



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van eisen **gerectificeerd v1.2** IUC24-624

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	4
2.2.1 Social return	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	5
3.1. Prijsstelling	5
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	6
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	7
4.1. Algemene eisen eisen aan de opdracht.....	7
4.1.1. Eisen aan de bij inschrijving aangeboden en toekomstig aan te bieden psychologische tests	7
4.1.2. Eisen aan de (logistieke) uitvoering van de tests.....	8
4.1.3. Categorie: Test voor meten van Kritisch Denkvermogen	8
4.1.4. Categorie: Persoonlijkheidsvragenlijst Werkgerelateerd.....	9
4.1.5. Categorie: Copingsstijlen	9
4.1.6. Categorie: Disfunctionele tendensen.....	9
4.1.7. Categorie: Situational Judgement Test (SJT), Sociaal inzicht medewerkers en leidinggevend	9
4.1.8. Categorie: Postbakken/simulaties t.b.v. meten van plannen en organiseren	10
4.1.9. Categorie: Drijfveren	10
4.1.10. Categorie: Interculturele effectiviteit.....	10
4.2. Informatiebeveiligingseisen	11
4.2.1. Non functionele eisen	11
4.2.2. Gegevens	15
4.2.3. Service Level Agreement	18
4.2.4. Klachtenprocedure en helpdesk ten behoeve van tests.....	20
4.2.5. Managementrapportage en overlegstructuur	20
4.3. Juridische kaders	20

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Assessmenttests met kenmerk IUC24-624. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, 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.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

2.2.1 Social return

UE 1.	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. Hierbij wordt uitgegaan van de variant social return 2.0. Zie bijlage 13. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan 5% van de door Opdrachtnemer gerealiseerde omzet ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.
UE 2.	Aan de Social Return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het kwartaal contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: - Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. - Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 3.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis 1 kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.
UE 4.	Gedurende de implementatiefase van de van de raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan de social return verplichting. Opdrachtnemer stelt hiertoe een plan van aanpak op waarin o.a. staat: hoe opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return 2.0, hoe hij hierop rapporteert en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever. Het plan van aanpak dient gebaseerd te worden op de verwachte omzet.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage 7 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 7.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 8.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de levering, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 9.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 10.	In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
Eis 11.	De tarieven worden jaarlijks, voor het eerst met ingang van het jaar 2026 aangepast op basis van de jaarmutatie: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100; Dienstenprijsindex (DPI) (of diens opvolger). Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het laatst vastgestelde percentage van het voorgaande kalenderjaar. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1738739324603

Na de mededeling aan opdrachtnemer van de indexatie door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht per 1 juli van dat jaar. De nieuwe prijzen worden afgerond op twee decimalen achter de komma. Het percentage van de indexering wordt afgerond op één decimaal achter de komma.

UE 5. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 6. 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 7. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 8. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van ~~Koper~~ 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 9. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Algemene eisen eisen aan de opdracht

4.1.1. Eisen aan de bij inschrijving aangeboden en toekomstig aan te bieden psychologische tests

Eis 12.	Inschrijver biedt psychologische tests aan voor individuele afname via het assessment portaal van Opdrachtgever. De aangeboden tests voldoen aan de opdrachtomschrijving in het Beschrijvend document, paragraaf 2.1.2 en de eisen zoals opgenomen in de paragrafen 4.1.1 tot en met 4.1.8. De tests zijn verschillend van elkaar. Inschrijver moet de conformiteit van de aangeboden tests kunnen aantonen bij verificatie (zie paragraaf 2.1.2 van het Beschrijvend document) en is in staat om zijn aanbod gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gestand te doen.
Eis 13.	De aangeboden psychologische tests zijn geschikt voor toepassing binnen een assessment c.q. psychologisch onderzoek gericht op het beoordelen van de geschiktheid van kandidaten voor uitoefening van een bepaalde functie of taak. Het psychologisch onderzoek vindt daartoe plaats in het kader van personeelselecie en/of loopbaanmogelijkheden en/of personeelsontwikkeling en/of mentale stabiliteit van aspirant en zittende vuurwapendragers.
Eis 14.	De aangeboden psychologische tests discrimineren niet tussen kandidaten met verschillende kenmerken en/of achtergronden, waaronder maar niet uitsluitend geslacht en migratieachtergrond. Ook zijn de aangeboden psychologische tests vrij van een racisme, etnocentrisme, seksisme en/of een voor bepaalde bevolkingsgroepen kwetsende inhoud.
Eis 15.	De door Inschrijver aangeboden psychologische tests zijn opgesteld in het Nederlands en dienen het Nederlands taalgebied.
Eis 16.	Inschrijver biedt alleen psychologische tests aan waarbij om de resultaten te bepalen normgroepen zijn gebruikt die bestaan uit volwassen vanaf 16 jaar) en de Nederlandse taal machtig zijn .
Eis 17.	Bij elke aangeboden levert Inschrijver een handleiding op aan Opdrachtgever In de handleiding staat de instructie voor afname en de psychometrische eigenschappen van de test beschreven. In de handleiding staat minimaal beschreven: - Indien van toepassing: de beoordeling van de test door de COTAN of gelijkwaardig; - De opbouw van het instrument; - Afnameduur en eventuele randvoorwaarden voor afname; - Instructie voor afname; - Onderbouwing: theoretische onderbouwing of kader; - Meetpretentie en doelgroep(en); - Indien beschikbaar: test-hertest betrouwbaarheid; - Indien beschikbaar: validiteitsgegevens (construct-, criterium-) - Indien van toepassing: samenstelling van de normgroep(en); - Indien van toepassing: onderzochte samenhang met andere psychologische tests. - Indien van toepassing: de wijze waarop het aangeboden instrument rekening houdt met diversiteit en inclusie.

4.1.2. Eisen aan de (logistieke) uitvoering van de tests

UE 10.	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de levering en goede werking van alle psychologische tests die hij aanbiedt -zowel tests die van hemzelf zijn als tests van derden - en andere diensten die voortvloeien uit de Raamovereenkomst.
UE 11.	De psychologische tests dienen online afgenomen te kunnen worden via het assessmentportaal van Opdrachtgever. Hiertoe koppelt opdrachtnemer de aangeboden psychologische tests aan het assessmentportaal van de Belastingdienst door middel van Application Programming Interfaces (API's). Zie voor de eisen met betrekking tot informatiebeveiliging in paragraaf 4.2 van dit document. Tijdens de implementatiefase zullen de gegevens van het assessmentportaal worden gedeeld met Opdrachtnemer. Het proces van de testkoppeling en testafname is beschreven in Bijlage 12 'het Assessment portaal en de koppeling van tests' bij het beschrijvend document.
UE 12.	Indien geveer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst moet overstappen op een ander assessmentportaal dan werk Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee. Opdrachtnemer zal tijdig en in ieder geval niet later dan uiterlijk vier weken voorafgaand aan de overstap hierover geïnformeerd worden.
UE 13.	Alle aangeboden tests bieden een testinstructie voor de kandidaat.
UE 14.	Opdrachtnemer verstrekt per psychologische test op verzoek van Opdrachtgever logins aan Opdrachtgever om een test, voordat deze wordt ingezet t.b.v. een assessment, in te zien door de psycholoog. Dit ter verbetering van de dienstverlening van team Assessments.
UE 15.	De testrapportage is direct na afname van de psychologische test in een PDF-bestand, of indien PDF niet mogelijk is in een Word-bestand, beschikbaar voor Opdrachtgever via het assessmentportaal van Opdrachtgever.

4.1.3. Categorie: Test voor meten van Kritisch Denkvermogen

Eis 18.	Inschrijver levert minimaal één (1) test voor het meten van Kritisch Denken. De test meet het vermogen tot logisch c.q. kritisch redeneren met verbaal materiaal. In ieder geval meet de test het vermogen: • om feiten van aannames te scheiden; • in het toetsen of een bewering waar, gedeeltelijk waar of fout is; • tot het doen van logische gevolgtrekkingen. Daarnaast meet de test, niet uitputtend beschreven, eventueel ook het vermogen of de vaardigheid: • om gefundeerde aannames te doen; • om redeneringen te toetsen op geldigheid; de kans op de juistheid van een uitspraak in te schatten. De aangeboden test heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten.
---------	--

4.1.4. Categorie: Persoonlijkheidsvragenlijst Werkgerelateerd

Eis 19.	Inschrijver levert minimaal drie (3) werkgerelateerde, dan wel in de werksetting bruikbare persoonlijkheidsvragenlijsten, waarvan tenminste één (1) test met een positieve beoordeling van de Commissie Testaangelegenheden Nederland of gelijkwaardig. Een persoonlijkheidsvragenlijst brengt de persoonlijkheid van de deelnemer in kaart. De aangeboden test heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten. De persoonlijkheidsvragenlijst is geschikt om in te zetten bij personeelsselectie.
---------	---

4.1.5. Categorie: Copingsstijlen

Eis 20.	Inschrijver levert minimaal één (1) vragenlijst die de copingstijlen van een kandidaat in kaart brengt. Coping stijlen zijn manieren van omgaan met stressvolle gebeurtenissen en het verwerken van ingrijpende, mogelijk psychotraumatische, gebeurtenissen. De aangeboden vragenlijst heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten.
---------	--

4.1.6. Categorie: Disfunctionele tendensen

Eis 21.	Inschrijver levert minimaal één (1) vragenlijst die bij personen disfunctionele tendensen (ongepast, onethisch of contraproductief gedrag) in kaart brengt die hun professionele prestaties of die van hun organisatie zou kunnen schaden. De vragenlijst is geschikt om in te zetten in het kader van de personeelsselectie. Een vragenlijst op dit vlak kan van belang zijn bij onderzoek voor beroepen waar mensen die risicogedrag voor zichzelf of de organisatie kunnen vertonen of ontwikkelen, bijzonder kritiek is, zoals het geval is bij vuurwapendragende functies. De vragenlijst verlaagt aantoonbaar het risico om mensen aan te nemen bij wie er een verhoogde kans is op dysfunctioneel gedrag. In de bijgeleverde handleiding Eis 17 wordt dit aangetoond. De aangeboden vragenlijst heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten.
---------	---

4.1.7. Categorie: Situational Judgement Test (SJT), Sociaal inzicht medewerkers en leidinggevenden

Eis 22.	Inschrijver levert minimaal één (1) instrument die Sociaal Inzicht meet en die is opgebouwd volgens de principes van de 'Situational Judgement Test' en waarbij de situaties c.q. items in schrift en/of beeld en/of geluid worden weergegeven. Het instrument heeft de volgende opzet: het bestaat uit een reeks scenes waarin een sociale interactie voorkomt, waarbij iedere scene wordt opgevolgd door een aantal reactiemogelijkheden. De respondent
---------	---

	beoordeelt iedere reactie op sociale effectiviteit. Aan de hand van expertoordelen en/of normgroepen wordt automatisch de eindscore op sociaal inzicht bepaald. De aangeboden test heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. Het aangeboden instrument moet minimaal één (1) volledig jaar van 12 aaneengesloten maanden functionerend en aangewend zijn voor assessments t.b.v. personeelsselectie en/of personeelsontwikkeling.
--	---

4.1.8. Categorie: Postbakken/simulaties t.b.v. meten van plannen en organiseren

Eis 23.	Inschrijver levert minimaal twee (2) postbakoefeningen/simulaties voor het meten van de competenties 'plannen & organiseren' en 'delegeren' op de volgende functieniveaus: 1. Operationeel niveau (operationeel management, projectleiderschap); 2. Tactisch niveau (middenmanagement, projectmanagement, zwaardere coördinerende adviesfuncties); 3. Strategisch niveau (hoger management, programmamanagement, strategische adviesfuncties). 4. Het is een pré wanneer Inschrijver zowel een test voor de doelgroep 'managers' biedt en één test voor medewerkers in een coördinerende functie, niet leidinggevend. Inschrijver is niet verplicht om één simulatie te leveren die de competenties op alle genoemde niveaus kan meten; er mag ook per niveau een test (of meer) worden aangeboden. Een pré is dat de instrumenten ook andere dan de genoemde competenties plannen & organiseren en delegeren meten. Het instrument genereert een oordeel door de beslissingen c.q. antwoorden van de respondenten te vergelijken met de (voor de respondent of functie) relevante referentiegroep, normgroep en/of expertoordelen. Het aangeboden instrument moet minimaal één (1) volledig jaar van twaalf aaneengesloten maanden functionerend en aangewend zijn voor assessments t.b.v. personeelsselectie en/of personeelsontwikkeling.
---------	--

4.1.9. Categorie: Drijfveren

Eis 24.	Inschrijver levert minimaal twee (2) testen die de persoonlijke (werk-) drijfveren in kaart brengen. Een drijfverenvragenlijst of drijfverenanalyse meet de factoren waardoor iemand in het werk wordt gemotiveerd. De aangeboden test heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten.
---------	--

4.1.10. Categorie: Interculturele effectiviteit

¹ Tijdens een postbakoefening krijg je als deelnemer een hoeveelheid (management-)taken voorgeschoteld. Dit kan in de vorm van een reeks te behandelen berichten in een postbak of inbox zijn. Maar het kan ook via een andere vorm zijn dat (management-)vaardigheden op het terrein van Plannen & Organiseren, Delegeren en mogelijk meerdere, andere competenties worden gemeten. Gemeenschappelijke deler van de postbakoefeningen of managementpraktijksimulaties is dat het gaat om een praktijkopdracht met uitdagingen, problemen en vragen die een medewerker/manager in de praktijk tegen kan komen. In een beperkte tijd moet een hoeveelheid informatie worden verwerkt, prioriteiten worden bepaald, beslissingen worden genomen enzovoort; allen vaardigheden die belangrijk zijn voor de medewerker/manager. Via een automatisch scoringsstelsel wordt het resultaat bepaald en weergegeven in een rapport.

Eis 25.	Inschrijver levert minimaal één (1) testen die interculturele effectiviteit in kaart brengt. Een interculturele effectiviteitsvragenlijst of -test meet in welke mate een individu zich effectief kan gedragen in een interculturele context, met respect en kennis van waarden en regels in diverse culturen. De aangeboden test heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten.
---------	---

4.2. Informatiebeveiligingseisen

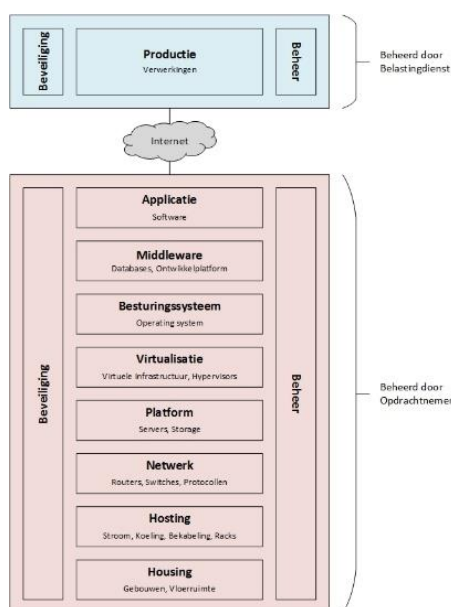
4.2.1. Non functionele eisen

Dit hoofdstuk beschrijft de gunningseisen die de Aanbestedende dienst stelt aan Non-functionals. Non-functionals zijn eisen die aan een informatiesysteem (website/applicatie, dienst of product), gesteld worden. Deze eisen staan los staan van wat de gebruiker met het informatiesysteem wel of niet kan.

4.2.1.1. Opbouw van de dienst

Opdrachtnemer biedt de psychologische instrumenten digitaal aan als software as a service (saas-oplossing). Dat wil zeggen, de psychologische instrumenten worden elders, buiten de digitale omgeving/netwerk van Opdrachtgever, gehost. De afname van de tests door Opdrachtgever wordt mogelijk gemaakt door middel van een Application Programming Interface (API) koppeling tussen het systeem van Opdrachtnemer en het systeem, in dit geval het assessmentportaal, van Opdrachtgever. Hierna gezamenlijk (psychologische tests én API-koppeling) genoemd: de Oplossing.

Ten aanzien van een saas-oplossing is de verdeling in verantwoordelijkheidsgebieden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgenomen in de onderstaande Figuur:



Figuur 1 - Opbouw van de dienst

De Opdrachtgever wil dat de Oplossing, dat zijn allen aangeboden assessmenttests en koppelingen, uit één geheel bestaat en dat te allen tijde de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen van de Oplossing. Dit laat onverlet dat de Opdrachtnemer delen van de Oplossing kan en mag uitbesteden aan derden.

UE 16. Alle door Opdrachtnemer in het kader van de raamovereenkomst aangeboden assessmenttests en koppelingen aan het assessmentportaal van Opdrachtgever door middel van API, moeten één integraal werkend systeem zijn.

4.2.1.2. Wet- en regelgeving

De Opdrachtgever hecht veel belang aan de beveiliging van Gegevens en heeft de taak en de verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat Gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen.

De Opdrachtnemer dient alle passende en nodige maatregelen te hebben getroffen en te treffen om de Opdrachtgever in staat te stellen deze taak uit te voeren en haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Een belangrijk kader in de te nemen beveiligingsmaatregelen is de vigerende wetgeving en standaarden ten aanzien van ICT-beveiliging en privacy.

UE 17. De Oplossing voldoet aan de algemene vigerende wet- en regelgeving, waaronder en niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Partijen zullen voldoen aan hun respectievelijke verplichtingen onder de van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) met betrekking tot alle persoonsgegevens die bij de uitvoering van deze Overeenkomst worden verwerkt.

UE 18. De verplichtingen in onderhavige bijlage gelden niet alleen voor Opdrachtnemer, maar ook voor de eventuele onderaannemer(s). Opdrachtnemer verplicht zich er hierbij toe deze verplichtingen met de onderaannemer(s) vooraf schriftelijk overeen te komen en de naleving ervan te controleren.

4.2.1.3. Verplichte Overheidsmaatregelen

De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04). Dit overheidsbeleid is gebaseerd op de ISO27001 en de ISO27002 en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde verplichte overheidsmaatregelen.

De Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Maar de Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever wel in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid m.b.t. de BIO te kunnen nemen. Daartoe dienen de maatregelen zoals opgenomen in de tabel hieronder (tabel 1).

Tabel 1 – Voor Opdrachtnemer verplichte maatregelen BIO (versie 1.04)

Nr.	Control	Maatregel
6.1.2.1	Scheiding van taken	Er zijn maatregelen getroffen die onbedoelde of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen waarnemen of voorkomen.
9.2.5.1	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	Alle uitgegeven toegangsrechten worden minimaal eenmaal per halfjaar beoordeeld.
9.2.5.2	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	De opvolging van bevindingen is gedocumenteerd en wordt behandeld als beveiligingsincident.
9.4.1.1	Beperking toegang tot informatie	Er zijn maatregelen genomen die het fysiek en/of logisch isoleren van informatie met specifiek belang waarborgen.

9.4.1.2	Beperking toegang tot informatie	Gebruikers kunnen alleen die informatie met specifiek belang inzien en verwerken die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun taak.
9.4.3.1	Systeem voor wachtwoordbeheer	Als er geen gebruik wordt gemaakt van Two factor authentication is de wachtwoordlengte minimaal 8 posities en complex van samenstelling. Vanaf een wachtwoordlengte van 20 posities vervalt de complexiteitseis. Het aantal inlogpogingen is maximaal 10. De tijdsduur dat een Account wordt geblokkeerd na overschrijding van het aantal keer foutief inloggen is vastgelegd.
9.4.4.1	Speciale systeemhulpmiddelen	Alleen bevoegd personeel heeft toegang tot systeemhulpmiddelen.
12.4.2.1	Beschermen van informatie in logbestanden	Er is een overzicht van logbestanden die worden gegenereerd.
12.4.2.3	Beschermen van informatie in logbestanden	Er is een (onafhankelijke) interne Audit procedure die minimaal half jaarlijks toetst op het ongewijzigd bestaan van logbestanden.
12.4.2.4	Beschermen van informatie in logbestanden	Oneigenlijk wijzigen, verwijderen of pogingen daartoe van loggegevens worden zo snel mogelijk gemeld als beveiligingsincident.
12.4.4	Kloksynchronisatie	De klokken van alle relevante informatieverwerkende systemen binnen een organisatie of beveiligingsdomein behoren te worden gesynchroniseerd met één referentietijdbron.
13.2.3.1	Elektronische berichten	Voor de beveiliging van elektronische (e-mail)berichten gelden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum. Voor beveiliging van websiteverkeer gelden de open standaarden tegen af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum.
15.1.2.4	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	Ter waarborging van vertrouwelijkheid of geheimhouding worden bij IT-inkopen standaardvoorwaarden voor inkoop gehanteerd. In onderhavige aanbesteding wordt de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018) gehanteerd.

UE 19. De Opdrachtnemer voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1.

4.2.1.4. Specifieke eisen

Aanvullend op de vereiste certificering ISO27001 of gelijkwaardig (Beschrijvend document, paragraaf 3.4.4) en een aantal maatregelen uit de BIO wil de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer ook aan een aantal specifieke eisen voldoet. Die staan opgenomen in UE 20 tot en met UE 23.

UE 20. De Opdrachtgever heeft het recht om één keer per jaar een A&P test te laten uitvoeren om de beveiliging te testen. De Opdrachtgever contracteert hierbij zelf een onafhankelijk bureau dat de testen uitvoert.

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

De kosten van de uitvoering van deze test zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden.

De resultaten van de testen worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de bevindingen worden indien van toepassing afspraken gemaakt over de oplostijden en de aansluitende hertest.

De aansluitende hertest na de eerste gedane A&P test is voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om nieuwe kwetsbaarheden te detecteren en vast te stellen dat bestaande Kwetsbaarheden zijn opgelost. Dit is aanvullend op de eisen t.a.v. de andere A&P tests.

UE 21. De Opdrachtgever heeft het recht om Vulnerability scans op de Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SOC de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren.

De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Gevonden kwetsbaarheden worden op eigen kosten opgelost door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Vulnerability scans die door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd.

Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.

UE 22. Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van het Common Vulnerability Scoring System 3.0 (CVSS 3.0).

Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer.

Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.

Voor kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply).

Indien er gegronde redenen zijn om een kwetsbaarheid geclassificeerd als Gemiddeld of Laag, niet te verhelpen dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de Opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt de kosten voor het wegnemen van de risico's.

UE 23. De Opdrachtgever heeft het recht om minimaal één (1) keer per jaar een Audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de Oplossing te toetsen.

De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk bureau de Audit uitvoert.

De resultaten van de Audit worden, in de vorm van een Third Party Memorandum, gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen.

De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de te nemen vervolgstappen.

4.2.1.5. Presentatie van de oplossing

UE 24. De oplossing dient een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware of software nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de Oplossing te kunnen benaderen.

UE 25. De Oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

De volledige functionaliteit van de Oplossing wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari.

De Oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.

4.2.1.6. Autorisatie en Authenticatie

UE 26. Indien de Oplossing gebruik maakt van een API-koppeling met een ander systeem, wordt deze API-koppeling altijd geauthenticeerd op basis van een veilige en geaccepteerde methode (zoals certificaten of een complexe UserID/Password-combinatie).

Hierbij is eenduidigheid t.a.v. het ontwerp van de API gedefinieerd. Voorbeelden:

- Standaardisatie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules>
- Protocol: OAuth2.0

4.2.2. Gegevens

4.2.2.1. Gegevens in rust

UE 27. Gegevens van de Opdrachtgever worden binnen de Europese Unie / Europese Economische Ruimte (EU/EER) opgeslagen.

Gedurende de levenscyclus van de Gegevens, blijven deze Gegevens binnen de EU/EER.

UE 28. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens doorgeven of laten doorgeven door diens aannemers of onderaannemers naar landen buiten de EU/EER zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Zodra er nieuwe regelgeving is op het gebied van persoonsgegevens, zullen partijen in overleg treden en de overeenkomst op dit punt aanvullen zodat deze overeenkomst niet afwijkt van de geldende regelgeving.

4.2.2.2. Gegevens in transitie

UE 29. Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van informatie tussen de Oplossing en andere partijen.

Versleuteling van de Gegevens geschiedt met een door National Institute of Standards and Technology (NIST) of Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) aanbevolen encryptie-algoritmes van bij voorkeur 256 bits.

4.2.2.3. Verwerken van gegevens

UE 30.	Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever slechts persoonsgegevens verwerken voor zover noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen, gevestigd in territoria buiten de EU/EER, of in derde landen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. In het specifieke geval dat de Opdrachtgever goedkeuring geeft aan verplaatsing van persoonsgegevens buiten de EU/EER, met inachtneming van het in de vorige volzin gestelde, zal Opdrachtnemer de daaraan verbonden verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) nakomen, waaronder het aangaan van EU Model Clauses met de verwerkende identiteit buiten de EU.
UE 31.	Opdrachtnemer garandeert dat alle data en persoonsgegevens die in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever zijn verwerkt, zullen worden vernietigd na beëindiging van de Raamovereenkomst.
UE 32.	Op verzoek van de Opdrachtgever worden bij beëindiging van de Raamovereenkomst, Gegevens van de Opdrachtgever binnen een van te voren afgesproken aantal dagen ter beschikking gesteld, in een voor de Opdrachtgever bruikbaar van te voren afgesproken digitaal formaat. Aanlevering gebeurt via een beveiligde verbinding. De Opdrachtgever levert hiervoor een beveiligde dienst. De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele- en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe Oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.

4.2.2.4. Omgang met gegevens

UE 33.	Behalve wanneer de Opdrachtgever uitdrukkelijk anders bepaalt of voor zover Opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht is, zal Opdrachtnemer geen data en of persoonsgegevens aan enige andere partij bekendmaken, anders dan aan medewerkers en betrokken onderaannemers voor wie een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is om de gecontracteerde dienstverlening uit te voeren, en uitsluitend in de mate waarin het nodig is voor een daartoe bevoegde partij. Indien Opdrachtnemer ten gevolge van een wettelijke verplichting data en of persoonsgegevens aan een andere partij bekend moet maken, zal Opdrachtnemer dit (indien toegestaan) van tevoren met de Opdrachtgever bespreken. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden anders dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
UE 34.	Opdrachtnemer zal naar beste vermogen meewerken aan alle redelijke procedures en processen betreffende de omgang met persoonsgegevens die de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft bekendgemaakt.

4.2.2.5. Beveiliging van gegevens

UE 35.	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om vernietiging van of schade aan data of persoonsgegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze data of persoonsgegevens. Opdrachtnemer heeft tenminste de als normaal geldende standaardsystemen en procedures ingericht om de veiligheid en vertrouwelijkheid van data en persoonsgegevens te beschermen tegen bedreigingen en gevaren van deze data en persoonsgegevens en tegen niet geautoriseerde toegang tot of gebruik van deze data en persoonsgegevens.
--------	---

4.2.2.6. Anonimiseren en pseudonimiseren van gegevens

Het anonimiseren en/of pseudonimiseren van informatie heeft een positief effect op de zwaarte van de beveiligingseisen. De Opdrachtgever hecht daarom veel waarde aan het kunnen anonimiseren en/of pseudonimiseren van persoonsgegevens.

UE 36.	De Oplossing ondersteunt slechts het gebruik van ge-anonimiseerde- en/of gepseudonimiseerde gegevens bij verzending en opslag voor het uitvoeren van de gevraagde functionaliteit vanuit het Assessment-portaal.
--------	--

UE 37.	De Oplossing voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. Zie: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties .
--------	---

De Oplossing zal in staat moeten zijn om te koppelen met oplossingen van derden die geen onderdeel zijn van de Oplossing. Dit moet het mogelijk maken om in de toekomst gegevens tussen andere autonome systemen en de Oplossing uit te kunnen wisselen.

UE 38.	Alle relevante API's van de Oplossing ten aanzien van koppelingen en gegevensuitwisseling met andere autonome systemen van derden (indien van toepassing) zijn gedocumenteerd. Deze API-documentatie is actueel, correct en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.
--------	--

De Opdrachtgever wil zicht krijgen op afwijkingen om herstelacties te kunnen formuleren:

UE 39.	De oplossing wordt door Opdrachtnemer continu gemonitord op beveiligingsaspecten, Capaciteit, Performance en Beschikbaarheid.
--------	---

4.2.2.7. Testen en verifiëren van de Oplossing

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de eisen te toetsen middels een Verificatie:

Eis 26.	De Opdrachtgever heeft het recht na voorlopige Gunning alle eisen in de aanbestedingsdocumenten te toetsen m.b.v. een Verificatie.
---------	--

Eis 27.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vóór in productienamen eisen en wensen uit de aanbestedingsdocumenten te testen in een Acceptatietest. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken. De bevindingen van de Acceptatietest worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtgever kan worden overgegaan tot het in productienamen van de Oplossing. Tenzij dit anders met de Opdrachtgever is overeengekomen.
---------	---

Eis 28.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een A&P-test uit te voeren als onderdeel van de Acceptatietest vóór in Productienamen van de Oplossing. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken. Kwetsbaarheden met de classificatie critical of high (conform CVSS 3.0) worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productienamen van de Oplossing.
---------	---

Eis 29.	Bij het testen van de Oplossing mag geen gebruik worden gemaakt van naar Natuurlijke Personen herleidbare gegevens.
---------	---

	Indien het voor het testen van de Oplossing noodzakelijk is om gegevens te gebruiken die herleidbaar zijn naar individuen dienen acceptabele beveiligingsmaatregelen te zijn getroffen en dienen deze door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd.
--	---

Eis 30.	Op het gebruiksklaar opleveren van de Oplossing conform de implementatieplanning zoals bedoeld in Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. rust een resultaatverplichting. Het in Gebruik nemen van de Oplossing vindt plaats na Acceptatie van de Oplossing door de Opdrachtgever.
---------	---

UE 40.	Opdrachtnemer dient een Plan van Aanpak in voor de wijze waarop de Oplossing wordt geïmplementeerd. Het Plan van Aanpak zal binnen twee weken na het ondertekenen van de raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden besproken en vastgesteld. Pas nadat er akkoord is van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer starten met het uitvoeren van de Implementatie.
--------	---

4.2.3. Service Level Agreement

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af, aangaande de te leveren Oplossing. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels.

UE 41.	De Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels m.b.t. de beschikbaarheid van de Oplossing: 7*24 uur openstelling van de gehele Oplossing voor gebruik door de Opdrachtgever; - Norm: beschikbaarheid van 99% per maand (= maximaal 7,20 uur downtime per maand); - Beschikbaarheid is exclusief downtime bij implementaties van wijzigingen ten aanzien van de Oplossing op verzoek van de Opdrachtnemer. <u>Berekening van Beschikbaarheid</u> - Berekening Beschikbaarheid: (gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid/overeengekomen uren Beschikbaarheid) * 100%, - Overeengekomen aantal uren Beschikbaarheid = aantal uren Openstellingstijden – (aantal uren gepland Technisch Beheer en Onderhoud en/of maintenance tijdens Openstelling), - Gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid = overeengekomen aantal uren Beschikbaarheid – som van de Oplostijden van prio 1 Incidenten
--------	---

UE 42.	Incidenten mogen alleen door medewerkers van het backoffice van het team Assessments van de Opdrachtgever gemeld worden bij Opdrachtnemer. Gebruikers mogen incidenten nooit direct bij Opdrachtnemer melden.
--------	---

UE 43.	De Oplossing stelt de Gebruiker op ieder moment van de test informatie (telefoonnummer) ter beschikking, waarmee de Gebruiker het team Assessments van de Opdrachtgever tijdens reguliere openingstijd (zie UE 44) op de hoogte kan stellen van een incident.
--------	---

UE 44.	De Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk Opdrachtnemer	Reguliere Openingstijd	Maandag t/m Vrijdag 08:00 – 17:00 Nederlandse tijd
		Stand-by Openingstijd service desk voor melden Prio 1 Incidenten	7*24 uur

	Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct (binnen 2 klokuren, conform reactietijd Prio1) te kunnen handelen in geval van Incidenten en (dreigende) verstoring van de beschikbaarheid van de oplossing	7*24 uur	
--	------------------------	---	----------	--

UE 45.	Beveiligingsincidenten zijn incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de data in informatieverwerkende systemen hebben. Beveiligingsincidenten dienen door de Opdrachtnemer altijd als volgt te worden geclassificeerd: • Impact: Hoog • Urgentie: Hoog Onder Beveiligingsincidenten worden in ieder geval de onderstaande incidenten bedoeld: • (Poging tot) Cyberinbraak; • Responsible Disclosure; • Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en NCSC-kennisgevingen; • Bevindingen A&P-test.
--------	---

UE 46.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de data en/of persoonsgegevens van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer, als verwerkingsverantwoordelijke, om datalekken te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
--------	---

UE 47.	Een beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer.
--------	--

UE 48.	De oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de Operationele continuïteit in geval van een(crisis): • Recovery Time Objective (RTO): De Oplossing is binnen 48 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; • Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--------	---

UE 49.	De Oplossing heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van Geplande niet-beschikbaarheid wordt de Gebruiker geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
--------	---

UE 50.	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een Service Level Rapportage op aan de Contractmanager van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verwacht van de Service Level Rapportage dat hierin minimaal de onderstaande aspecten meegenomen zijn: • KPI overzicht Beschikbaarheid; • KPI opgeloste Incidenten binnen SLA en buiten SLA; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen SLA en buiten SLA;
--------	---

	• Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen; • Datum A&P-testen; • Datum ISO-certificering (of gelijkwaardige certificering).
--	---

4.2.4. Klachtenprocedure en helpdesk ten behoeve van tests

UE 51.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar vragen kunnen worden gesteld en/of klachten kunnen worden neergelegd. De helpdesk is op werkdagen minimaal tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefoon bereikbaar te zijn.
--------	--

UE 52.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 24 uur voor het beantwoorden van een vraag of klacht, weekenddagen (zaterdag en zondag) niet meegerekend.
--------	---

UE 53.	De medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn op de helpdesk, inclusief leidinggevend, dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
--------	--

4.2.5. Managementrapportage en overlegstructuur

Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer:

- Operationeel (niveau van de bestelgemachtigden / bestellers): betreft lopende en toekomstige bestelopdrachten en facturatie;
- Tactisch-strategisch (niveau van de contractmanager en contracteigenaar): betreft onder andere algemene contractuitvoering, geaggregeerde managementrapportages, rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening (leveringen), klachten, verbetertrajecten en innovaties in de markt.

UE 54.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactperso(n)en.
--------	---

UE 55.	Opdrachtnemer initieert minimaal 2x per jaar een overleg met zowel de contractmanager als (gedelegeerd) contracteigenaar en inhoudsdeskundige. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken: • Uitvoering van de Raamovereenkomst; • Algemene voortgang en prestaties • Escalaties vanuit het tactisch/operationeel overleg • Ontwikkelingen bij de Opdrachtgever, in de markt of bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag, binnen 14 kalenderdagen, opgesteld door Opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
--------	--

UE 56.	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de Raamovereenkomst driemaandelijks, conform UE 50 een Service Level Rapportage. Voor onderhavige Opdracht dient UE 50 aangevuld te worden met de volgende informatie: • afgenomen aantallen psychologische testen per categorie; • totale omzet per test.
--------	--

4.3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het beschrijvend document opgenomen conceptovereenkomst 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 in de Nota('s) van inlichtingen.

De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

UE 57.	Inschrijver gaat akkoord met de concept raamovereenkomst (bijlage 2) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--