



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Domeinnaamregistraties/Domain name system (DNR/DNS)

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

ministerie van Algemene Zaken

Dienst Publiek en Communicatie

Datum	25 februari 2026
Kenmerk	201865001.001.015
Versie	1.0

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Eisen met betrekking tot de algemene dienstverlening

Eis nr	Eis omschrijving
1.	<p>Domeinnaamregistratiebeheer</p> <ol style="list-style-type: none">1. Eén beheerinterface (portaal) voor zowel domeinnaam- als DNS-beheer, om beheerwerkzaamheden te kunnen verrichten. Dit moet een eigen, private omgeving zijn, niet gedeeld met andere klanten.2. Het kunnen integreren en gebruiken van het bestaande DPC registraraccount van SIDN voor .nl-domeinnamen.3. Het kunnen integreren en gebruiken van het toekomstige (nog te realiseren) DPC registraraccount van EURid voor .eu-domeinnamen.4. Het kunnen registreren, verhuizen en opheffen van .nl, .eu en .com domeinnamen (d.w.z. de TLD's die binnen het Domeinnaambeleid ¹ vallen). <i>Ter info:</i> - DPC is en blijft zelf registrar voor .nl-domeinnamen en is voornemens om in de contractperiode ook .eu-registrar voor de (Rijks)overheid te worden. - Er zijn 7.491 .nl-domeinnamen via het eigen registraraccount geregistreerd. (peildatum september 2025) - Er zijn 380 .com en 318 .eu-domeinnamen via een reseller geregistreerd, deze moeten ook verhuisd worden. (peildatum september 2025)5. Het kunnen registreren, verhuizen en opheffen van domeinnamen met TLD's anders dan .nl, .eu en .com (d.w.z. de TLD's welke buiten het Domeinnaambeleid vallen). Maatwerk buiten deze beheerinterface is hierbij toegestaan. <i>Ter info:</i> - Dit betreft 52 .org, 11 .net, 6 .nu, 3 .info, 1 .biz en 1 .de-domeinnamen via een reseller geregistreerd (peildatum september 2025), deze moeten ook verhuisd worden.6. Het kunnen wijzigen en opnieuw indienen van mislukte domeinnaamregistraties of verhuizingen.7. Het kunnen toevoegen, verwijderen en wijzigen van nameserverregistraties.8. Het kunnen toewijzen van nameservers aan domeinnamen.9. Het kunnen maken van standaard nameserversets (templates) en toewijzen aan domeinnamen.10. Het kunnen wijzigen van Whois/RDAP-domeinnaamregistratiegegevens.11. Het kunnen maken en gebruiken van standaard Whois/RDAP-domeinnaamregistratiegegevens (template) t.b.v. domeinnaamhouder, admin-c, tech-c, abuse-c.12. Het kunnen activeren en deactiveren van DNSSEC op domeinnamen, indien beschikbaar op de nameservers.13. Het kunnen in- of uitschakelen van een registry lock op domeinnamen.14. Het kunnen opvragen van verhuiscodes van domeinnamen.15. Het kunnen zoeken op domeinnamen.
2.	<p>DNS-beheer</p> <ol style="list-style-type: none">1. Het kunnen toevoegen, verwijderen en publiceren van DNS-zones.2. Het kunnen toevoegen, verwijderen en publiceren van reverse DNS-zones.3. Het kunnen toevoegen, wijzigen, verwijderen en publiceren van DNS-records conform RFC-standaarden.4. Het kunnen wijzigen van de Time-To-Live (TTL) per DNS-record.5. Het kunnen toevoegen, verwijderen en beheren van standaard DNS-zones (templates).6. Het kunnen exporteren van DNS-zones in tenminste BIND-formaat.

¹ <http://www.domeinnaambeleid.nl/>

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Het kunnen verkrijgen van alle domeindata en configuratie. 8. Het kunnen zoeken op DNS-records (type record, hostname, waarde) binnen individuele DNS-zones en binnen alle/meerdere DNS-zones. 9. Het kunnen leveren van notities per zone en toestaan van zone transfers naar andere externe nameservers. 10. De mogelijkheid om DNS-beheerwerkzaamheden te kunnen doen middels een op open standaarden gebaseerde API (bijvoorbeeld ACME t.b.v. certificaatbeheer, specificaties nader/laten te bepalen).
3.	<p>Publieke DNS-service (nameservers)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het kunnen instellen van minimaal vier nameservers voor elke domeinnaam/DNS-zone. 2. Het kunnen gebruiken van minimaal vier verschillende nameserverdomeinnamen gebaseerd op deze naamgeving: <ns-0>.rijksoverheidnl.com <ns-1>.rijksoverheidnl.nl <ns-2>.rijksoverheidnl.eu <ns-3>.rijksoverheidnl.org 3. De nameservers (uitgezonderd anycastdiensten) bevatten uitsluitend DNS-zones van de opdrachtgever (en dus niet van andere klanten). De nameservers (uitgezonderd anycastdiensten) bevatten uitsluitend DNS-zones van de Opdrachtgever (en dus niet van andere klanten). 4. Geschikt voor 10.000 domeinnamen/DNS-zones. 5. Gebruik van hidden master(s) voor DNS-beheer. 6. Alle nameservers zonder anycast moeten geografisch gespreid zijn, verschillende autonomous systems (AS's) en internet exchange points (IXP's) gebruiken. 7. Gebruik van minimaal twee verschillende soorten DNS-software verdeeld over de nameservers. 8. Leverancier en eventuele onderaannemers moeten voldoen aan EER wetgeving, zoals de GDPR (DNS infrastructuur mag buiten de EER vallen). Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers en Derden moeten voldoen aan EU-wetgeving, zoals de GDPR. <p>Alle nameservers en de hidden master (uitgezonderd anycastdiensten) moeten binnen de EU staan. Delen van de DNS-infrastructuur mogen buiten de EU vallen.</p> <p>Leverancier/Opdrachtnemer, Onderaannemers en Derden moeten – met uitzondering van de anycast servers - zijn dienstverlening zo inrichten dat de continuïteit, beschikbaarheid, en integriteit van de te leveren dienstverlening niet in het gedrang kunnen komen als gevolg van (extraterritoriale) wet- en regelgeving van buiten de EU.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Lever tenminste één Anycast-service. 10. Inzetbare (D)DoS-protectie. 11. Intrusion detection/prevention systemen. 12. Dataverkeer tussen nameservers moet adequaat beveiligd zijn (bijvoorbeeld TSIG).
4.	<p>Autorisatiebeheer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het kunnen toevoegen, verwijderen en wijzigen van organisaties en gebruikers binnen één werkdag na aanvraag. Als dit verzoek komt van opdrachtgever tijdens een security incident P1 volgt u op volgens P1 in bijgevoegde SLA. 2. Toegang tot de beheerinterface is redundant uitgevoerd, via tenminste twee netwerken. 3. Verplichte Multi Factor Authenticatie voor gebruikers van de beheerinterface via hardware of software tokens. 4. Het kunnen afschermen van de toegang tot systemen via een IP allow list. 5. Het kunnen instellen van verschillende rechten voor gebruikers (admin, rechten per domeinnaam/DNS-zone, leesrechten, facturatie, et cetera). 6. Het kunnen toekennen van rechten voor organisaties en gebruikers aan domeinen en DNS-zones. 7. Het kunnen verkrijgen van alle domeindata en configuratie, bijvoorbeeld 'wie er bij mag', 'van wie de domeinen zijn. 8. Het kunnen toekennen van rollen aan gebruikers van het beheersysteem om verantwoordelijkheden en permissies te kunnen scheiden t.a.v. domeinnaam- en DNS-beheer (taken t.b.v. de registrar resp. DNS-operator).

	<p>9. Het kunnen hanteren/onderscheiden van tenminste de rollen domeinnaam- en DNS-beheerder voor beheerders.</p> <p>10. Decentrale toegang tot beheersystemen, om beheerders van andere organisaties dan DPC zelf in staat te stellen 24/7 hun eigen DNS te beheren.</p>
5.	<p>Migratie van domeinnamen en DNS-zones</p> <p>1. Opdrachtnemer levert een plan van aanpak (max. vier (4) A4), waarin op hoofdlijnen beschreven wordt hoe de migratie uitgevoerd kan worden, indien de DNS-bronbestanden in valide, schoon .txt BIND-formaat worden aangeboden.</p> <p>2. Opdrachtnemer verzorgt de migratie gefaseerd en in overleg met DPC. Eventuele eenmalige kosten die hiermee gemoeid zijn kunnen worden vermeld in het Prijsopgaveformulier.</p>
6.	<p>Beveiliging</p> <p>1. Data mag alleen in de EER worden opgeslagen.</p> <p>2. De Recovery Time Objective (RTO) is: DNR 4 tot 8 uur, DNS 0 tot 4 uur.</p> <p>3. De Recovery Point Objective is: 12-24 uur.</p> <p>4. Opdrachtnemer en de dienstverlening voldoet aan de volgende kaders: ISO 27001, ISO9001, ISO 27017, ISO 27018, en SOC 2 type II.</p>
7.	<p>1. Bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst moet ingeregeld worden (Consignatie)</p> <p>2. NIS2 eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Incidentenbehandeling moet ingericht zijn. b. Noodvoorzieningen, backupbeheer en bedrijfscontinuïteit moet geregeld zijn. c. Maatregelen moeten periodiek getest worden op effectiviteit. d. Medewerkers moeten training ontvangen voor cyberhygiëne. e. Het crypto beleid is vastgesteld en toegepast. f. Personeel is gescreend. g. Het MT moet training hebben ontvangen om een oordeel te kunnen vellen over deze maatregelen, en ze goed kunnen keuren. h. Het MT heeft de maatregelen goed gekeurd. <p>3. U rapporteert schriftelijk maandelijks over de NIS-eisen aan de contractmanager volgens bijgesloten SLA bijlage.</p>
8.	<p>Algemene eisen</p> <p>1. Opdrachtnemer verplicht zich tot het verrichten van de Prestatie die onder andere bestaat uit het bouwen, beheren, onderhouden, migreren, implementeren, adviseren over en ondersteunen met betrekking tot (maatwerk) programmatuur, één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.</p> <p>2. 24/7 beschikbare storingsdienst voor calamiteiten (minimaal via e-mail, website en telefonie).</p> <p>3. Inhoudelijke reactie/analyse binnen een dag voor gemelde incidenten.</p> <p>4. Inhoudelijke reactie binnen drie werkdagen voor reguliere supportverzoeken tijdens kantooruren.</p> <p>5. Beschikbaarheid van minimaal 99,9% per maand van het domeinnaamregistratie- en beheersysteem (exclusief gepland onderhoud). Onderhoudswerkzaamheden aan systemen bij voorkeur buiten kantoor tijden, tijdens kantoor tijden in overleg.</p> <p>6. Beschikbaarheid van minimaal 99,95% per maand van de publieke DNS-service.</p> <p>7. Voldoen aan vigerende wet- en regelgeving (zoals de Wet Digitale Overheid, Algemene Verordening Gegevensbescherming, Cyberbeveiligingswet).</p> <p>8. Het voldoen aan de vigerende overheidseisen zoals BIO, "Pas Toe of Leg Uit"-beleid van het Forum Standaardisatie (indien van toepassing, zoals ondersteuning van DNSSEC, IPv6 en RPKI).</p> <p>9. Het kunnen inzien van log-informatie ten aanzien van uitgevoerde beheerwerkzaamheden (logboek met handelingen/acties die voor domeinen en DNS-zones werden gedaan) voor analyse- en auditdoeleinden.</p> <p>10. Voorziening voor de monitoring en attendering van domeinnaamwerkzaamheden (bijvoorbeeld registraties, verhuizingen, opheffingen, DNSSEC signing).</p>

	11. Aanbestedende dienst houdt zich het recht voor om audits en penetratietests te laten uitvoeren op de systemen van en in nauwe samenwerking met de leverancier.
9.	Milieuvriendelijkheid U verklaart dat de datacentra die worden aangewend voor de uitvoering van de Opdracht een Power Usage Effectiveness (PUE) hebben van maximaal 1,3. De PUE wordt berekend conform erkende methodes zoals beschreven in ISO IEC 30134-2. De ook wel gehanteerde Datacenter infrastructure Efficiency (DCiE) komt overeen met 1/PUE. Een DCiE van 1,3 staat dus gelijk aan een PUE van 76,9%.

Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis nr	Eis omschrijving
10.	U biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
11.	Indexatie gaat middels in de Overeenkomst opgenomen bepalingen.
12.	U geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.
13.	U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
14.	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Deelnemer in rekening worden gebracht. <i>Toelichting</i> De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
15.	U zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen. <i>Toelichting</i> Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op die site van de Belastingdienst.
16.	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalft, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

Eisen met betrekking tot Implementatie

Eis nr	Eis omschrijving
17.	De implementatieperiode van DNS DNR duurt maximaal drie maanden na inwerkingtreding van de overeenkomst.
18.	Het implementatieplan als onderdeel van het plan van aanpak is schriftelijk door U te delen met opdrachtgever binnen één (1) maand na ondertekening van de overeenkomst.
19.	U rapporteert schriftelijk per week over de voortgang van de implementatie van DNS DNR volgens de eisen van deze EU aanbesteding. U doet dit na acceptatie van uw plan van aanpak door de opdrachtgever.
20.	Het implementatieplan uit eis 17 bevat minimaal <ul style="list-style-type: none"> • een impactanalyse herstelwerkzaamheden • een risicoanalyse • rolverdeling • acceptatietijd • levertijd

	<ul style="list-style-type: none"> • start- en einddatumdatum werkzaamheden ten behoeve van DNS DNR aanbesteding.
21.	<p>U verleent medewerking aan minimaal één implementatiebijeenkomst waarbij de Overeenkomst uit deze Aanbesteding gepresenteerd wordt.</p> <p><i>Toelichting</i> Deze bijeenkomst wordt door Opdrachtgever en Deelnemer georganiseerd en zal plaatsvinden na definitieve gunning. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Deelnemer overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. De onderwerpen die onder andere besproken zullen worden zijn communicatiematrix, concept rapportage, opstartplanning en jaarplanning. Het doel van de implementatie bijeenkomst is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wederzijdse kennismaking contactpersonen (tactisch en strategisch niveau); - het toelichten van de uitgangspunten van de Overeenkomst; - het managen van wederzijdse verwachtingen; - het maken van wederzijdse "SMART" afspraken. <p>Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.</p>
22.	U wijst gedurende de implementatieperiode een vast contactpersoon op strategisch niveau aan, die het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever en Deelnemer is.
23.	U levert tijdens de implementatieperiode de concept jaarplanningen voor het restant van 2026 aan.
24.	In de implementatieperiode levert Opdrachtnemer een analyse extraterritoriale wetgeving: een door Opdrachtnemer zelf gemaakte analyse waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer en de voor de dienstverlening relevante entiteiten in zijn keten niet onderhevig zijn aan de (extraterritoriale) rechtsmacht van landen buiten de EU die de continuïteit, beschikbaarheid en integriteit van de dienstverlening kunnen bedreigen. Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Overeenkomst op aanvraag van Opdrachtgever nieuwe analyses extraterritoriale wetgeving aan.

Eisen met betrekking tot Communicatie en contractmanagement

Eis nr	Eis omschrijving
25.	U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
26.	<p>U wijst één centraal contactpersoon aan.</p> <p><i>Toelichting</i> De contactgegevens van uw contactpersoon en die van Opdrachtgever worden bij gunning aangedragen en worden vermeld in de Overeenkomst. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.</p>
27.	U gaat akkoord dat de Overeenkomst wordt gestuurd op basis van service levels zoals opgenomen in Bijlage F- Service levels.
28.	U levert maandelijks schriftelijke (digitale), na implementatie en acceptatie van de dienst, de rapportages over incidenten, problemen en beschikbaarheid op volgens Service Level Agreement. U stuurt deze rapportage aan de contractmanager van opdrachtgever.
29.	<p>Als onderdeel van de implementatie stelt U een Dossier Afspraken en Procedures op. De inhoud van de DAP sluit aan bij het bepaalde in de SLA en in de Europese aanbesteding en de bevat ten minste de onderstaande onderwerpen.</p> <ol style="list-style-type: none"> Inleiding Scope, looptijd en beheer van de DAP Contactgegevens

	<p>d. Processen en procesmanagement (o.a. change/problem/ incident management en acceptatieproces)</p> <p>e. Afspraken en procedures (incl. bijbehorende verantwoordelijke personen, doorontwikkeling)</p> <p>f. Communicatie en overleg (o.a. governance, rapportage. escalatie).</p> <p>g. Begrippenlijst.</p>
30.	<p><i>Acceptatieprocedure (in aanvulling op ARBIT artikel 11).</i></p> <p>1. Acceptatie vindt plaats wanneer aangetoond is dat:</p> <p>a. De (set van) (op)levering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is - waarbij verificatierapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) (op)levering(en) - en consistent is, en</p> <p>b. de verificatiemethode conform een standaard methode van Opdrachtgever is uitgevoerd.</p>
31.	<p><i>Wijzigingsprocedure.</i></p> <p>De wijzigingsprocedure kent de volgende stappen:</p> <p>1. Voorstel tot wijziging: Opdrachtgever of Opdrachtnemer doet een gedetailleerd voorstel tot wijziging. Onderdeel van het voorstel zijn ten minste 1) een impactanalyse 2) een risicoanalyse en 3) tekstvoorstellen voor de wijziging van de Overeenkomst.</p> <p>2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen de wijziging onderling af. Bij een wijziging met financiële impact hoger dan de contractwaarde stuurt u een offerte met uurtarief en aantal uren.</p> <p>3. Ondertekening: Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekenen de wijziging en de oorspronkelijke overeenkomst blijft van kracht voor de niet-gewijzigde delen.</p> <p>Zorg voor een heldere documentatie die alle originele details bevat, zodat duidelijk is welk contract er wordt gewijzigd. Voor het in rekening brengen van eventuele kosten worden de uurtarieven die op zijn genomen in de Overeenkomst gebruikt. Prijsafspraken kunnen gemaakt worden op basis van nacalculatie of- nader overeen te komen – vaste prijs. Voor de vaste prijs onderbouwt Opdrachtnemer het aantal uren per rol.</p>
32.	<p><i>Klachten- en complimentenprocedure</i></p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn; • er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte als er niet direct een oplossing voorhanden is; • Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht; • klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken;

	<ul style="list-style-type: none"> • een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage, zie Eis E.56. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige. <p>De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? • Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? • Hoe ziet het escalatiemodel er uit?
33.	<p>U neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte; • minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.
34.	<p><i>Kwaliteitsborging en auditing</i></p> <p>De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever of de Deelnemer op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te kunnen tonen dat de kwaliteit van de dienstverlening adequaat en aantoonbaar is geborgd.</p> <p>Opdrachtgever kan audits uitvoeren.</p> <p>Opdrachtnemer accepteert het gestelde in Bijlage E – Kwaliteitsborging en auditing.</p>
35.	<p><i>Serviceherstelmaatregelen</i></p> <p>Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan zijn gesteld, waaronder de het behalen van de service levels in Bijlage F- Service levels, heeft Opdrachtgever - naast het gestelde in de ARBIT 2022 met betrekking tot ontbinding van de Overeenkomst - een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • escalatie; • evaluatie en verbeterplan; • audits. <p>Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.</p>
36.	<p><i>Escalatie</i></p> <p>Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal drie escalatieniveaus zijn te doorlopen. Opdrachtgever zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn verplicht om de vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf Werkdagen ter beschikking te stellen.</p> <p>In geval het aanspreken van het eerste escalatieniveau naar het oordeel van de Opdrachtgever tot onvoldoende resultaat leidt, wordt geëscaleerd naar het tweede escalatieniveau. De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen. Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever over de voortgang. Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen.</p>

	Het derde escalatieniveau is de functionaris, die bij de Opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland.
37.	<p><i>Evaluatie en verbeterplan</i></p> <p>Bij een tekortschietende levering van de Prestatie, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden of beschikbaarheid, is het prioriteit één om de levering van de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen.</p> <p>Een belangrijk instrument daarvoor is dat Opdrachtnemer direct start met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.</p> <p><i>Evaluatie</i></p> <p>In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien Opdrachtgever daartoe een opdracht geeft. Opdrachtnemer heeft, nadat Opdrachtgever daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan Opdrachtgever.</p> <p>De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende Prestatie of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.</p> <p><i>Verbeterplan</i></p> <p>Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming of de overschrijding. Het verbeterplan moet er voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door Opdrachtgever vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.</p> <p>De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
38.	<p>Levertijd verbeterplan waarin ten minste te vermelden zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • een impactanalyse herstelwerkzaamheden • een risicoanalyse • rolverdeling • oplostijd • start- en einddatumdatum herstelwerkzaamheden <p>is schriftelijk te leveren door U binnen 14 werkdagen na verzoek van opdrachtgever tot verbeterplan aan U.</p>
39.	Het verbeterplan wordt schriftelijk geaccepteerd/ geweigerd met toelichting door opdrachtgever binnen 14 dagen na schriftelijke aanlevering verbeterplan door U.
40.	<p>1. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De (set van) (op)levering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is - waarbij verificatierapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) (op)levering(en) - en consistent is, en • de verificatiemethode conform het kwaliteitssysteem van U heeft plaatsgevonden. <p>2. De Opdrachtgever dient, conform ARBIT binnen 30 kalenderdagen, schriftelijk aan de U mee te delen of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie/Dienst. Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie/Dienst zal de Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. De Opdrachtgever zal (het onderdeel van) de Prestatie/Dienst dan als niet geleverd beschouwen.</p> <p>3. Indien Opdrachtgever een Oplevering door geconstateerde gebreken niet accepteert, dient U de herstelwerkzaamheden voor zijn rekening te nemen en binnen</p>

	een redelijke termijn uit te voeren. Als het herstel niet binnen de overeengekomen termijn plaatsvindt, kan U besluiten Opdrachtgever in gebreke te stellen.
41.	Bij het niet implementeren en in productie brengen (na acceptatieprocedure) van DNS DNR zoals vermeld in deze eisen en binnen drie maanden na ondertekening van de overeenkomst is eis 34.3 van toepassing, tenzij een geaccepteerd door opdrachtgever verbeterplan leidt tot de oplevering van DNS DNR volgens eisen binnen de gestelde oplostijd in het verbeterplan uit eis 34.
42.	Een verificatie rapport van het programma van eisen is binnen 30 dagen van de acceptatie (zie model overeenkomst) schriftelijk op te leveren door U.
43.	De Nota van inlichtingen gaat altijd voor dus: Spreken de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.