



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	4
2.2.1 Social return	4
2.3. Integriteit	5
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	6
3.1. Prijsstelling	6
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	7
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	8
4.1. Kwalitatieve eisen opdracht (algemene eisen)	8
4.2. Eisen met betrekking tot de behandeling van posten	9
4.3. Eisen met betrekking tot de kwaliteit & controle	10
4.4. Eisen met betrekking tot de logistiek en archivering	12
4.5. Privacyeisen.....	13
4.6. Informatiebeveiligingseisen	15
4.7. Juridisch kader	15

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Uitbesteden DT KOT (IUC24-734). Dit document maakt integraal onderdeel uit van het beschrijvend document.

1.1. Eisen

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

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

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

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

2.2.1 Social return

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 1% van het totale aantal gefactureerde omzet wordt ingezet voor social return.
UE 2.	Na definitieve gunning organiseert de contractmanager van opdrachtgever een startgesprek. In het startgesprek met de opdrachtnemer worden de dienstverleningsovereenkomst en daaruit vloeiende verplichtingen zoals social return met de opdrachtnemer besproken. Na definitieve gunning stelt opdrachtnemer een plan van aanpak op voor de uitvoering van social return. Het plan van aanpak moet uiterlijk binnen de implementatie periode van de dienstverlening aangeboden worden aan de contractmanager. Na goedkeuring van het plan van aanpak is opdrachtnemer gehouden aan de uitvoering ervan.
UE 3.	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever twee keer in de contractperiode een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return (format volgt na gunning) met daarin de volgende informatie: Bijdrage aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt en voor het verbeteren van de arbeidsmarktpositie: • Totaal aantal personen en uren aan ingezette social return medewerkers (geen persoonsgegevens i.v.m. AVG); • Periode van inzet social return medewerkers; • Indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • Over deze periode gehaalde waarde van de omzet; • Totaal aantal uren inzet ten behoeve van deze doelgroep; • Beschrijving arbeidsmarktpositie bevorderende initiatieven en impact/resultaat; • Wervingskanaal doelgroep arbeidsmarktpositie bevorderende initiatieven; • Over deze periode gehaalde waarde van de omzet; Tijdens het maandelijkse contractmanagementoverleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt aan de hand van de rapportages de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak social return besproken.

UE 4.	Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de dienstverleningsovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het maandelijks contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: • Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. • Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeteren van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 5.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE1, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

2.3. Integriteit

Eis 2.	Inschrijver heeft kennis genomen van de Gedragscode Integriteit Rijk Gedragscode Integriteit Rijk Richtlijn Rijksoverheid.nl tevens opgenomen in bijlage 6 van het Beschrijvend document. Het door inschrijver ingezette personeel dient zich bij de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst te committeren aan de Integriteitverklaring en deze Gedragscode. De Integriteitsverklaring dient door inschrijver te zijn ondertekend bij ingangsdatum dienstverleningsovereenkomst. De Gedragscode Integriteit Rijk voor externen is opgenomen in bijlage 6 van het Beschrijvend document.
--------	---

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage 15 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

EIS 4	Alle aangeboden prijzen zijn in euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
EIS 5	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
EIS 6	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
EIS 7	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
EIS 8	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
EIS 9	Alle werkzaamheden als beschreven in het beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
EIS 10	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen, letters of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan. Evenmin is het toegestaan voor bepaalde prijsonderdelen geen prijs op te geven.
EIS 11	In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
EIS 12	De inschrijver specificeert in het prijzenblad de implementatiekosten uitgesplitst naar de hoofdbestanddelen van de implementatie, waaronder voorbereiding, opzetten projectteam, train de trainer, en alles testen zodat de proefrun gedraaid kan worden.
EIS 13	De door inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven staan vast voor de gehele looptijd van de dienstverleningsovereenkomst. Er vindt geen indexatie plaats of andere aanpassing van prijzen.
EIS 14	De opgegeven prijzen en tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn.
EIS 15	Het is niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.

EIS 16	Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven prijzen; dit betekent dat verschillen tussen de opgegeven prijzen vanuit bedrijfseconomisch perspectief logisch verklaarbaar moeten zijn.
--------	---

UE 6.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst.
-------	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 7.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
-------	--

UE 8.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
-------	---

UE 9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
-------	---

UE 10.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

UE 11.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren. Zie ook: https://www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren
--------	---

UE 12.	Facturatie toelichting De opdrachtgever stelt maandelijks een prestatieverklaring op, waarin wordt vastgesteld welk volume aan posten en welke kwaliteit aan prestaties is geleverd. Deze aantallen mogen vervolgens gefactureerd worden. Dit wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria: - Aantal verwerkte posten: Facturatie is gebaseerd op de gerealiseerde aantallen, volgens de overeengekomen stukprijs per post. - Kwaliteitsafhankelijke prijsbepaling: Indien de kwaliteit van de verwerkte posten lager is dan de interne norm van de opdrachtgever, zal de stukprijs naar beneden worden bijgesteld. (zie ook paragraaf 4.3) Indien de opdrachtnemer van mening is dat de gefactureerde aantallen niet correct zijn, heeft de opdrachtnemer de mogelijkheid om onderbouwing aan te leveren waaruit blijkt dat er meer posten verwerkt zijn. De opdrachtgever zal dit beoordelen en vervolgens beslissen over het aantal posten die gefactureerd mogen worden.
--------	--

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht (algemene eisen)

Alle stukken, rapportages en aangeleverd materiaal dient in het Nederlands gecommuniceerd te worden door de opdrachtnemer.

UE 13.	VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) De opdrachtnemer is verplicht om voor alle medewerkers die uitvoering geven aan de dienstverleningsovereenkomst een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te tonen, omdat er gewerkt gaat worden met vertrouwelijke, gevoelige en financiële gegevens. De opdrachtgever zal steekproefgewijs de VOG's controleren. De opdracht mag pas starten, wanneer deze steekproeven zijn voldaan en goedgekeurd door opdrachtgever. De VOG dient ter bevestiging, zodat er geen bezwaren zijn tegen de integriteit van deze medewerkers met betrekking tot hun omgang met financiële en gevoelige informatie. De verantwoordelijkheid voor de opslag van de VOG ligt bij de opdrachtnemer. De VOG mag uiterlijk één (1) jaar oud zijn. De kosten van de VOG's zijn voor de opdrachtnemer. VOG's kunnen tijdens de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst worden opgevraagd.
UE 14.	Geheimhoudingsverklaring De opdrachtnemer is verplicht om voor aanvang van de opdracht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Daarnaast zal een ieder, die in de uitvoering betrokken is, of informatie heeft of krijgt, een geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen. De geheimhoudingsverklaring is een voorwaarde voor het starten van de werkzaamheden. Hierbij dient er te worden voldaan aan de ARVODI 2025.
UE 15.	Communicatie De opdrachtnemer, verleent haar medewerking aan de opdrachtgever indien hierom wordt gevraagd vanuit het oogpunt van een publiekscommunicatie, eventuele kamervragen en andere vragen van de opdrachtgever.
UE 16.	Kamervragen en openheid van zaken In verband met mogelijke kamervragen is de opdrachtnemer verplicht om binnen maximaal 48 uur te reageren op gestelde vragen die vanuit de opdrachtgever gesteld worden. De opdrachtnemer dient volledige openheid van zaken te geven en dient binnen de genoemde tijd te reageren op vragen indien de opdrachtgever hier naar vraagt. Hier wordt geen informatie uitgesloten.
UE 17.	Personeel De opdrachtnemer werft ten behoeve van de uitvoering van deze opdracht geen medewerkers (vast of ingehuurd) die op het moment van werving werkzaam zijn binnen de organisatie van de opdrachtgever.
UE 18.	Kennisniveau behandelen De behandelaren, personen die de posten gaan verwerken, die door de opdrachtnemer worden ingezet, dienen minimaal te beschikken over een MBO 4 diploma of hoger. De CV's zullen steekproef gewijs beoordeeld worden door de opdrachtgever tijdens de implementatieperiode voorafgaand aan het verstrekken van de proefrun (beschreven in UE 24).
UE 19.	Werktijd Het contact met de burger mag uitsluitend plaatsvinden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08:00 en 19:00 uur. Buiten deze tijden is contact met de burger niet toegestaan.
UE 20.	Laptops De opdrachtgever stelt laptops en opladers en overige benodigde accessoires ter beschikking aan de opdrachtnemer voor het uitvoeren van de opdracht. Dit materiaal mag uitsluitend worden gebruikt voor de werkzaamheden die direct verband houden met de uitvoering van de opdracht.

4.2. Eisen met betrekking tot de behandeling van de posten

UE 21.	Contact met kinderopvangorganisaties Alle communicatie met kinderopvangorganisaties verloopt uitsluitend via telefoon of het Belastingdienst FileTransfer systeem. Andere communicatiemiddelen zijn niet toegestaan.
UE 22.	Contact met burgers Alle communicatie met burgers verloopt uitsluitend via telefoon, brief of de uploadfunctie van TVS. Andere communicatiemiddelen zijn niet toegestaan.
UE 23.	Proefrun De opdrachtnemer dient een proefrun uit te voeren waarbij 100 testposten worden verwerkt conform onderstaande kwaliteitseisen en specificaties: • Alle 100 posten zijn in behandeling genomen. • Alle 100 posten zijn uitgezet binnen de organisatie van de opdrachtnemer. • De ondersteuning vanuit opdrachtgever bij de afhandeling van de posten is minimaal. • De afgehandelde posten voldoen aantoonbaar aan het kwaliteitstoetsingsmodel (bijlage 10) en zijn van voldoende kwaliteit. Bij succesvolle afronding van de proefrun en akkoordverklaring van de opdrachtgever, wordt de eerste batch van 10.000 posten aangeleverd. Tijdens en na de proefrun dient ruimte te zijn voor terugkoppeling en optimalisatie. Indien de proefrun van 100 testposten niet succesvol wordt afgerond, dient de opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen en deze ter goedkeuring voor te leggen bij de opdrachtgever. Vervolgens wordt er van de opdrachtnemer verwacht dit plan binnen twee weken uit te voeren om de proefrun succesvol af te ronden. Pas na goedkeuring van de opdrachtgever kan de uitvoering van de opdracht worden hervat.
UE 24.	Menselijke maat Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht de menselijke maat toe te passen bij de verwerking van de posten. Dit wil zeggen dat de opdrachtnemer zorg draagt voor een respectvolle en empathische benadering richting de burger.
UE 25.	Gebruik systemen van opdrachtgever Opdrachtnemer zal voor de opdracht gebruik maken van de systemen van de opdrachtgever. Hiervoor zal opdrachtnemer strikte IT instructies krijgen. Welke op het moment van de levering van de laptops verstrekt worden. Deze instructies zullen ten aanzien van veiligheid gevolgd moeten worden. Binnen de gebruikersinstructies wordt ook aangegeven welke vastgestelde kaders voor Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS) van toepassing zijn.
UE 26.	Bewijsstukken Digitale bewijsstukken dienen via de Belastingdienst FileTransfer (voor kinderopvangorganisatie gegevens) of via de uploadfunctie te worden aangeleverd. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle bewijsstukken, ingediend door burgers, aangeleverd worden via de daarvoor bestemde scanstraat. Alle digitale stukken moeten worden ingediend via de vaste beveiligde omgeving (BFT en upload) van de opdrachtgever om de vertrouwelijkheid, veiligheid en integriteit van de gegevens te waarborgen. Wanneer er iets mis gaat in dit proces zal er gehandeld moeten worden gelijk aan de benoemde stappen benoemd in UE 49 & UE 54.
UE 27.	Communicatie en begrip van de burger De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle behandelaren, zowel interne medewerkers als ingehuurd krachten, aantoonbaar beschikken over goede communicatieve en schriftelijke vaardigheden op B1 niveau. De behandelaren dienen de Nederlandse taal mondeling en schriftelijk goed te beheersen en moeten in staat zijn om empathisch te communiceren met burgers. Dit is noodzakelijk om te zorgen dat de burger de uitkomst volledig begrijpt.

UE 28.	Vermoedens van valsheid in geschriften, misbruik of oneigenlijk gebruik Bij vermoedens van valsheid in geschriften, misbruik of oneigenlijk gebruik dient de opdrachtnemer dit direct voor te leggen bij de opdrachtgever en de opdrachtgever zal in dit geval het dossier overnemen voor nader onderzoek en behandeling door Intensief Toezicht (ITO).
UE 29.	Resultaat De dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten voor een periode van zes maanden met vier opties tot verlenging van elk maximaal drie maanden. De opdrachtnemer dient in de periode minimaal 16.000 posten te verwerken. De posten worden in vier batches aangeleverd, zoals aangegeven in de procesweergave (bijlage 9). Alle verwerkte posten moeten voldoen aan de vastgestelde kwaliteitseisen en andere resultaatverplichtingen die met de opdrachtgever afgesproken zijn. De kwaliteit zal bij iedere prestatieverklaring (factuur) gecontroleerd worden volgens het kwaliteitsmodel (bijlage 10) dat de opdrachtgever voor eigen behandelaars ook hanteert.
UE 30.	Rapportage volledige verwerking alle posten Opdrachtnemer stelt na de verwerking van een batch een rapportage op met hierin een toelichting op de verwerking van de posten, onvoorziene situaties en geven hierin aan hoe er gehandeld is.
UE 31.	Evaluatie en laatste rapportage Na de uitvoering van alle werkzaamheden dient opdrachtnemer een laatste rapportage te overleggen aan opdrachtgever, waarin er ook een advies en evaluatie plaatsvindt omtrent de uitgevoerde werkzaamheden.
UE 32.	Werkomgeving De opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de behandelaar een werkomgeving (in het geval van thuiswerken en op kantoor bij de opdrachtnemer) heeft die voldoet aan de volgende eisen: • De omgeving is geruisloos en vrij van omgevingsgeluiden; • De omgeving is een veilige werkomgeving en waarborgt de vertrouwelijkheid van de informatie.
UE 33.	Afgehandelde post Een post is afgehandeld op het moment dat er een controle op de opvanguren en uurtarief heeft plaatsgevonden en de beslisbrief of zienswijze brief verzonden is aan de burger. Vanaf dit moment zal de opdrachtgever de post verder verwerken.
UE 34.	Stoppen / opschorten De opdrachtgever heeft het mandaat en de bevoegdheid om de verwerking te stoppen, op te schorten en te hervatten wanneer dit nodig is.

4.3. Eisen met betrekking tot de kwaliteit & controle

UE 35.	Maandelijks factureren na correct verwerken proefrun Om de proefrun uit te mogen voeren dient de opdrachtnemer aantoonbaar te voldoen aan de volgende implementatievereisten: 1. Volledige inrichting en noodzakelijke operationele en organisatorische voorbereidingen zodat alle werkprocessen goed zijn ingericht. 2. Beschikbaarheid van de benodigde middelen: • Beschikking over toereikend en goed getraind personeel, opgeleid volgens het 'train-de-trainer'-principe. Deze training vindt plaats gedurende de implementatiefase voorafgaand aan het verstrekken van de proefrun.
--------	---

	• Correcte documentatie en werkinstructies. De opdrachtnemer dient bewijsstukken en een onderbouwing aan te leveren aan de opdrachtgever waaruit blijkt dat deze twee criteria volledig zijn ingevuld. De proefrun dient te bevestigen dat het proces conform de gestelde eisen werkt. Zodra de proefrun correct is verwerkt mag opdrachtnemer maandelijks het werkelijk verwerkte posten factureren.
UE 36.	Voortgang monitoring De posten zullen aangeleverd worden in batches. Iedere maand zal de opdrachtgever controleren of de afgeronde posten kwaliteitsconform zijn en bepalen of voldaan is aan de gefactureerde hoeveelheid posten. Er wordt hier gekeken naar de volgende punten. • Het aantal afgehandelde posten, ten opzichte van de planning; • De kwaliteit van de afhandeling van de posten volgens de kwaliteitscontrole van opdrachtgever. Posten die eerder onvoldoende zijn behandeld kunnen niet op alle vlakken hersteld worden, enkel op het gebied van een financiële fout. Bij een achterstand op het verwerken van de posten of bij een onvoldoende kwaliteitsbeoordeling stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een concreet en haalbaar verbeterplan op om deze achterstand in te lopen of om de kwaliteit zo te verbeteren dat het voldoet aan de eisen van de opdrachtgever. De beoordeling van dit plan zal door de opdrachtgever uitgevoerd worden.
UE 37.	Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's) van de opdracht Ter bevordering van een doelmatige uitvoering van de opdracht en het realiseren van kwalitatieve meetbare resultaten wordt door de aanbestedende dienst KPI's gehanteerd. Deze KPI's vormen een instrument om de prestaties van de opdrachtnemer objectief te monitoren en te evalueren gedurende de looptijd van de overeenkomst. De KPI's zijn vooraf door de aanbestedende dienst gedefinieerd. Onderstaand zijn de KPI's beschreven. KPI 1 Kwalitatief: Opdrachtnemer dient maandelijks kwalitatieve normen te behalen, gesplitst in drie categorieën; Inhoudelijk, Proces en Communicatie. De toetsing vindt maandelijks achteraf plaats door middel van een steekproef. <u>KPI 1.1 inhoudelijk:</u> Opdrachtnemer dient maandelijks een minimum van 98% op inhoudelijke normen te behalen. Dit zal maandelijks per steekproef getoetst worden op correctheid beslissing en navolgbaarheid betreffende dossiers. <u>KPI 1.2 Proces:</u> Opdrachtnemer dient maandelijks een minimum van 95% op proces normen te behalen. Dit zal maandelijks per steekproef getoetst worden op behandeling, opvolging, vastlegging en correct systeem gebruik voor betreffende dossiers. <u>KPI 1.3 Communicatie:</u> Opdrachtnemer dient maandelijks een minimum van 95% op communicatieve normen te behalen. Dit zal maandelijks per steekproef getoetst worden op volledigheid, inhoud, begrijpelijkheid en tijdigheid voor betreffende dossiers. KPI 2 Kwantiteit: Opdrachtgever dient aan het eind van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, de totale omvang van 16.000 posten en eventuele extra posten zoals beschreven in het Beschrijvend document, verwerkt te hebben. Dit houdt in dat de posten zowel door opdrachtnemer zijn verwerkt als door opdrachtgever goedgekeurd.

	Tijdens de implementatie fase zal de opdrachtnemer in de plan van aanpak de verwachte aantal posten per maand vermelden. Opdrachtnemer stuurt maandelijks het totaal aantal verwerkte en goedgekeurde posten, cumulatief, naar opdrachtgever. Wanneer opdrachtnemer achterloopt dient dit direct doorgegeven te worden aan opdrachtgever en dient er een plan van aanpak voorgelegd te worden hoe de achterstand ingehaald kan worden binnen de maximale overeenkomstduur van 6 maanden plus 4 verlengingen van maximaal 3 maanden ieder.
--	---

UE 38.	Kwaliteitsmonitoring en financiële consequenties afwijkingen op KPI's De kwaliteit van de afwerking van posten uit een batch van de opdrachtnemer worden door opdrachtgever gemeten via hetzelfde kwaliteitsmonitoringssysteem op basis van steekproeven die ook bij opdrachtgever in gebruik is (bijlage 10). De kwaliteitscore per geleverde prestatie, die voorkomt uit het kwaliteitsmonitoringssysteem moet minimaal gelijk zijn aan de interne kwaliteitscore van de opdrachtgever (bijlage 10). Wanneer uit een steekproef blijkt dat de geleverde prestatie niet voldoet aan de gestelde KPI's, worden er onderstaande (financiële) sancties toegepast voor de hele batch van desbetreffende maand. Waarschuwing- en sanctiemechanisme: - Afwijkingen tot 5% onder de minimum norm worden afgehandeld met de bonus-malus regeling. Dit houdt in dat voor elke 5% afwijking onder de minimum norm ten opzichte van de interne kwaliteitsnorm de stukprijs met €10,- per post wordt verlaagd. Voorbeeld: indien 20 posten lager dan het minimum tot 5% afwijking scoren wordt het tarief dat opdrachtnemer in rekening mag brengen verlaagd met €10,- per post voor de gehele batch van desbetreffende maand. Voor afwijkingen van 5% tot 15% onder interne kwaliteitsnorm wordt de stukprijs met €15,- per post wordt verlaagd voor de gehele batch van desbetreffende maand. - Voor afwijkingen van meer dan 15% onder het minimum volgt een officiële waarschuwing en dient er binnen twee weken in samenspraak met opdrachtgever een verbeterplan opgesteld, voorgesteld en geïmplementeerd te worden. Opdrachtgever zal één (1) maand na implementatie van het verbeterplan, opnieuw een toets doen op de kwalitatieve normen. Indien in deze nieuwe toets opnieuw een afwijking van meer dan 15% onder het minimum wordt geconstateerd, heeft opdrachtgever het recht om de Dienstverleningsovereenkomst te ontbinden.
--------	---

4.4. Eisen met betrekking tot de logistiek en archivering

UE 39.	Traceerbaarheid en documentatie van behandeling De volledige behandeling van een burgerdossier moet traceerbaar zijn en van bewijsstukken zijn voorzien. De volgende documentatie moet worden vastgelegd en bewaard door de opdrachtnemer: • Gespreksnotities; • Brieven; • Behandelverslagen; • Besluiten; • Reacties op zienswijzen. De traceerbaarheid van alle documentatie moet voldoen aan de eisen voor gegevensbeheer en archivering van de opdrachtgever. Voor uitgaande brieven geldt dat het standaard antwoordnummer/postbus van opdrachtgever op de brieven blijft staan, waardoor het via de reguliere route bij de opdrachtgever binnen komt en wordt ingescand en geregistreerd in de Toeslagen Archief Voorziening (TAV) van de opdrachtgever. Na de
--------	--

	verwerking van een post worden stukken via vaste TVS werkwijze overhandigd aan de opdrachtgever door de opdrachtnemer.
--	--

UE 40.	Archiveringsvereisten De procesgebonden informatie behorende bij de behandeling van een burgerdossier dient te worden opgeslagen in de TAV van de opdrachtgever. Voor aanvang van de werkzaamheden stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het proces van archivering af. Hierbij worden onder andere de volgende aspecten vastgelegd: • De wijze van metadatering, inclusief verplichte metadatavelden; • De verantwoordelijkheden van beide partijen tijdens het archiveringsproces; • Eventuele aanvullende eisen vanuit wet-en regelgeving en/of interne richtlijnen van de opdrachtgever.
--------	---

UE 41.	Data integriteit De integriteit van de data mag op geen enkele wijze worden aangetast. Alle processen dienen de waarborging te bevatten om datamanipulatie, verlies of ongeoorloofde wijziging te voorkomen.
--------	--

UE 42.	Data verwerking Na teruglevering van data (alle gegevens die worden verzameld en geregistreerd) aan opdrachtgever dient de opdrachtnemer de data aantoonbaar te vernietigen. De opdrachtnemer dient bewijs te leveren van de correcte en onherstelbare vernietiging van de gegevens. Data mag uitsluitend verwerkt worden in de systemen van opdrachtgever. De opslag of verwerking van data op andere locaties of systemen is niet toegestaan.
--------	---

UE 43.	Data-opslag Alle data dient uiteindelijk te landen bij de opdrachtgever via TVS of in het Document Management Systeem (DMS) van de opdrachtgever. Voor aanvang van de opdracht zullen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg dit proces concreet bespreken. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige overdracht van data naar het DMS en TVS, conform de richtlijnen van opdrachtgever..
--------	--

4.5. Privacyeisen

UE 44.	Data protection impact assessment (DPIA) Voorafgaand aan de verwerking moet opdrachtgever inzicht hebben in de aanwezigheid van mogelijke hoog (rest) privacy risico's. In eerste instantie gaat de voorkeur uit naar het uitvoeren van een DPIA. Indien dit niet mogelijk is om op te leveren zal een andersoortig compliance document worden gebruikt, hierbij gaat de voorkeur uit naar een Privacy Risico Analyse overeenkomstig de Template/Format van opdrachtgever.
--------	--

UE 45.	Normen privacy & Informatiebeveiliging De opdrachtnemer beschikt bij aanvang van de uitvoer van de opdracht over onderstaande gedlge certificaten betreft privacy en informatiebeveiliging. - ISO 27701 uitbreiding op ISO 27001, specifiek gericht op de inrichting, implementatie, het onderhoud en de continue verbetering van een Privacy Informatie Management Systeem (PIMS) of gelijkwaardig. - ISO 27001 eisen en richtlijnen voor een Information Security Management System (ISMS) of gelijkwaardig.
--------	---

UE 46.	Training en bewustwording vertrouwelijk omgaan met overheidsinformatie De opdrachtnemer is verplicht om alle door haar in te zetten medewerkers te trainen in het vertrouwelijk omgaan met overheidsinformatie. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer van informatie voorzien om
--------	--

	het eigen personeel te kunnen trainen. Hierbij dient er gekeken te worden naar de Privacy Awareness van de medewerker (kennis, praktijk en doorontwikkeling). Dit kan opgesplits worden in: - Kennis bij de opdrachtnemer in relatie tot AVG en missie, beleidsuitgangspunten van opdrachtgever. - Vaardigheden, toepassen van de kennis: bewezen track record van de opdrachtnemer - Verankering van de Privacy awareness: dus onderdeel van beoordelings- en functioneringsgesprekken zowel bij opdrachtgever intern als wel bij de organisatie/bedrijf welke wordt ingehuurd door opdrachtgever. - Digitale geletterdheid: kunnen aantonen. - Verslagen van de beoordelingen op het punt van privacy awareness worden gearhiveerd en gedeeld met de opdrachtgever. De opdrachtgever kan op basis van deze verslagen en beoordelingen de afweging maken welke ingehuurde medewerkers groei laten zien met betrekking tot privacy-awareness. Zo kunnen werkzaamheden hierop aangesloten kunnen worden. - Werken overeenkomstig de gedragsregeling voor de digitale werkomgeving: Eventuele beveiligingsincidenten of problemen dienen door de opdrachtnemer direct gemeld te worden bij de opdrachtgever.
--	---

UE 47.	Incidentenrapportages De opdrachtnemer dient snel en tijdig incidenten te melden bij de opdrachtgever door incidentenrapportages voor beveiligingsincidenten op te stellen, conform de geldende ISO-normen of vergelijkbaar voor informatiebeveiliging en de verwerkersovereenkomst. Incidentenrapportages dienen te bestaan uit de volgende onderdelen: - Beschrijving van het incident: Gedetailleerde beschrijving van wat er is gebeurd. - Datum en tijd van het incident: Specifieke tijdstippen van het begin en einde van het incident. - Betrokken systemen en gegevens: Overzicht van de systemen en data die door het incident zijn getroffen. - Oorzaak en impact van het incident: Analyse van de oorzaak en de impact op de organisatie. - Acties die zijn ondernomen om het incident te mitigeren: Overzicht van de genomen maatregelen om het incident te beperken. - Aanbevelingen voor toekomstige preventie: Suggesties en plannen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. De opdrachtnemer registreert en classificeert alle beveiligingsincidenten, inclusief de aard en impact van het incident. Incidenten dienen te worden geanalyseerd en voorzien van een risicobeoordeling. De opdrachtnemer meldt datalekken/incidenten direct aan de opdrachtgever, zodat de opdrachtgever aan de verplichtingen volgens de AVG kan voldoen. - Deze melding zal conform het datalek & incidentenproces verlopen. Deze zullen bij gunning aan de opdrachtnemer kenbaar gemaakt worden.
--------	---

UE 48.	Wet Open Overheid (Woo) verzoeken & AVG - De opdrachtnemer dient binnen 48 uur medewerking te verlenen bij het verwerken van informatieverzoeken op grond van de Wet Open Overheid (Woo). - De opdrachtnemer dient kennis te hebben van en in directe communicatie met de opdrachtgever te staan indien het ingeroepen rechten van betrokkenen (AVG) betreft. Indien opdrachtgever hier niet adequaat op kan reageren dan heeft de burger het recht om direct melding te maken en een klacht in te dienen bij de AP.
--------	---

4.6. Informatiebeveiligingseisen

UE 49.	Informatiebeveiligingsinvalshoek m.b.t logging en monitoring De opdrachtnemer dient logging en monitoring in te richten voor alle werkzaamheden buiten de systemen van de opdrachtgever met als doel het identificeren en onderzoeken van beveiligingsinbreuken en risico's. Logging en monitoring op het gebied van informatiebeveiliging moeten voldoen aan de relevante ISO-normen (ISO 27001) of gelijkwaardig. Bij de uitvoering van de werkzaamheden is het voor de opdrachtnemer uitsluitend toegestaan de informatie van de burger te gebruiken voor de uitvoering van de opdracht van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient gedetailleerde informatie te registreren over systeem- en gebruikersactiviteiten om beveiligingsincidenten te kunnen detecteren en onderzoeken. De geregistreeerde loggegevens moeten veilig worden bewaard en beschermd tegen ongeautoriseerde toegang of wijziging.
UE 50.	Beleid en proces voor datalekken - datalekken en beveiligingsincidenten De opdrachtnemer dient een beleid en proces te hanteren voor het signaleren, registreren en afhandelen van datalekken en beveiligingsincidenten. Bij een datalek of beveiligingsincident heeft de opdrachtnemer maximaal 24 uur de tijd om dit te melden aan de opdrachtgever zo ook omschreven in de verwerkersovereenkomst.
UE 51.	Verbetercyclus De opdrachtnemer dient een continue verbetercyclus toe te passen op het gebied van informatiebeveiliging. Dit zal in overleg tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever afgesproken worden.
UE 52.	Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) Opdrachtnemer moet aan opdrachtgever, bij aanvang opdracht, aantonen hoe zij waarborgen dat de eisen betreft de informatiebeveiliging zijn geborgd, doormiddel van zelfbeoordeling (eigen format) op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze eis kan deze ook aangetoond worden door het volgende aan te tonen: • Eventuele verklaring van informatiebeveiliging ISAE3402/SOC 2 (indien aanwezig); • Beveiligingsbeheer op basis van het NIST Cybersecurity Framework; • Risicobeheer op basis van COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies); • Zelf gedefinieerd Beveiligingsbeleid met Verantwoording; • Schaalbare en flexibele Beveiligingsmaatregelen; • Externe audits door een Onafhankelijke Partij.

4.7. Juridisch kader

UE 53.	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer dient kennis te hebben van onderstaande wet- en regelgeving en zich aan deze te houden bij de uitvoering van de werkzaamheden. • AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) • AW (Archiefwet) • Awb (Algemene wet bestuursrecht) • Awir (Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) • Wko (Wet kinderopvang) • Besluit Kot (Besluit Kinderopvangtoeslag) • UB Awir (Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) • UR Awir (Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) • UAVG (Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming)
--------	--