee het voor gebruikers makkelijker wordt zelfstandig een process miningsmodel te migreren.
---------	--

9.3. Governance

Figuur 4 beschrijft de organisatiestructuur Opdrachtgever bij Implementatie, bestaande uit een verantwoordelijk business owner. Onder leiding van de business owner wordt de Oplossing – door de productmanager – aan de business beschikbaar gesteld en draagt de implementatiemanager zorg voor de Implementatie in de organisatie en de migratie van de bestaande process miningsmodellen.

Voor de Implementatie van de Oplossing vindt overleg en communicatie via deze structuur plaats. Opdrachtgever is niet voornemens een stuurgroep in te richten.



Figuur 5: Organisatiestructuur Opdrachtgever bij Implementatie

Hoofdstuk 10. Operationele fase

10.1. Logistieke kaders

UE 123.	Opdrachtnemer dient op alle communicatie betreffende orders het inkoopordernummer van de Opdrachtgever te vermelden.
UE 124.	Opdrachtnemer levert de Oplossing productiegereed op.
UE 125.	Opdrachtnemer is niet bevoegd de Oplossing in delen te leveren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

10.2. Onderhoud en Support

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

Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af, aangaande de te leveren Oplossing. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de Oplossing van toepassing zijn. De getekende SLA en de overeengekomen DAP zullen als Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

UE 126.	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving op basis van de in paragraaf 10.2.1. van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, een concept SLA op. Hiervoor wordt bij voorkeur de Concept SLA uit Bijlage 10 gehanteerd. De SLA beschrijft alle serviceniveaus die overeengekomen worden en de wijze waarop de service wordt uitgevoerd. Het volgende wordt minimaal uitgewerkt: • Doel en scope van het document. • Benoeming partijen, verantwoordelijkheden en werkingsgebied. • Aanvang, looptijd, wijzigingsbeleid en vaststelling. • Standaard- en Escalatiecommunicatiestructuur met rollen en contactgegevens. • Afspraken en Procedures (beveiligings- en privacyincidenten) betreffende: ○ Beschikbaarheid van de Servicedesk. ○ Prioriteriteitsbepaling, reactietijd en oplossingstijd. ○ Beschikbaar stellen van SLA-rapportages (SNR). ○ Wijzigingen die de juridische status (bijvoorbeeld rond de AVG) wijzigen.
UE 127.	De SLA wordt binnen acht (8) weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken en vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd
UE 128.	Opdrachtnemer werkt op verzoek van Opdrachtgever mee aan het uitwerken van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Denk hierbij bijvoorbeeld aan: • Melding en afhandeling van incidenten, problems, common vulnerability disclosures en privacygerelateerde incidenten.

	• Release-en patchmanagement. Releasekalender. • Aanvraag, uitvoering en afhandeling van audits, beveiligingstesten (A&P-test en Vulnerabilityscan) en continuïteitstesten (Backup & Restore, Calamiteitentest). • Beschikbaar stelling en afhandeling van rapportages van audits, beveiligingstesten en continuïteitstesten van de Opdrachtnemer. • Afhandeling van Stekkermanaat (uitvoeren, herstellen). • Afspraken rond monitoring, logging en alerting. • Wijzigingen van beveiligingsstandaards (Forum van Standaardisatie). • Beschikbaarstelling en gebruik van productiegegevens (Stekkermandaat, retransitie) buiten de Productie-omgeving.
--	--

10.2.1. Service Levels

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

10.2.1.1. Kwetsbaarheden

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

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

Mochten Kwetsbaarheden toch bestaan/ontstaan dan worden deze opgelost via de leverancier van de software of conform de van toepassing zijnde Open Source-licentie. Niet weg te nemen Kwetsbaarheden worden gemeld als beveiligingsincident. Opdrachtnemer blijft ten aller tijden hoofdelijk verantwoordelijk/ aansprakelijk.

UE 129.	In de Oplossing gebruikte Open Source-code en libraries van andere leveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Als er geen veilige versie beschikbaar is dan wordt dit gemeld als beveiligingsincident conform de bestaande afspraken.
---------	---

10.2.1.2. Helpdesk en Incidentmanagement

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

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

Tabel Impact, Urgentie en Prioriteit

PI	Prioriteit	Service Level	Norm
Openstelling Helpdesk	Incident P1	7 * 24 uur	
	Incidenten P2, P3	Werkdagen van 09:00 – 17:00 uur UTC+1	
	Service requests	Werkdagen van 09:00 – 17:00 uur UTC+1	
OPLOSTIJD			
	Prio 1	4 kantooruren	95%
	Prio 1	8 kantooruren	100%
	Prio 2	3 Werkdagen	95%
	Prio 2	6 Werkdagen	100%
	Prio 3	15 Werkdagen	95%
	Prio 3	30 Werkdagen/nieuwe release	100%

Tabel Service Levels Helpdesk en Incidentmanagement

UE 130.	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdesk en Incidentmanagement.
UE 131.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdesk en Incidentmanagement.

UE 132.	Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgelost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1).
---------	--

UE 133.	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever actueel inzicht in status en voortgang van ingediende verzoeken, aanvragen en gemelde Incidenten. Dit kan bijvoorbeeld door een online meldingen portaal of het toegang geven tot het ITSM systeem van Opdrachtnemer.
---------	---

10.2.1.3. Release – en Patch management

UE 134.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig (minimaal 5 werkdagen) over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.
---------	---

UE 135.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar die bij voorkeur een jaar vooruit kijkt.
---------	---

10.2.1.4. Verbeterplan

UE 136.	Opdrachtnemer stelt, zodra benodigd, een verbeterplan op waarin alle niet conform standaard afspraken opgeloste beveiligingszaken opgenomen zijn. Dit mag onderdeel van het SLA zijn. In het Verbeterplan is het volgende opgenomen: • Naam van Verbeterpunt. • Startdatum. • Geplande einddatum. • Beoogde aanpak (kort). • Status. • Lessons learned. • Indien een Verbeterplan bestaat dient de status hiervan ook meegenomen te worden in de maandelijkse SLA rapportages.
---------	--

UE 137.	Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.
---------	--

10.2.2. Rapportage

UE 138.	Opdrachtnemer levert maandelijks een SLA rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever inzicht heeft in de geleverde Prestaties ten opzichte van de overeengekomen Prestaties in dit document. Dit inzicht dient minimaal maandelijks actueel te zijn. Met name wil Opdrachtgever inzicht in: • KPI opgeloste Incidenten binnen en buiten Service Levels; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen en buiten Service Levels; • Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd;
---------	--

	• Een cumulatieve rapportage over alle vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 14 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd; • Vervaldatum certificaten zoals ISO27001-certificering (of gelijkwaardig), • Geplande datum A&P-test opdrachtnemer. Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien deze van toepassing zijn: • Status Consultancy. Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget; • Gebruikersinfo (b.v. aantal Gebruikers incl. autorisatieprofielen of andere toepasselijke metric); In overleg kunnen onderwerpen worden gewijzigd/toegevoegd. Het gevraagde inzicht kan bijvoorbeeld middels een maandelijks Service Level Rapportage toegestuurd worden vóór de 10e van de maand, maar een Dashboard met actuele informatie is ook mogelijk. Het is Opdrachtnemer vrij hier een keuze in te maken, zolang het inzicht maar gegeven wordt.
--	---

10.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 139.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
---------	---

10.4. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

UE 140.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
UE 141.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 142.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 143.	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 144.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe- /verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

10.5. Kaders voor (re)transitie

10.5.1. Inleiding

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

De termijn waarbinnen de Retransitie dient te worden afgerond zal tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden overeengekomen. De verwachting is dat deze termijn ongeveer een half tot een vol jaar zal bedragen.

10.5.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 145.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt een Retransitieplan opgesteld door de Partijen.
UE 146.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer.

UE 147.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij op verzoek van de Opdrachtgever alle Gegevens van de Opdrachtgever in een voor de Opdrachtgever bruikbaar van tevoren afgesproken digitaal formaat.
UE 148.	Aanlevering van de Documentatie en Gegevens gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 149.	De ter beschikking gestelde (meta)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 150.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden. Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens die verband houden met deze Overeenkomst van zijn systemen (inclusief back-ups, draagbare media) zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft. Opdrachtnemer overlegt een verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle gegevens van Opdrachtgever, die verband houden met deze Overeenkomst, zijn gewist.
UE 151.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.

10.5.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 152.	Bij overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer moet de Oplossing voor een periode van zes (6) maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 153.	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 154.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 155.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie