



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Planning en Registratie (SaaS)

Rotterdam, 8-10-2025

Kenmerk : 273652
Tendernummer : 536832
Versie : 1.2 n.a.v. Nvl 2

Wijzigingen in rood bijgehouden.

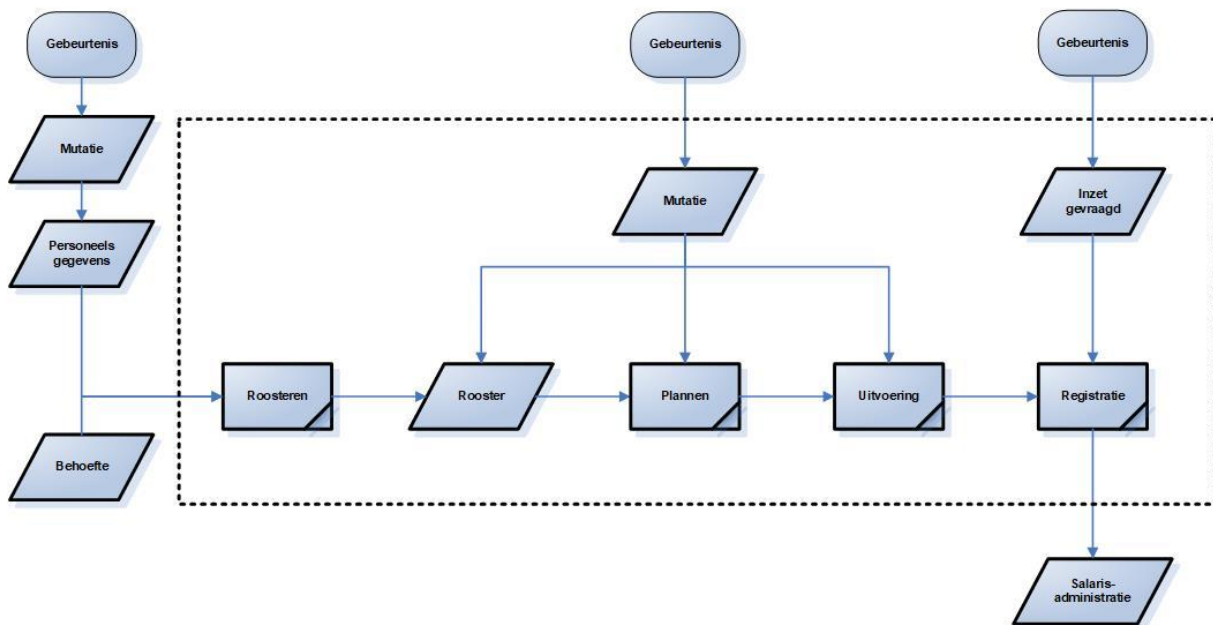
Inhoud

Inhoud	2
A. Voorwoord	3
B. Algemeen	3
C. Functioneel	5
D. Monitoring en rapportages	8
E. Gebruiker	8
F. Verlof	9
G. Ziekte	9
H. Generieke ICT eisen	10
I. Technische eisen	11
J. Beheer en onderhoud	12
K. Implementatie	16
L. Einde overeenkomst	16
M. Financieel	16

A. Voorwoord

VRR heeft de ambitie om de bestaande gebruikte systemen voor planning en registratie te vervangen voor één systeem. Het gaat in de basis om roostering en planning van personeel en hiermee gepaard gaande tijdregistratie. Het systeem moet onder andere gegevens kunnen uitwisselen met de AFAS-applicatie, die ook in gebruik is bij de VRR. De VRR zoekt naar een SaaS-oplossing, conform de eisen zoals opgenomen in dit PvE. De scope van het aan te schaffen systeem vloeit voort uit onderstaande figuur.

Planning & Registratie VRR



B. Algemeen

B.1	De VRR wenst één centraal planning- en (uren)registratieprogramma, toe te passen bij onder andere de brandweer, ambulance, piket, meldkamer en kantoorafdelingen. Deze oplossing moet naar wens kunnen worden ingericht voor de verschillende afdelingen op verschillende manieren kunnen worden ingericht.
B.2	De VRR dient het systeem minimaal voor de volgende gebruikersgroepen te kunnen inzetten, waarbij de VRR zich het recht voorbehoudt om andere gebruiksgroepen toe te voegen: • Beroepskazernes die werken met diensten; • Vrijwillige kazernes die werken met een vrij instroomprofiel; • Kazernes waarbij zowel beroeps als vrijwilligers werken; • Piketfunctionarissen die werken met consignatie diensten; • Ambtelijke collega's die flexibel ingezet kunnen worden; • Instructeurs vakbekwaamheid; • Ambulancemedewerkers die werken met diensten; • Medewerkers die een mix van bovenstaande functies vervullen.

B.3	De oplossing ondersteunt verschillende vormen van plannen/roosteren: samenroosteren (ook wel zelfroosteren) genoemd, centrale planning en eventuele varianten hierop. Dit is per plangroep in te geven. Door gebruik van de term samenroosteren wil de VRR juist de gezamenlijke verantwoordelijkheid benadrukken. Samenroosteren betreft het in het systeem in aanleg door het team samen opstellen van een rooster voor een in te stellen periode in de toekomst waarna een bevoegde medewerker zorgdraagt voor een kloppend rooster in het geval dat er nog mismatches in het rooster zitten. Hierbij kan iedere medewerker behorende bij deze plangroep en daartoe geautoriseerd een persoonlijk rooster maken en het teamrooster verbeteren door aanpassingen in eigen rooster aan te brengen.
B.4	De aangeboden applicatie dient op het moment van livegang aan alle eisen voortkomend uit de aanbestedingsdocumenten te voldoen. Het moment tussen opdracht gunning en livegang kan nog gebruikt worden voor inrichtingszaken, koppelingen, specifieke gewenste berekeningen en eventuele gewenste rapportages. Het is dus niet toegestaan om in die periode functionaliteiten te (door)ontwikkelen om alsnog te kunnen voldoen aan gestelde eisen.
B.5	Alle contacten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vinden plaats in de Nederlandse taal.
B.6	Er is een logfunctionaliteit. De oplossing legt vast wie welke handeling wanneer uitvoert. De applicatiebeheerder kan deze audit-trail inzien.
B.7	De oplossing heeft een rol gebaseerde autorisatie. Een gebruiker kan aan een of meerdere rollen worden gekoppeld. De VRR wenst deze rollen zelf te kunnen configureren.
B.8	Onderdeel van de overeenkomst is het sluiten van een verwerkersovereenkomst t.b.v. AVG wet/regelgeving. Zie bijlage 12 voor het format wat hiervoor wordt gebruikt.
B.9	De opdrachtnemer levert de oplossing en bijhorende dienstverlening conform actueel geldende wet- en regelgeving. Zoals, maar niet uitsluitend Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geldende CAO's van de VRR, ATW/ATB en de European Accessibility Act. De geldende CAO's van de VRR zijn: CAR UWO en CAO Ambulance. Daarnaast hanteert de VRR nog enkele afwijkende regels op de CAR UWO.
B.10	De opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving en CAO welke van invloed kan zijn op de te leveren producten, diensten en bedrijfsvoering van de opdrachtgever.
B.11	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever proactief over vernieuwingen en ontwikkelingen op productniveau ook aangaande oplossingen om te voldoen aan nieuwe of aangepaste wetgeving en CAO-regels.
B.12	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de geleverde dienstverlening.
B.13	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat naast een productieomgeving nog minimaal 2 separate vrij te gebruiken omgevingen beschikbaar zijn voor opdrachtgever voor testen, ontwikkelen, uitproberen en opleidingen. Deze omgevingen zijn in de basis gelijk aan de productieomgeving met een gelijke mate van vrijheid in gebruik. Het heeft de voorkeur om deze omgevingen door opdrachtgever zelf te kunnen kopiëren.
B.14	De opdrachtgever zal bij opdrachtverstrekking een PIA maken, eventuele resultaten dienen door de opdrachtnemer geïmplementeerd te worden voor livegang.
B.15	Opdrachtnemer hanteert security by design en is bekend met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
B.16	Opdrachtnemer zal voldoen aan de NIS-2 richtlijn, op zijn laatst als de (nationale) Cyberbeveiligingswet (Cbw) in werking treedt, indien deze van toepassing is op de betreffende organisatie.

B.17	De oplossing beschikt over de mogelijkheid om vanuit de oplossing mutaties in het rooster rechtstreeks met betreffende medewerkers te communiceren. Ook is het mogelijk een melding te doen aan een groep medewerkers.
------	--

C. Functioneel

C.1	De oplossing is in staat om alle binnen VRR geldende CAO's op te nemen/te verwerken. Deze dienen als basis voor berekeningen voor verlofrechten, vergoedingen, mogelijkheden en onmogelijkheden met betrekking tot inzet en tijdregistratie. Deze CAO's worden actief door de opdrachtnemer in de oplossing onderhouden.
C.2	De oplossing bewaakt actief naleving op alle uren die gekoppeld zijn aan individuele medewerkers, ook als er sprake is van meerdere dienstverbanden, verlofrechten en te werken uren.
C.3	De oplossing bewaakt actief op de naleving van ATW/ATB, geeft de overtreding weer en biedt minimaal de mogelijkheid om een opmerking bij de betreffende dienst te plaatsen. Deze bewaking vindt integraal plaats op medewerkerniveau. Dus ook indien de medewerker meerdere dienstverbanden heeft of anderszins op verschillende plangroepen ingeroosterd staat.
C.4	De oplossing wordt (pro)actief door opdrachtnemer doorontwikkeld met nieuwe en aangepaste functionaliteiten om te blijven voldoen aan wet- en regelgeving en CAO's.
C.5	De oplossing moet per medewerker correct om kunnen gaan met een jaarurencyclus, geldende verlofregels en saldi, TVT uren of +/- uren en overwerk welke leiden tot correcte uitbetaling en saldiberekeningen. De saldi zijn voor leidinggevende en planner in het rooster inzichtelijk op in te stellen periodes.
C.6	Het is voor planners en leidinggevendenden na te gaan hoe de uren van een dag van een medewerker zijn opgebouwd en verrekend.
C.7	Bijzonder verlof wordt conform CAO en eventuele nadere afspraken correct verwerkt ten behoeve van verlof en te werken uren.
C.8	Per plangroep kan bepaald worden wat planningshorizon en publicatietermijn is van roosters.
C.9	De oplossing biedt de mogelijkheid om voor te bepalen periodes een planning(ssempel) te maken en deze uit te rollen over een bepaalde periode aansluitend bij het betreffende organisatieonderdeel.
C.10	Bij het plannen is er in het roosterscherm direct inzichtelijk of er voldoende medewerkers ingepland zijn die gezamenlijk alle benodigde diensten en met de juiste en actuele specialismes kunnen bezetten. Tevens waar de hiaten en overschotten zich bevinden.
C.11	De oplossing moet bewaken dat processen die logischerwijs niet kunnen op een specifiek dienstverband ook niet uitgevoerd kunnen worden. Te denken aan bijvoorbeeld een verlofaanvraag op een vrijwilligersaanstelling en een medewerker met een deeltijdcontract die geen overwerk kan declareren.
C.12	Het is mogelijk een rooster op te stellen in concept en deze om te zetten naar productie.
C.13	De oplossing laat toe dat zonder tussenkomst van opdrachtnemer en zonder additionele kosten ontwikkelde situaties in een van de omgevingen kunnen worden omgezet naar een andere omgeving.
C.14	Er vindt een controle op de bevoegdheid van ingeplande medewerkers plaats. Op basis van functie en specialisme / rol kan bepaald worden of een medewerker bevoegd is om een dienst/activiteit in te vullen.
C.15	De oplossing voorziet om personeel in- en uit te lenen tussen plangroepen. Uren en bezetting worden geboekt op de plangroep waar de dienst gedraaid is.
C.16	De oplossing moet zowel de planner als de gebruiker ondersteunen.

	Wanneer er sprake is van een dubbel dienstverband bij een medewerker, is helder voor welk dienstverband eventuele aanpassingen en inzetten gelden. De oplossing ondersteunt om eventuele vergissingen te minimaliseren. Ditzelfde geldt voor inzet op een andere organisatorische eenheid.
C.17	In het rooster is helder te zien dat een medewerker eventueel al ingepland staat op een andere plangroep. Overlappend inplannen van diensten tussen plangroepen en/of verschillende dienstverbanden van een medewerker is alleen onder voorwaarden mogelijk.
C.18	Niet toegestane keuzes in het roosteren worden minimaal aangegeven met een waarschuwing en en/of blokkering. De eindgebruiker wordt hierbij geïnformeerd waarom de keuze niet mogelijk is. Voor ruilingen die de ATW/ATB overschrijden mag dit voor de eindgebruiker, die een ruiling via de eigen omgeving probeert te maken, ook ondervangen worden door het weglaten van niet-toelaatbare opties.
C.19	De oplossing biedt de mogelijkheid om ook externe medewerkers, welke niet geregistreerd staan in het HR-systeem (AFAS), in te plannen.
C.20	De oplossing moet in staat zijn om (flex)pools met medewerkers voor verschillende functies aan te kunnen maken. De planners hebben de mogelijkheid om diensten / momenten aan te bieden aan (flexpool)medewerkers op het web en mobiele devices (middels pushberichten). In de (flex)pools moeten diensten aangeboden kunnen worden op functie / specialisme / rol. Uitsluitend kandidaten die in aanmerking komen deze functie/specialisme/rol te kunnen uitvoeren krijgen een bericht/notificatie. De oplossing houdt hierbij rekening met bezetting, ATW/ATB en het hebben van de juiste specialismes. Nadat kandidaten hebben gereageerd kan de planner beslissen welke persoon deze dienst invult.
C.21	De oplossing dient de mogelijkheid te hebben om specifieke medewerkers te kunnen onderscheiden en afwijkend te plannen. Zo dient er de mogelijkheid te zijn om bijvoorbeeld stagiaires en personen in opleiding in te plannen in aanvulling op de gewone bezetting.
C.22	Het is mogelijk om vanuit de oplossing openstaande diensten naar een externe applicatie (van bijvoorbeeld een uitzendbureau) door te zetten. Voor de planner is er in de werking geen verschil in werkwijze tussen intern of extern uitzetten van diensten.
C.23	Gewerkte diensten op feestdagen/verzwarende diensten worden bijgehouden voor evenredig verdeling van deze diensten over de medewerkers in de tijd.
C.24	In het rooster is het mogelijk voor een medewerker bepaalde diensten/activiteiten overlappend in te plannen/te registreren.
C.25	Naast reguliere diensten zijn uren binnen diensten op inzetten/projecten/nevenactiviteiten te registreren. Hierbij kunnen nummers/namen toegekend worden aan deze activiteiten. Geregistreerde uren op deze activiteiten kunnen worden gesommeerd en als teller in het scherm en in rapport worden weergegeven.
C.26	Aan de registratie zoals omschreven onder C.25 is minimaal een drietal kenmerken te hangen die gezamenlijk een project kunnen vormen waar de uren van bijgehouden moeten worden, bijvoorbeeld: afnemer, dienst, activiteit.
C.27	Op basis van <u>persoon en functie</u> is te autoriseren wie op welk dienst/project/inzet/nevenactiviteit uren mag schrijven.
C.28	Medewerker kan te allen tijde zijn of haar beschikbaarheid ingeven en bijhouden.
C.29	Het is mogelijk een kenmerk toe te kennen aan een medewerker voor (on)ervarenheid en ondersteunt de bewaking op wie dan al dan niet samen kan werken.
C.30	Naast datum en tijd is het ook mogelijk om een locatie/werkplek aan te duiden bij het plannen van activiteiten.
C.31	De oplossing ondersteunt het (geautomatiseerd) maken van een voertuigindeling/voertuigtoewijzing/tafelbezetting waarbij de keuzemogelijkheid bestaat om dit per dienst wel, of niet te gebruiken. Hierbij kan bepaald worden met welke voorwaarden de oplossing rekening moet houden in de indeling/toewijzing. Voorbeelden hiervan: een zekere

	roulatie in de stoelverdeling (BRW) of juist een vaste voertuigtoewijzing (ARR). Tevens kan rekening gehouden worden met voldoende verschil in dienstervaringsjaren/taakvolwassenheid op een voertuig. Dus niet alleen jonggedienden samen op een wagen.
C.32	De oplossing is ondersteunend in het maken van voorstellen voor vervanging bij ontstane tekorten. Het systeem houdt hierbij, indien van toepassing, rekening met ATW/ATB, beschikbaarheid, specialismes, functies en gewenste bezetting.
C.33	De oplossing moet ruilingen van een dienst ondersteunen d.m.v. suggesties voor ruilingen, waarbij controle op kaders ATW/ATB, CAO , urenaldi, kwalificaties en bevoegdheden plaats vindt. Ruilingen mogen niet leiden tot overtredingen of onderbezetting.
C.34	De oplossing biedt de mogelijkheid om activiteiten in bulk en voor meerdere personen te registreren.
C.35	Individuele medewerkers kunnen de oplossing op een computer simultaan in meerdere tabbladen openen waarbij op elk tabblad sprake kan zijn van een andere planweergave en gebruik. Bijvoorbeeld op het ene tabblad een regionale planning en op anderen individuele kazernes. Of op de ene tabblad kazernerooster en op de ander de planning van de indeling over de wagens.
C.36	Het is mogelijk naast een hiërarchische indeling plangroepen ook anderszins te filteren zoals bijvoorbeeld alle duikkazernes. Of bepaalde kenmerken van medewerkers, zoals bijvoorbeeld in welke ploeg ze werkzaam zijn.
C.37	Als door omstandigheden een bepaalde functie/specialisme tijdelijk niet door een medewerker vervuld kan worden, is deze nog wel inplanbaar voor andere functies. Bijvoorbeeld een duiker met een snotneus mag niet als duiker ingepland worden maar wel op een andere positie in de wagen.
C.38	Aan diensten en activiteiten moeten berekeningen gekoppeld kunnen worden ten behoeve van een correcte uitbetalingen en vergoedingen. Deze kunnen afhankelijk zijn van tijdstip. Dit vanuit CAO's maar ook eigen regelingen. Deze berekeningen leiden tot een maandelijks overzicht ten behoeve van de uitbetaling. Dit overzicht wordt via een koppeling (bij voorkeur zonder gebruik te hoeven maken van export-importbestanden door medewerkers van de VRR) doorgezet naar AFAS. In het overzicht wordt rekening gehouden met terugwerkende kracht mutaties. De periode voor de te hanteren TWK-periode is instelbaar. Om u inzage te geven in voorbeelden van enkele VRR-regelingen kunnen wij u deze op verzoek sturen. U kunt via de berichtenmodule van Tendersnet deze regelingen opvragen.
C.39	Uren worden op een juiste manier berekend en verrekend waarbij rekening wordt gehouden met onder andere de volgende situaties: voor de beroepsbrandweer geldt een 24-uursdienst als 17,5 uur contracttijd. Voor sommige verdere uren moet wel een omrekening plaatsvinden (dagdienst gerelateerde uren) en voor wachtgerelateerde uren gelden weer klokuren. Ook bij een training overdag en daarna direct de wacht in tot de volgende ochtend worden uren correct verwerkt en op de juiste soort uren geteld. Voor de ARR werkt dit volgens de CAO met 17,7 uur voor een 24-uursdienst.
C.40	Uitgevoerde activiteiten zoals tijdverantwoording kunnen door medewerker zelf ingegeven worden, mits zij daartoe geautoriseerd zijn.
C.41	Opmerkingen kunnen toegevoegd worden aan diensten, dagen, plangroepen en deze kunnen ook naar medewerkers gecommuniceerd worden via de oplossing.
C.42	In te stellen is voor wie specifieke opmerkingen zichtbaar zijn (planner, leidinggevende, medewerker)
C.43	Het is mogelijk te kunnen zoeken in aakte opmerkingen op diensten. Al dan niet via een rapportage.

C.44	De oplossing biedt de mogelijkheid om wijzigingen in het rooster aan de medewerkers te communiceren.
C.45	De oplossing heeft de mogelijkheid om uren en aanvragen goed- en af te keuren. Bij deze goed- of afkeuring kan te allen tijde een motivatie worden geschreven. De bevoegdheid om goed- en af te keuren is te delegeren en mandateren. Beslissingen worden gelogd en zijn opvraagbaar voor gehele plangroepen.
C.46	Alle handelingen / mutaties / aanvragen moeten door de planner opvraagbaar zijn. Ook wanneer de betreffende dag in het verleden ligt (verlof, ruilaanvragen).
C.47	Autorisaties van leidinggevendenden kunnen tijdelijk naar een collega overgedragen worden in geval van afwezigheid.
C.48	Het rooster is voor instelbare periodes te openen waarbij ook een jaar mogelijk is.
C.49	Per medewerker wordt bijgehouden op welke locatie deze de dienst heeft gedraaid en hoe vaak dit in een bepaalde periode afwijkend is van de toegekende standlocatie van de medewerker.

D. Monitoring en rapportages

D.1	Data van rooster, planning, registratie en geplaatste opmerkingen kunnen ten minste gekopieerd worden naar eigen datawarehouse.
D.2	De oplossing heeft een rapportengenerator waardoor zelf rapporten kunnen worden gemaakt, de oplossing heeft een aantal standaard (veel gebruikte) rapporten in de oplossing staan die na believen kunnen worden gebruikt. De aan te roepen rapporten zijn gekoppeld aan de functies van de medewerker.
D.3	Totaaloverzicht per medewerker/afdeling/organisatie over alle geregistreerde uren per uitgevoerde functie/taak en urensoort is voorhanden.
D.4	De oplossing kan daglijsten produceren met aanwezigheid van medewerkers met functie/specialisme, werkplek en dienstitijden. Tevens kunnen opgenomen opmerkingen op plangroepniveau weergegeven worden op de daglijst. Deze daglijst is digitaal te raadplegen via narrow casting en app. Levering van de hardware ten behoeve van narrow casting maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst.
D.5	Medewerker kan mobile device (app) persoonlijke rooster, verlofkaart (uitgesplitst naar alle van geldende verlofsoorten) en urenregistratie inzien.
D.6	Waar de aangeleverde standaardrapporten niet voldoen is er binnen de overeenkomst ruimte om maximaal 20 rapporten te laten ontwikkelen.

E. Gebruiker

E.1	Gebruiker kan zijn eigen notificatie-instellingen regelen.
E.2	Een gebruiker kan via een webbrowser en mobile devices (app): • Verlof aanvragen; • De gewerkte uren in bulk accorderen als deze gelijk zijn aan het geplande rooster; • Ruilverzoeken; • Diensten ruilen, aanbieden en overdragen aan een collega; • Diensten die aangeboden zijn aannemen en accepteren; • Groepsrooster (per dag/ week/ per kazerne) kunnen inzien op een zelf gekozen datum; • Notificaties naar medewerkers indien er diensten open staan ontvangen;

	• Een dagbezetting op kunnen raadplegen met daarin het rooster van een zelf gekozen datum; • Een functie waarbij de medewerkers diensten kunnen accepteren die zij ook kunnen uitvoeren rekening houdend met ATW, ATB, functies en specialisme; • Extra gemaakte uren indienen; • Opvragen van diverse saldi waaronder verlof, +/- uren en / of TVT, gemaakte uren.
E.3	De oplossing moet overwerk correct kunnen verwerken (tijd voor tijd TVT en tijd voor geld TVG) richting integrale verlofsaldi, verlofkaart en uitbetalingen conform CAO en eventuele separate afspraken. Alleen medewerkers met een aanstelling waarbij overwerk geregistreerd mag worden, moeten geautoriseerd kunnen worden om zelf hun overwerk in het systeem te registreren. Door middel van een workflow moet een verantwoordelijke dit kunnen accorderen.
E.4	Medewerker moet al dan niet zelfstandig (met of zonder tussenkomst/akkoord van een ander) diensten kunnen ruilen waarbij controle plaatsvindt op ATW/ATB, minimale bezetting en eventuele geldende specialismes.

F. Verlof

F.1	De oplossing moet om kunnen gaan met meerdere verlofsoorten (bijvoorbeeld wettelijk, bovenwettelijk, overgangsprotocol en feestdagencompensatie). Daarnaast moet de oplossing op basis van CAO rechten kunnen berekenen en bijhouden. Tevens wordt hierbij rekening gehouden met de vervalttermijnen van uren en rechten. Indien uren en rechten vanuit AFAS worden overgenomen mag er geen verschil in de saldi tussen beide systemen ontstaan.
F.2	Bij ingediende verlofaanvragen is het bij de beoordeling voor eventuele goedkeuring zichtbaar wat de consequenties zijn voor de bezetting.
F.3	Gebruikers kunnen een zelf instelbare periode verlof aanvragen. Voorbeelden: drie weken, een week, twee dagen 1 dag een dag deel of een aantal uur per dag.
F.4	Wanneer de planner een verlofaanvraag wil goedkeuren en er door deze goedkeuring een tekort ontstaat, dient het systeem een waarschuwing af te geven alvorens de planner de verlofaanvraag definitief kan goedkeuren.
F.5	Verlofaanvragen kunnen worden ingediend voor momenten in de toekomst en de dag van het verlof zelf.
F.6	De oplossing biedt de mogelijkheid voor de functioneel beheerders om de standaardwaarden zoals compensatie uren, verlof (jaarlijks) of de compensatie uren / het verlof per dag te verlagen of te verhogen. Evenals het doorvoeren van overige handmatige correcties op verlof is mogelijk.
F.7	De oplossing biedt de mogelijkheid om bij medewerkers uit te vragen wanneer ze verlof willen in een te specificeren periode en maakt eventueel op basis van de gegeven voorkeuren een voorgesteld verlofrooster.

G. Ziekte

G.1	Ziek- en herstelmeldingen komen via koppeling met HR-systeem realtime of anders met een instelbare, welke kan verschillen gedurende de dag, hoge frequentie binnen. Hoge frequentie kan wel tot om de 10 minuten zijn. Deze worden door het systeem verwerkt op dienstverbandniveau. Zo kan een medewerker voor het ene dienstverband niet inzetbaar zijn maar voor het andere wel.
G.2	Als door ziekte reguliere diensten/taken niet vervuld kunnen worden, kunnen in de oplossing wel vervangende werkzaamheden ingepland worden.

G.3	Indien een medewerker weer beter is, moet het systeem de mogelijkheid geven om de medewerker weer het oude rooster te volgen.
G.4	Ontstane onderbezetting is direct inzichtelijk.

H. Generieke ICT eisen

H.1	De te leveren oplossing moet volledig in de Nederlandse taal zijn, inclusief documentatie, opleidingen en helpdeskondersteuning. Alle aspecten van het systeem—levering, implementatie, gebruik en onderhoud—worden uitgevoerd in het Nederlands. <u>Tijdens Nederlandse kantooruren dient de helpdeskondersteuning in het Nederlands te zijn. Buiten deze tijden mag dit ook in het Engels.</u> Documentatie dient eveneens in de Nederlandse taal te worden opgeleverd.
H.2	De oplossing moet worden gekarakteriseerd als 'proven technology', wat betekent dat het in de aangeboden versie eerder succesvol is geïmplementeerd bij een andere organisatie met meervoudige CAO's en meervoudige invulling van werkuren (24, 12, 8 uren diensten) en waarin al wordt voorzien in de gestelde eisen.
H.3	De oplossing wordt als een standaard Software-as-a-Service (SaaS) model geleverd. De ICT-prestatie moet worden gehost binnen Nederland of de Europese Economische Ruimte (EER). Dit geldt voor alle facetten van de oplossing, waaronder hosting, opslag, support, verwerking van persoonsgegevens en uitwijkmogelijkheden.
H.4	Alle functionaliteiten voor eindgebruikers en functioneel/applicatiebeheer zijn toegankelijk via webbrowsers op zowel desktop- als laptopcomputers, alsook via webbrowsers en/of applicaties op mobiele apparaten (smartphones, tablets). Gebruikers, zowel eindgebruikers als beheerders, mogen geen onnodige hinder ondervinden van dit leveringsmodel. Dit houdt in dat er geen verplicht gebruik van terminalservers of remote desktopverbindingen mag zijn, en er geen separaat inloggen vereist is.
H.5	De oplossing voorziet in functionaliteiten voor het borgen en loggen van gegevensmutaties, inclusief de oorsprong van de mutatie (gebruiker en/of proces) en het behoud van gegevens vóór de mutatie. Elke vorm van onderhoud moet binnen de binnen de SLA afgesproken eisen van beschikbaarheid uitgevoerd worden. Waar van toepassing dient er een audit-trail te zijn, in ieder geval conform de volgende richtlijnen: - Algemene Verordening Gegevensbescherming - NEN 7510.
H.6	De oplossing omvat standaard een niet-muteerbare audit-trail (logging), waarin automatische registratie en opslag van de volgende gegevens plaatsvinden: - Gebruik van technische en functionele beheerfuncties. - Handelingen van beveiligingsbeheer, zoals het opvoeren en afvoeren van gebruikers, toekennen en intrekken van rechten, wachtwoordresetten, en het uitgeven en intrekken van cryptosleutels (certificaten). - Beveiligingsincidenten, zoals de aanwezigheid van malware, testen op kwetsbaarheden, foutieve inlogpogingen, overschrijding van autorisatiebevoegdheden, geweigerde toegangspogingen en gebruik van niet-operationele systeemservices. - Verstoringen in het productieproces, zoals het vollopen van queues, systeemfouten, en afbreken van programmatuur. - Handelingen van gebruikers.
H.7	De audit-trail wordt regelmatig beoordeeld door de opdrachtnemer en is raadpleegbaar door functioneel beheer. De bewaarperiode van de logging is vastgesteld op de wettelijke vereiste periode voor het bewaren van roosters en werkuren, met gewaarborgde beschikbaarheid binnen deze periode.

H.8	De opdrachtnemer verleent bij jaarlijkse audits door een onafhankelijke auditor volledige medewerking, bijvoorbeeld door het leveren van een TPM- of vergelijkbaar rapport als bewijs van de audit. Tevens gaat men akkoord met een Intrusion & Detection test, die in overleg wordt uitgevoerd door een gecertificeerde medewerker van de opdrachtnemer of, na instemming, door een door de opdrachtnemer aangewezen adviesbureau.
H.9	Het systeem kent een koppeling met het gebruikte HR-systeem (momenteel AFAS) die realtime of anders met een instelbare hoge frequentie <u>(minimaal 1x per dag)</u> om basisgegevens van medewerkers evenals ziek- en herstel, ten behoeve van rooster en verlofrechtberekening automatisch in te laden
H.10	Specialismes kunnen binnenkomen via aanpalende systemen. Voor een juiste inzet is de geldigheid met begin- en einddatum cruciaal. De specialismes moeten ook handmatig met begin- en einddatum aan medewerker toegewezen kunnen worden binnen het systeem. Deze specialismes zijn in rapport inzichtelijk te maken per plangroep met data van geldigheid per specialisme per persoon.
H.11	Er is een koppeling tussen de oplossing en het salarissysteem (momenteel AFAS) ten behoeve van correcte uitbetalingen. Hiertoe levert het systeem juiste berekeningen aan op looncodes per medewerker per in te stellen periode. Hierbij is het ook mogelijk gebruik te maken van snapshots ten behoeve van terugwerkende kracht mutaties.
H.12	Alle data in de oplossing is eigendom van de VRR, deze data is te ontsluiten naar standaard rapportageplatforms zoals PowerBI.
H.13	Alle functionaliteiten in de oplossing zijn voorzien van een te raadplegen actuele handleiding. Deze handleiding is direct te raadplegen vanuit de applicatie, bijvoorbeeld door een hulpknop per scherm, waarbij de gebruiker direct naar het meest relevant onderdeel van deze handleiding verwezen wordt.

I. Technische eisen

I.1	De oplossing moet automatisch data kunnen uitwisselen met business intelligence-tools zoals Power BI, gebruikmakend van gangbare open standaarden, zoals gedefinieerd in het Forum Standaardisatie: - OpenAPI Specificatie (3.0) - JSON (RFC8259, december 2017) - REST API Design Rules (1.0) - SOAP (1.2) - WSDL (2.0)
I.2	Alle data moeten koppelbaar zijn met andere systemen, en er moeten koppeltechnieken beschikbaar zijn buiten de applicatie, zoals file-transfer (SFTP), Webservices en API.
I.3	De aangeboden koppelmogelijkheden voldoen aan de laatste beveiligingsstandaarden.
I.4	Er moet een automatische koppeling worden gerealiseerd met systemen zoals HR-systeem (momenteel AFAS), om te voldoen aan het beleid van eenmalige gegevensopslag en meervoudig gebruik. Echter moet het ook mogelijk zijn externe medewerkers/dummies aan te maken in de oplossing.
I.5	Bij het versturen en ontvangen van e-mails/berichten dient gebruik te worden gemaakt van relevante beveiligingsstandaarden die voor overheden verplicht zijn. Dit omvat het toepassen van SPF, DKIM en DMARC. Voor het mailen vanuit de oplossing dient minimaal STARTTLS 1.2 te worden gebruikt, waarbij een DKIM-sleutel mogelijk is.
I.6	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor adequate beveiliging van de webtoegang van de SaaS oplossing. (HSTS beveiliging, AES256 of hogere encryptie)
I.7	De oplossing moet in staat zijn om data in te laden via Excel en/of CSV-bestanden. De opdrachtnemer moet alle data uit de oplossing beschikbaar stellen voor het datawarehouse

	van de VRR (AzureSQL) en bruikbaar maken in Microsoft Power BI, inclusief berekende velden.
I.8	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de mogelijkheid van het koppelen van informatie uit de oplossing, met gangbare formaten (JSON, CSV , en/of RestAPI). Bij het transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, moet altijd geschikte encryptie worden toegepast.
I.9	Inloggen via de eigen website, social intranet of andere platforms zoals desktops moet mogelijk zijn. De oplossing moet beschikken over een webgebaseerde gebruikersinterface die zonder beperkingen in functionaliteit en met responsive design toegankelijk is via de laatste twee versies van de meest gangbare browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox), zonder gebruik van plug-ins (behalve voor kantoorautomatisering).
I.10	De interface van de backoffice-applicatie moet gebaseerd zijn op HTML5 of hoger en mag geen aparte geïnstalleerde plug-ins vereisen.
I.11	Authenticatie moet verlopen via de Azure Active Directory van de VRR. Na authenticatie hebben gebruikers via Single Sign On (SSO) en met 2-factor authenticatie (ten minste SMS of vingerafdruk) buiten het netwerk van de VRR direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, mits geautoriseerd. De oplossing ondersteunt authenticatie op basis van de door Microsoft geaccepteerde autorisatiestandaarden.
I.12	De autorisatiestructuur van de oplossing moet op gebruikers-, groeps- en schermniveau zijn ingericht, ter ondersteuning van de werkzaamheden van gebruikers en groepen. Dit omvat ook het beheer van deze autorisaties, die tijdens onderhoud intact moeten blijven. Indien nodig dient een gedetailleerd overzicht ter ondersteuning van interne controle en auditing geactualiseerd te worden.
I.13	Functioneel beheer van de opdrachtgever moet zelf in staat zijn om de organisatiestructuur en autorisaties in te richten en aan te passen.
I.14	Voor toegang tot de oplossing mag op de firewall van de opdrachtgever enkel poort 443 geopend zijn.

J. Beheer en onderhoud

J.1	Inleidend: De eisen die bij dit onderdeel zijn opgenomen vormen de basis voor de SLA die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt opgesteld. Dit zal tijdens de verificatiefase nader worden besproken
J.2	Voor de beheerfase tijdens uitvoering van de opdracht zal een SLA worden opgesteld tussen de VRR en Opdrachtnemer, waarin de afgesproken dienstverlening wordt vastgelegd op het gebied van o.a.: - Incidenten en Changes en werkwijze daaromtrent; - Reactietijden en oplostijden; - Releasemanagement, onderhoud en werkwijze; - Nederlandstalige helpdesk, bereikbaarheid en gebruikersondersteuning; - Escalatiematrix
J.3	Opdrachtnemer rapporteert aan de VRR over de in de SLA overeengekomen Servicelevels en KPI's. Maandelijks <u>Ieder kwartaal</u> wordt <u>er</u> gerapporteerd over de afgesproken indicatoren met aggregatieniveau. - Aantal calls, openstaand en afgehandeld; - Hoeveelheid gemelde incidenten, classificatie en oplostijden verdeeld naar categorie; - Aantal escalaties, inclusief evaluatie.

J.4	De VRR bepaalt prioriteit van incidenten. Ten aanzien van ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: Prio 1. De applicatie is volledig niet beschikbaar (naar mening van de VRR): een Blocker Prio 2. De applicatie is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de VRR): een Critical/Major Problem Prio 3. Kleine verstoringen (naar mening van de VRR): een Minor Problem Prio 4. Gebruikers/beheerdersvraag: een Trivial													
J.5	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met tenminste de volgende reactie-/oplostijden: <table><tr><td>Prio</td><td>Reactietijd en oplossing/workaround beschikbaar</td></tr><tr><td>Prio 1</td><td>binnen 0-1/2 uur reageren en oplossing binnen 4 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>binnen 2 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); work-around binnen 4 uur op werkdagen; oplossing binnen 8 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>binnen 4 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); work-around binnen 2 werkdagen; oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>Prio 4</td><td>binnen 8 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); antwoord binnen 1 week</td></tr></table>				Prio	Reactietijd en oplossing/workaround beschikbaar	Prio 1	binnen 0-1/2 uur reageren en oplossing binnen 4 uur	Prio 2	binnen 2 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); work-around binnen 4 uur op werkdagen; oplossing binnen 8 uur op werkdagen	Prio 3	binnen 4 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); work-around binnen 2 werkdagen; oplossing in volgende reguliere versie	Prio 4	binnen 8 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); antwoord binnen 1 week
Prio	Reactietijd en oplossing/workaround beschikbaar													
Prio 1	binnen 0-1/2 uur reageren en oplossing binnen 4 uur													
Prio 2	binnen 2 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); work-around binnen 4 uur op werkdagen; oplossing binnen 8 uur op werkdagen													
Prio 3	binnen 4 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); work-around binnen 2 werkdagen; oplossing in volgende reguliere versie													
Prio 4	binnen 8 uur reageren (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur); antwoord binnen 1 week													
J.6	Het percentage uptime dient gegarandeerd minimaal 99,5% van maandag t/m vrijdag van 08:00 – 17:00 uur te zijn. Gedurende de overige tijden is uptime gegarandeerd minimaal 98%.													
J.7	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken servicelevels en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. Periodiek vindt overleg plaats tussen de VRR en Opdrachtnemer over deze KPI's / performance. Daarnaast zullen in het kader van verlengingen van het contract evaluaties tussen beide partijen plaats vinden. Deze structuren worden vastgelegd in de SLA.													
J.8	De volgende KPI's worden vereist:													
KPI	Beschrijving	Formule	Frequentie	Norm										
Productsnelheid na opdrachtgeving	Het realiseren en op het scherm leesbaar maken van een planning na het geven van een opdracht hiertoe	De tijd vanaf het geven van de opdracht tot het maken van een planning tot het op het computerscherm zichtbaar zijn van de planning voor een maand voor 100 medewerkers.	Per keer	Minder dan 30 seconden										
Productsnelheid na opdrachtgeving	Het realiseren en op het scherm leesbaar maken van het persoonlijke rooster van een medewerker na het geven van een opdracht hiertoe	De tijd vanaf het geven van de opdracht tot het tonen van het persoonlijke rooster op een device.	Per keer	Maximaal 1 seconde.										
Productsnelheid na opdrachtgeving	Het tonen van een dienst/mutatie binnen een rooster na ingave van de mutatie.	De tijd vanaf het moment van het plaatsen van een dienst of ingeven van een mutatie (bijvoorbeeld aangepaste tijden) tot het		Maximaal 1 seconde.										

		tonen van de betreffende dienst/mutatie in het rooster.		
Te openen planhorizon	Het realiseren en op het scherm leesbaar maken van een planning na het geven van een opdracht hiertoe en het kunnen bewerken hiervan.	De periode waarin de planning voor minimaal 1 medewerker in het geheel geopend en bewerkt kan worden.	Per keer	Minimaal een kalenderjaar
Productcapaciteit	Het aantal medewerkers dat in het rooster getoond kan worden.	Het aantal ingeplande medewerkers waarvan het rooster voor een gehele maand getoond en bewerkt kan worden op een individueel planbord.	Per keer	Minimaal 500 medewerkers
Productcapaciteit	Het aantal medewerkers dat in het rooster getoond kan worden.	Het aantal ingeplande medewerkers waarvan het rooster voor een geheel jaar getoond en bewerkt kan worden op een individueel planbord.	Per keer	Minimaal 50 medewerkers
Productcapaciteit	Het aantal medewerkers dat tegelijkertijd het rooster voor een maand kan openen en bewerken.	Het aantal medewerkers dat tegelijkertijd het rooster voor een maand voor minimaal 500 medewerkers kan openen en kan bewerken.		Minimaal 10 medewerkers
Productcapaciteit	Het aantal medewerkers dat tegelijkertijd het rooster voor een maand kan openen en bewerken.	Het aantal medewerkers dat tegelijkertijd het rooster voor een maand voor een plangroep kan openen en kan bewerken.		Minimaal 300 medewerkers
Productcapaciteit	Het aantal medewerkers dat tegelijkertijd het persoonlijke rooster kan openen	Het aantal medewerkers dat tegelijkertijd het persoonlijke rooster voor een maand op een device kan openen.		Alle gebruikers

J.9	De opdrachtnemer dient te voorzien in een helpdesk welke bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 voor de afhandeling van vragen, wensen en problemen. Deze ondersteuning moet zowel telefonisch als via chat worden aangeboden, met antwoorden gegeven door een echt persoon en niet uitsluitend via een portal. Voor ondersteuning door de helpdesk (1e lijn) van de leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht;
J.10	De opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk fungeert als centraal punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, het indienen van wijzigingsvoorstellen en biedt inzicht in

	de afhandeling daarvan. Tevens geeft de opdrachtnemer informatie over veelvoorkomende meldingen van andere klanten.
J.11	De opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen, zodat bij een gebeurtenis buiten zijn invloedssfeer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de dienstverlening binnen 48 uur kan worden hervat, met een maximaal gegevensverlies van 1 werkdag. Dagelijks, wekelijks en maandelijks worden back-ups gemaakt van de omgeving en data; indien nodig wordt een back-up binnen 24 uur teruggeplaatst.
J.12	Alle functionaliteiten die in de productieomgeving worden geplaatst, moeten 100% functioneren in de test- en acceptatieomgevingen. De opdrachtgever vereist dat updates en upgrades in overleg worden geïnstalleerd. Er dient een fysieke scheiding te zijn tussen de productieomgeving en de test- en acceptatie-omgeving.
J.13	Elke systeemaanpassing na onderhoud moet eerst in een testomgeving worden gedraaid alvorens definitieve implementatie. Testen mogen nooit in de productieomgeving plaatsvinden. Na goedkeuring van de aanpassing dient deze eenvoudig naar de productie te worden overgezet zonder opnieuw te hoeven bouwen.
J.14	Op verzoek van de functioneel beheerder van de opdrachtgever moet actuele, op aanvraag geanonimiseerde , data uit de productieomgeving binnen 2 werkdagen kunnen worden gekopieerd naar de test- en/of acceptatieomgeving, zonder extra kosten.
J.15	Er moeten een permanente testomgeving en acceptatieomgeving te zijn waartoe een geselecteerde groep gebruikers (beheerders/super-users) toegang heeft. De inrichting van deze omgeving kan zonder tussenkomst van de opdrachtnemer door functioneel beheer van de opdrachtgever van de oplossing van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. De functioneel beheerder van de opdrachtgever moet in staat zijn om de inrichting van deze omgeving zelfstandig te beheren.
J.16	Nieuwe functionaliteiten en updates worden eerst in de test-/acceptatieomgeving geïmplementeerd en pas na bewezen stabiliteit en goedkeuring van de opdrachtgever naar de productieomgeving overgezet.
J.17	Gedurende de contractperiode garandeert de opdrachtnemer dat de oplossing doorontwikkeld zal worden zonder extra kosten. Deze doorontwikkeling omvat additionele, correctieve en preventieve onderhoudsactiviteiten, en moet ervoor zorgen dat de oplossing blijft voldoen aan geldende wet- en regelgeving en marktontwikkelingen. Nieuwe ontwikkelingen op basis van specifieke wensen van de opdrachtgever vallen hierbuiten.
J.18	De opdrachtnemer levert op het prijsblad een tarief voor maat- en meerwerk.
J.19	Elke aanpassing aan de maatwerkapplicaties moet volledig en actueel gedocumenteerd zijn, inclusief koppelingen en koppelvlakken. Uitgevoerd beheer en onderhoud worden hierin opgenomen en geüpdatet. Documentatie voor (eind)gebruikers van de applicaties dient in het Nederlands beschikbaar te zijn.
J.20	Het beheer van de oplossing moet voorafgaand aan ingebruikname beschreven zijn in een integraal beheerdocument. Dit document beschrijft onder andere de functionele inrichting van het pakket, en hoe archivering, beveiliging en privacy worden behandeld. Het beheerdocument moet periodiek geëvalueerd worden.
J.21	De opdrachtnemer test, monitort, registreert en rapporteert de werking van elke koppeling naar of vanuit de applicaties. Alle functionele beheertaken kunnen uitgevoerd worden zonder invloed op de werking van de oplossing voor overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruikmaken van de oplossing tijdens deze beheertaken. Indien er toch sprake is van downtime gebeurt uitvoering van de beheertaken altijd in afstemming met opdrachtgever.
J.22	Alle gebeurtenissen die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de data van de opdrachtgever dienen onverwijld aan de opdrachtgever te worden gemeld en gelogd, zodat ze later in een rapportage kunnen worden opgenomen. De oplossing houdt bij wie, wat en wanneer heeft bekijken of gewijzigd.

J.23	Categorieën/codes om uren op te registreren kunnen aanmaken, aanpassen en verwijderen. Deze codes op een uniforme wijze binnen de gehele organisatie kunnen inzetten. Kunnen bepalen wie of welke groep categorieën kan aanmaken, aanpassen en/of verwijderen.
J.24	De oplossing biedt de mogelijkheid om te autoriseren wie op welke categorie uren mag registreren. Categorieën waar een medewerker niet voor geautoriseerd zijn kunnen voor de betreffende medewerker verborgen worden.

K. Implementatie

K.1	De opdrachtnemer levert tijdens de implementatiefase aan de VRR wekelijks, en indien nodig dagelijks, schriftelijk een voortgangsrapportage. Deze rapportage bevat minimaal: - Een actueel overzicht van activiteiten en werkzaamheden van de VRR en de opdrachtnemer. - Een actueel overzicht van knelpunten met één of meer aangeboden oplossingen. - De actuele planning met onderbouwde motivatie. - Een escalatievoorstel indien de afgesproken planning niet gehaald gaat worden.
K.2	De VRR wil hiermee het gehele implementatieproces nauwlettend monitoren om tijdig risico's te signaleren en bijbehorende oplossingsmogelijkheden. Beide partijen hebben een inspanningsverplichting om gevolg te geven aan de door de opdrachtnemer aangeleverde voortgangsrapportage.
K.3	Uiterlijk 31/03/26 is de livegang in het gebruik van de oplossing voor de ambulancedienst en de meldkamers. Andere afdelingen kunnen na overleg met en akkoord van de opdrachtgever vertraagd opgeleverd worden, echter niet later dan Q2 2026.
K.4	Tijdens de implementatie traint de leverancier een groep key users en functioneel beheerders. Bij het uitbrengen van updates verzorgt de opdrachtnemer als en wanneer nodig aanvullende scholing. De eventuele kosten voor deze training (train de trainer) kunnen worden opgenomen in het prijzenblad.
K.5	De opdrachtnemer dient een projectleider, met ervaring in implementatie van de oplossing in soortgelijke organisaties als de opdrachtgever, voor het implementatietraject te leveren die de verantwoordelijkheid heeft om de beoogde resultaten binnen de gestelde kaders te realiseren.

L. Einde overeenkomst

L.1	De opdrachtgever behoudt te allen tijde alle rechten op de data. De opdrachtnemer moet deze data op verzoek beschikbaar stellen in het door de opdrachtgever gevraagde format voor zover technisch mogelijk en tegen de dan geldende tarieven.
L.2	Aan het einde van de contractperiode draagt de opdrachtnemer alle data (inclusief metadata) uit de oplossing kosteloos over aan de opdrachtgever in een origineel en duurzaam bestandsformaat. Na bevestiging van de overdracht wordt alle data van de systemen van de opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van deze vernietiging.

M. Financieel

M.1	In geval er meer/minder licenties worden afgenomen dan vindt er een verrekening plaats. <u>Deze verrekening bij minder licenties vindt plaats wanneer de ondergrens van 90% van de oorspronkelijke omvang is bereikt.</u> De initiële aanschaf wordt berekend conform de stuksprijs genoemd onder 'licentiekosten'. Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst
-----	---

	aanvullende licenties nodig zijn dan worden deze afgenomen conform de stuks prijs genoemd onder 'Extra licenties'.
M.2	In het geval dat opdrachtgever behoefte heeft aan een aanvullende opdracht die niet binnen de initiële opdracht valt, dan kan dit werk na goedkeuring van opdrachtgever worden uitgevoerd op basis van nacalculatie (op basis van het opgegeven uurtarief).