

Bijlage Programma van eisen V3.0

Aanbesteding “Opleidingsmakelaar”

In dit document staan de eisen beschreven die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening.
 De Opdrachtnemer dient te voldoen aan deze eisen. Het niet (onvoorwaardelijk) accepteren van de gestelde eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

Inhoud

1.	Algemene dienstverlening	2
2.	Eisen aan leeraanbod	2
3.	Functionaliteiten/eisen aan Platform	4
4.	Wetgeving	5
5.	Communicatie/overleg	5
6.	Implementatie	6
7.	Prijzen en tarieven	6
8.	Facturering	7
9.	Contractmanagement	8
10.	Service Level Agreement	9
11.	IB-eisen IT	9

Datum: 16-10-2025
 Versie: Definitief V3.0

1. Algemene dienstverlening

- Eis 1. Opdrachtnemer stelt een Platform beschikbaar waarmee het Kadaster zijn medewerkers een breed en kwalitatief hoogwaardig aanbod van opleidingen/trainingen aan kan bieden, zowel individueel als op groepsniveau.
- Eis 2. Opdrachtnemer heeft tijdens de gehele Raamovereenkomst de rol van Opleidingsmakelaar. Daarmee wordt bedoeld dat:
- Er opleidingen/trainingen ter ondersteuning van het Kadaster worden aangeboden;
 - Opdrachtnemer als makelaar/intermediar fungeert tussen de medewerkers van het Kadaster die opleidingen/trainingen afnemen en aanbieders van opleidingen/trainingen;
 - De administratieve en financiële afhandeling rond het zoeken, beschikbaar stellen en het boeken van opleidingen/trainingen worden verzorgd door Opdrachtnemer.
- Eis 3. Opdrachtnemer stelt een voor het Kadaster ingerichte online catalogus ter beschikking waarin opleidingen/trainingen gezocht en geboekt kunnen worden. Het Kadaster bepaalt niet welke opleiders/trainers in de catalogus worden opgenomen.
- Eis 4. In het geval het onmogelijk blijkt om een bepaalde opleiding te boeken via Opdrachtnemer, kan buiten de Raamovereenkomst worden getreden.
- Eis 5. Opdrachtnemer zet zich in om de geleverde dienstverlening continu te verbeteren.
- Eis 6. Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van de in het Platform aangeboden opleidingsplaatsen.
- Eis 7. In het geval opleiders / trainers een geboekte opleiding wijzigt heeft het Kadaster het recht deze opleiding/training kosteloos te annuleren.
- Eis 8. Kadaster verwacht dat de Opdrachtnemer een helpdesk heeft. Deze helpdesk:
- Ondersteunt het gehele proces van zoeken, boeken en facturering;
 - Beantwoordt alle vragen/klachten over het gehele proces;
 - Is klantvriendelijk, proactief en is Nederlandstalig;
 - Gaat nabellen bij storingen/ problemen in het proces binnen 8 werkuren;
 - Is minimaal telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur;
 - Levert een kwartaalrapportage op waarin vragen en klachten gecategoriseerd worden weergegeven inclusief de responsetijden.
- Eis 9. Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen en binnen 72 uur afgehandeld en aan het Kadaster teruggekoppeld. Een klacht = elke blijk van onvrede vanuit het Kadaster of de kandidaat over de service en dienstverlening van Opdrachtnemer, zoals vastgelegd in de uit deze aanbesteding voortvloeiende Raamovereenkomst.
- Eis 10. Eventuele aanpassingen in werkprocessen gerelateerd aan de Opdracht als gevolg van veranderingen in de wet- en regelgeving, dienen binnen een nader overeen te komen doorlooptijd kosteloos te worden doorgevoerd door Opdrachtnemer.
- Eis 11. Opdrachtnemer voert het contractmanagement uit voor alle opleiders/trainers die beschikbaar zijn gesteld als Binnen catalogus. Onder contractmanagement verstaat het Kadaster:
- Maken en bewaken kwaliteitsafspraken (waaronder reviews en evaluaties);
 - Maken en bewaken commerciële afspraken (waaronder kortingen, betalingsvoorwaarden en annuleringsvoorwaarden, contractering).

2. Eisen aan leeraanbod

- Eis 12. Binnen catalogus van Opdrachtnemer zitten minimaal de volgende categorieën:
1. Management en leiderschap: opleidingen/trainingen voor leidinggevend, inclusief strategisch management, teamleiderschap en besluitvorming.

2. Automatisering en IT: opleidingen/trainingen in IT-systemen, softwareontwikkeling, automatiseringstechnieken, Artificial Intelligence (AI), digitale transformatie en competenties, nieuwe technologieën.
3. Kwaliteit- en projectmanagement: opleidingen/trainingen die zich richten op kwaliteitsbeheer, projectplanning en uitvoering, lean en agile.
4. Marketing, media en communicatie: opleidingen/trainingen in marketingstrategieën, verkooptechnieken, klantrelatiebeheer, digitale marketing, sociale media en online communicatie.
5. Inkoop en financiën: opleidingen/trainingen in inkoop- en contractmanagement, financiële planning en boekhouding.
6. Juridisch, bestuur en recht: opleidingen/trainingen in juridische kennis, bestuursrecht en regelgeving.
7. Human Resources: opleidingen/trainingengericht op personeelsbeheer, werving en selectie, en arbeidsrecht.
8. Facilitair Management; opleidingen/trainingen gericht op hoe om te gaan met facilitaire vraagstukken in theorie en praktijk.
9. Duurzaamheid en milieu: opleidingen/trainingen gericht op milieubewustzijn, duurzame bedrijfsvoering en ecologische verantwoordelijkheid.
10. Vastgoed en makelaardij: opleidingen/trainingen voor vastgoedbeheer, makelaardij en onroerend goed.
11. Productie, techniek en bouw: opleidingen/trainingen in productieprocessen, technische vaardigheden en bouwmanagement.
12. Arbo en veiligheid: opleidingen/trainingen gericht op arbeidsomstandigheden, veiligheid op de werkplek en preventie van ongevallen.
13. Secretarieel en administratie: opleidingen/trainingen in administratieve vaardigheden, secretariaatswerk en kantoorbeheer.
14. Persoonlijke effectiviteit: opleidingen/trainingen die helpen bij het verbeteren van persoonlijke vaardigheden zoals timemanagement, zelfreflectie en doelgericht werken.
15. Communicatie: opleidingen/trainingen die zich richten op verbale en non-verbale communicatie, presentatievaardigheden en effectieve samenwerking inclusief het versterken van taalvaardigheid in het Nederlands of andere talen
16. Innovatie en creativiteit: opleidingen/trainingen die medewerkers helpen om innovatieve oplossingen te bedenken en creatief te denken.
17. Opleiding en onderwijs: opleidingen/trainingen voor docenten en trainers, inclusief didactiek, curriculumontwikkeling en onderwijstechnologie.
18. Gezondheid en vitaliteit: opleidingen/trainingen die zich richten op fysieke en mentale gezondheid, vitaliteit bevorderen, stressmanagement en welzijn op de werkplek, sportieve activiteiten en fitness.
19. Zorg en verzorging: opleidingen/trainingen gericht op zorgprofessionals, verpleegkunde, ouderenzorg en medische verzorging.

Eis 13. De facturatie van opleidingen/trainingen Buiten catalogus worden binnen het Platform afgehandeld.

Eis 14. Binnen de catalogus wordt duidelijk aangegeven of een opleiding/training incompany standaard beschikbaar is.

Eis 15. *Deze EIS is komen te vervallen en is als wens 6 opgenomen.*

Eis 16. Opdrachtnemer fungeert als makelaar/intermediair tussen de medewerkers van het Kadaster en aanbieders van opleidingen/trainingen. Opdrachtnemer faciliteert de medewerkers van het Kadaster bij het gehele proces van zoeken en boeken tot en met facturering.

Eis 17. Opdrachtnemer maakt alle opleidingen/trainingen die buiten de scope van de Opdracht vallen, onzichtbaar binnen het Platform.

-
- Eis 18. Opdrachtnemer borgt dat opleidingen/trainingen die Binnen catalogus worden ingekocht altijd gecategoriseerd zijn.
-
- Eis 19. De catalogus omvat opleidingen/trainingen op minimaal de volgende opleidingsniveaus: (post-)MBO, (post-)HBO en (post-)WO.
-
- Eis 20. Opdrachtnemer draagt zorg voor de actualiteit van het aanbod van opleidingen/trainingen inclusief de trainings- en opleidingsdata, locaties en prijzen binnen het Platform. Dat betekent dat aanbod dat op websites van opleiders/trainingsbureaus beschikbaar is, gelijk is aan het Platform.
-
- Eis 21. De catalogus bevat minimaal de volgende informatie over opleidingen/trainingen:
1. Categorie opleiding/training;
 2. Naam opleider;
 3. Naam opleiding/training;
 4. Inhoud van de opleiding/training (met eindtermen);
 5. Indien relevant: doelgroep voor de opleiding/training (werk- en denkniveau, jaren werkervaring);
 6. Indien relevant: toelatingseisen, zoals opleidingsniveau;
 7. Type opleiding/training (klassikaal, online, individueel, e-learning, blended);
 8. Certificaat/diploma ja/nee;
 9. Omvang (aantal bijeenkomsten) en doorlooptijd;
 10. Indien relevant: minimale en maximale groepsgrootte;
 11. Inschrijfdata en startdata;
 12. Eventueel: aantal beschikbare plaatsen;
 13. Tijden (dag-/avondopleiding) en locatie(s) - overnachting ja/nee;
 14. Studielast (inclusief zelfstudietijd);
 15. Kwaliteit/waardering/ranking van de opleiding (incl. reviewscores en beknopte toelichting);
 16. Prijs incl. bijkomende kosten;
 17. Annuleringsinformatie (termijn en kosten).
-

3. Functionaliteiten/eisen aan Platform

- Eis 22. Er is de mogelijkheid om een (anonieme) review op het Platform te plaatsen waarmee zichtbaar is wat de tevredenheid is over de in de catalogus opgenomen opleidingen/trainingen (ranking).
-
- Eis 23. De gemiddelde score van alle gebruikers (inclusief gebruikers van andere organisaties) is zichtbaar bij het zoeken naar een opleiding.
-
- Eis 24. Het Platform bevat een filter waarmee Kadastermedewerkers opleidingen/trainingen kunnen zoeken en de resultaten van de zoekopdracht kunnen filteren.
-
- Eis 25. De Kadaster-huisstijl (o.a. logo en kleurstelling) moet toegepast worden op het Platform.
-
- Eis 26. Het moet mogelijk zijn Kadaster-specifieke velden toe te voegen op het Platform, zoals inkoopordernummer, directie en een indicatie of de opleiding/training vanuit het POB-budget wordt gefinancierd.
-
- Eis 27. Opdrachtgever faciliteert de inkoop van opleidingen/trainingen Buiten catalogus alleen met akkoord van het Kadaster en borgt dit systeemtechnisch op het Platform.
-
- Eis 28. Het inkoopordernummer is een verplicht veld en voorwaardelijk om de boeking te kunnen voltooien.
-
- Eis 29. Het Platform beschikt over de mogelijkheid om op ieder moment, op elk niveau en door een beperkte groep medewerkers (maximaal 5) realtime rapportages te genereren. Hier zit minimaal in:
- Overzicht van de totale opleidingsuitgaven en de creditfacturen;
 - Overzicht van kortingen in euro's en percentages;
 - Overzicht van aantallen/uitgaven geboekte opleidingen/trainingen per directie en afdeling;
 - Overzicht van aantallen/uitgaven per opleiding/training en per opleidingsaanbieder;
 - Overzicht van aantallen/uitgaven voor de verschillende categorieën van opleidingen;
-

- Overzicht van aantallen/uitgaven voor de categorie POB-budget (door medewerker aangegeven);
- Overzicht van aantallen/uitgaven boekingen Binnen en Buiten catalogus.

In bovenstaande overzichten worden de aantallen/uitgaven per maand/kwartaal/jaar gepresenteerd en de uitgaven worden zowel inclusief als exclusief BTW getoond.

- Verder biedt het Platform de mogelijkheid om: rapportages te exporteren naar Excel om verder te bewerken.

Eis 30. De individuele medewerker kan de eigen opleidingshistorie inzien: welke opleidingen/trainingen geboekt zijn.

Eis 31. De individuele medewerker kan opleidingen/ trainingen opslaan als favoriet en deze bewaren.

Eis 32. Opdrachtnemer is bereid redelijke verzoeken tot wijziging/uitbreiding van de managementrapportage door het Kadaster, kosteloos door te voeren.

Eis 33. Indien een medewerker uit dienst treedt, dient deze door Opdrachtnemer op inactief in het Platform gezet te worden (indien er sprake is van een licentiemodel).

Eis 34. Het Platform voldoet aan geldende EN 301 549 / WCAG 2.1 AA richtlijnen. Zie voor meer informatie: <https://www.digitaleoverheid.nl/toegankelijkheidsverklaring/>

Toelichting: Opdrachtgever is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid betekent dat websites en online toepassingen voor iedereen makkelijk te gebruiken zijn. Volgens de regels van de overheid moeten websites en webapplicaties daarom voldoen aan bepaalde toegankelijkheidseisen, zoals beschreven in de nieuwste versie van EN 301 549 en WCAG 2.1. Hier staat precies in aan welke eisen webbased applicaties en websites moeten voldoen om voor iedereen toegankelijk te zijn.

4. Wetgeving

Eis 35. Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn organisatie voor alle uit te voeren werkzaamheden in het kader van deze Opdracht voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en dat zijn systemen voldoen aan de minimumeisen omtrent technische eisen die genoemde wet- en regelgeving stellen.

5. Communicatie/overleg

Eis 36. Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vast contactpersoon aan met een vaste vervanger. De contactpersoon is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar. Beiden zijn aanspreekbaar inzake de dienstverlening aan het Kadaster.

Eis 37. Het Kadaster behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te krijgen als de samenwerking, naar het oordeel van het Kadaster, niet goed verloopt.

Eis 38. De contactpersoon van Opdrachtnemer plant het periodiek overleg en is verantwoordelijk voor het opstellen, actualiseren en verspreiden van de agenda en besluiten- en actielijst voor en na ieder periodiek overleg. Bijbehorende stukken worden minimaal 1 week van tevoren gedeeld, notulen worden uiterlijk 2 weken na het overleg gedeeld.

Eis 39. De onderstaande communicatiematrix is van toepassing. Tijdens de implementatie worden hier de juiste namen ingevuld.

Operationeel niveau:

Aanwezig het Kadaster	Aanwezig Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
-----------------------	------------------------	------------	-------------

Medewerker HR Services (backoffice)	Operationele vertegenwoordiging Opdrachtnemer	Naar behoefte.	Kwaliteit, continuïteit en afwijkingen
--	---	----------------	--

Tactisch niveau:

Aanwezig het Kadaster	Aanwezig Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
HR Beleidsadviseur Leren en ontwikkelen Contractmanager	Accountmanager	Min 1 x per jaar, mogelijk meer naar behoefte	Zie eis 39

Strategisch niveau:

Aanwezig het Kadaster	Aanwezig Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
Manager Kadaster / OBO HR Beleidsadviseur Leren en ontwikkelen Contractmanager	Accountmanager Sales eindverantwoordelijke	1 x per jaar	Trends & ontwikkelingen, samenwerking

Eis 40. Als vaste agendapunten komen minimaal de volgende onderwerpen tijdens het periodiek tactisch overleg aan bod:

- Managementrapportage;
- Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening (SLA);
- Voortgang en eventuele knelpunten;
- Ontwikkelingen in de organisatie, zowel bij het Kadaster als bij Opdrachtnemer;
- Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ kostenverlaging/ procesverbeteringen.

Eis 41. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, parkeertarieven, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij het Kadaster.

6. Implementatie

Eis 42. Het Kadaster hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Kadaster gevraagde dienstverlening conform planning (zie Offerteaanvraag) door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

Eis 43. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen het Kadaster. Opdrachtnemer verzekert het Kadaster van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.

Eis 44. Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van het Kadaster in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan het Kadaster ter beschikking gesteld. Dit conform de ARBIT-voorwaarden.

Eis 45. Bij implementatie leidt Opdrachtnemer functioneel beheerders (maximaal 5 gebruikers) op om met het Platform te kunnen werken.

7. Prijzen en tarieven

Eis 46. Inschrijver dient zijn prijsopgave te doen op basis van, tabblad [Instructie], van Bijlage [Prijzenblad].

Eis 47. De prijzen die bij de opleidingen/trainingen worden vermeld zijn all-in prijzen waarin alles is verwerkt: korting, mogelijke fee's, overnachting, BTW etc. en waarbij zichtbaar is wat de korting op de

verschillende componenten voor het Kadaster is. Daarmee zijn de prijscomponenten transparant voor de medewerker en kan de medewerker prijzen Binnen catalogus vergelijken.

- Eis 48. Het Kadaster wil marktconforme tarieven. Met marktconform wordt bedoeld dat de prijs voor een opleiding/training inclusief een eventuele opslag per geboekte opleiding/training welke via het Platform afgenomen wordt, niet meer mag bedragen dan de prijs van dezelfde opleiding/training indien deze rechtstreeks bij het betreffende opleidingsinstituut wordt geboekt. Indien toch een hogere prijs wordt geconstateerd, dan vergoedt Opdrachtnemer het prijsverschil aan het Kadaster.
- Eis 49. Het Kadaster kan steekproefsgewijs de marktconformiteit toetsen door opleidingen/trainingen aangeboden via het Platform met de standaardprijzen van de opleiders te vergelijken. Indien dit plaatsvindt worden de resultaten besproken met Opdrachtnemer.
- Eis 50. De prijs met betrekking tot de dienstverlening die geleverd wordt door Opdrachtnemer dient all-in 'te zijn. Daaronder zijn derhalve begrepen: de salariskosten, de overheadkosten, kosten voor gebruik van apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringskosten, reis- en verblijfkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, accommodatiekosten, etc. Of wel; alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs.
- Eis 51. Gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de Inschrijving opgegeven zijn, tenzij het aanvullende dienstverlening betreft waar het Kadaster om heeft verzocht en schriftelijk mee heeft ingestemd.
- Eis 52. Opdrachtnemer vrijwaart het Kadaster voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
- Eis 53. Indien Opdrachtnemer aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat Inschrijver ermee akkoord dat de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag liggen, aan het Kadaster worden overlegd, binnen 20 dagen na het verzoek hiertoe.
- Eis 54. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Opdrachtnemer deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag, bij het Kadaster in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Wanneer het Kadaster een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is het Kadaster zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
- Eis 55. De overeengekomen tarieven en prijzen kunnen éénmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2027 worden aangepast. Voor het indexeren wordt uitgegaan van de jaar-op-jaar-methode waarbij kwartaal 2 de peilperiode is. De maximale procentuele prijswijziging dient als volgt te worden berekend: $100\% \times (\text{index 'Q2 huidig jaar'} - \text{index 'Q2 vorig jaar'}): \text{index 'Q2 vorig jaar'}$.
 Toegepaste CBS indexcijfer is: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, CPA 2015, productgroep J INFORMATIE EN COMMUNICATIE
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?dl=C2CFE>
- Eis 56. Indexatie voorstellen voor het komende jaar die na 1 oktober van het huidige jaar door Opdrachtnemer worden ingediend, zullen door Opdrachtgever niet meer in behandeling worden genomen.
- Eis 57. De tarieven van reeds verstrekke Nadere Opdrachten binnen de Raamovereenkomsten mogen niet worden geïndexeerd.
- Eis 58. Het Kadaster zal na integrale acceptatie van het Platform de licentiekosten gaan betalen en dus niet vanaf het moment van ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

8. Facturering

- Eis 59. De betalingstermijn van de facturen is 30 dagen na ontvangst door het Kadaster van een geldige en juiste factuur.

-
- Eis 60. De factuur moet voldoen aan de volgende wettelijke vereisten:
https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/.
- Buiten de wettelijke vereisten moeten de volgende punten op de factuur worden vermeld:
- Het inkoopordernummer dat door het Kadaster wordt verstrekt.
-
- Eis 61. Het facturatieproces behorend bij de gevraagde dienstverlening verloopt elektronisch.
-
- Eis 62. De e-factuur voldoet aan volledigheid van informatie volgens de EU-norm (EN16931) voor de factuurverwerking.
-
- Eis 63. Inkomende e-facturen voldoen aan de laatste versie van de SI-UBL 2 standaard.
-
- Eis 64. E-facturatie vindt plaats per geboekte opleiding, per geboekte opleiding wordt één (1) e-factuur aangeboden. Het inkoopordernummer van Opdrachtgever wordt meegegeven met de inkomende e-factuur van de Opdrachtnemer.
-
- Eis 65. De e-factuur is op basis van een XML-bestand conform de SI-UBL 2 standaard. Binnen dit bestand moet via de BASE64 een string worden meegegeven, waaruit een leesbare PDF-factuur kan worden opgebouwd, vergelijkbaar met een reguliere PDF-factuur.
-
- Eis 66. De jaarlijkse licentiekosten (indien hier sprake van is) worden als e-factuur aangeboden aan Opdrachtgever.
-
- Eis 67. Niet correcte e-facturen dienen door de Opdrachtnemer volledig te worden gecrediteerd. Opdrachtnemer mag vervolgens een nieuwe debet e-factuur indienen.
-
- Eis 68. De facturen dienen verstuurd te worden middels het PEPPOL-netwerk.
-
- Eis 69. In verband met het behouden van de BTW-vrijstelling van opleidingen zorgt de Opdrachtnemer dat de opleidingsleveranciers hun opleidingen/trainingen factureren op naam van het Kadaster. Opdrachtnemer verzorgt de afhandeling van inschrijving tot en met facturatie uit naam van het Kadaster. De factuur van Opdrachtnemer dient als bijlage bij de e-factuur te worden opgenomen.
-

9. Contractmanagement

- Eis 70. Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond een bepaalde overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden.
- Het Kadaster heeft contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:
- Het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen het Kadaster en Opdrachtnemer;
 - Het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten;
 - Het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Opdrachtnemer aan het Kadaster.
 - Het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen het Kadaster en Opdrachtnemer;
 - Het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor partijen wel belangrijke aspecten of nevendoelestellingen.

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

Opdrachtnemer onderschrijft bovengenoemde contractmanagementactiviteiten en zal zich gedurende looptijd van Overeenkomst verbinden aan de samen vastgestelde uitkomsten van bovengenoemde activiteiten. Opdrachtnemer stelt zich daarbij meedenkend op.

10. Service Level Agreement

- Eis 71. Onderdeel van de Raamovereenkomst is een Service Level Agreement (SLA).
 Na gunning zal Opdrachtnemer een SLA dienen op te stellen, dit in samenspraak met het Kadaster.
 Opdrachtnemer mag zijn eigen SLA formaat gebruiken.
- Eis 72. Inschrijver verwerkt relevante eisen en uitwerkingen van Inschrijver op de kwalitatieve gunningscriteria in de SLA.
- Eis 73. Opdrachtnemer levert elk half jaar een Service Level Rapportage (SLR) aan aangevuld met de rapportages zoals gevraagd in eis 29.
- Eis 74. Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks kwaliteitscontroles uit zodat de kwaliteitsnormen van de opleidingen/trainingen geborgd zijn.
- Eis 75. Bij het niet voldoen aan de kwaliteitseisen van opleidingen/trainingen door leveranciers borgt Opdrachtnemer passende maatregelen dat er passend alternatief wordt geboden.

11. IB-eisen IT

- Eis 76. Het Kadaster blijft te allen tijde eigenaar van haar data. De leverancier mag de data niet gebruiken voor andere doeleinden dan de afgesproken dienstverlening.
- Eis 77. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de data na het verstrijken van de bewaartermijn op een veilige manier wordt verwijderd.
- Eis 78. De Opdrachtnemer draagt, na beëindiging van de te sluiten overeenkomst, de data van het Kadaster in een algemeen geaccepteerd bestandsformaat over en vernietigt de data van haar eigen systemen. De Opdrachtnemer levert een bewijs van overdracht en vernietiging aan het Kadaster.
- Eis 79. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorkomen van datalekken of ongeautoriseerde toegang tot de datadragers.
- Eis 80. De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichthoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Opdrachtnemer informeert het Kadaster over de locaties waar de data wordt verwerkt en houdt het Kadaster op de hoogte van eventuele wijzigingen.
- Eis 81. De Opdrachtnemer heeft aantoonbaar maatregelen genomen tegen cyberrisico's op basis van een risico-inschatting die gedeeld is met het Kadaster.
- Eis 82. Klantenomgevingen van Opdrachtnemer zijn logisch gescheiden en kunnen elkaar onderling niet beïnvloeden als gevolg van verstoringen in de klantomgeving.
- Eis 83. Medewerkers van de Opdrachtnemers die toegang hebben tot data van het Kadaster hebben een geheimhoudingsplicht en zijn gescreend voor hun functie (VOG met minimaal functieaspecten 11, 12, 13 of minimaal gelijkwaardig).
- Eis 84. De Opdrachtnemer heeft zelf gedragsregels voor acceptabel gebruik van eigen bedrijfsmiddelen en alle medewerkers worden hier minimaal jaarlijks aantoonbaar op gewezen.
- Eis 85. De Opdrachtnemer stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en datalekken moeten aanmelden.
- Eis 86. Binnen de organisatie van de Opdrachtnemer zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, Informatiebeveiliging en compliance vastgesteld en belegd.
- a. Controle op rechten gebeurt minimaal jaarlijks

	b. Controle op beheerrechten gebeurt minimaal halfjaarlijks.
Eis 87.	Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben enkel toegang tot Kadaster data op needtoknow basis.
Eis 88.	De volgende eisen zijn van toepassing voor zover Kadaster gebruikers op IT-componenten kunnen inloggen die onderdeel zijn van de geleverde dienst, of voor zover deze IT-componenten toegang geven tot Kadaster data en/of functionaliteit. Van deze eisen mag enkel worden afgeweken na een risicoafweging door Kadaster conform de procedure Uitzondering op beleid. a. De Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de geleverde IT-componenten worden aangesloten op de Kadastervoorziening(en) voor authenticatie, gebaseerd op open standaarden (lijsten 'verplicht' en 'aanbevolen' van Forum voor Standaardisatie). b. De Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de geleverde IT-componenten worden aangesloten op de Kadastervoorziening voor beveiligen van kritieke toegang, gebaseerd op open standaarden (lijsten 'verplicht' en 'aanbevolen' van Forum voor Standaardisatie). De wijze van aansluiten dient zodanig te worden vormgegeven dat de inloggegevens door de Kadaster voorziening automatisch kunnen worden gewijzigd.
	Zie: Bijlage Authenticatie en autorisatie architectuur v1.0.
Eis 89.	Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport (over niet Kadaster netwerken) en bij opslag. Versleuteling in transport en opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag (waaronder minimaal de richtlijnen van NCSC).
Eis 90.	API's die de oplossing bieden om het systeem te integreren met Kadaster systemen gebruiken protocollen die zijn aanbevolen door Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aanbevolen).
Eis 91.	De oplossing voldoet aan de verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht).
Eis 92.	De Opdrachtnemer versleutelt bij communicatie met het Kadaster alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.
Eis 93.	Indien cookies nodig zijn, dienen deze versleuteld te worden.
Eis 94.	Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan het Kadaster aangeboden dienstverlening en/of data worden zo snel mogelijk (maar uiterlijk binnen 24 uur) gemeld door de Opdrachtnemer aan het Kadaster. Het meldpunt is de ServiceDesk. Telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl .
Eis 95.	<i>Deze eis is n.a.v. Nvl 110 komen te vervallen.</i>
Eis 96.	Het algemene niveau van de informatiebeveiliging blijkt uit één van het volgende: a. Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISO27001 inclusief Verklaring van Toepasselijkheid, ISAE3000 (ook wel SOC T2)); b. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA én in het bezit is van de RE certificering;
Eis 97.	De Opdrachtnemer heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten (CVD) en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.