



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van eisen
Kenmerk: IUC24-776

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	4
2.2.1 Social return	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	5
3.1. Prijsstelling	5
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	6
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	7
4.1. Algemene eisen aan de opdracht.....	7
4.1.1. Eisen aan de bij inschrijving aangeboden en toekomstig aan te bieden cognitieve capaciteitentest en preselectietest.	7
4.1.2. Eisen aan de (logistieke) uitvoering van de tests.....	7
4.1.3. Categorie: Test voor meten van Cognitief Capaciteiten (CCT)	8
4.1.4. Categorie: Preselectietest (PST).....	9
4.2. Informatiebeveiligingseisen	9
4.2.1. Non functionele eisen	9
4.2.2. Gegevens	14
4.2.3. Service Level Agreement	17
4.2.4. Klachtenprocedure en helpdesk ten behoeve van tests.....	18
4.2.5. Managementrapportage en overlegstructuur	19
4.3. Juridische kaders	19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Preselectie- en cognitieve capaciteitentests' met kenmerk IUC24-776. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

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

Aan eisen moet worden voldaan.

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

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
-------	---

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
-------	---

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>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.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	<p>Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij wordt uitgegaan van de variant social return 2.1. Zie bijlage 13.</p> <p>Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan 5% van de door Opdrachtnemer gerealiseerde omzet ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.</p>
UE 2.	<p>Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het kwartaal contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none">Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer.Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 3.	<p>Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 1 kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.</p>
UE 4.	<p>Gedurende de implementatiefase van de raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan de social return verplichting. Opdrachtnemer stelt hiertoe een plan van aanpak op waarin o.a. staat: hoe opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return 2.1, hoe hij hierop rapporteert en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever. Het plan van aanpak dient gebaseerd te worden op de verwachte omzet.</p>

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

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

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 7.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen (waaronder de kosten voor de implementatie).
Eis 8.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de levering, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 9.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 10.	In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
Eis 11.	<p>De tarieven worden jaarlijks, voor het eerst met ingang van het jaar 2027 aangepast op basis van de jaarmutatie:</p> <p style="text-align: center;">Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100; Dienstenprijsindex (DPI) (of diens opvolger).</p> <p>Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het laatst vastgestelde percentage van het voorgaande kalenderjaar. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:</p> <p>https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1738739324603</p>

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

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

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 6. De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.

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

UE 8. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.

UE 9. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Algemene eisen aan de opdracht

4.1.1. Eisen aan de bij inschrijving aangeboden en toekomstig aan te bieden cognitieve capaciteitentest en preselectietest.

Eis 12.	Inschrijver biedt tests aan voor individuele afname via het assessment portaal van Opdrachtgever. De aangeboden tests voldoen aan de opdrachtomschrijving in het Beschrijvend document (paragraaf 2.1.2) en de eisen in dit document zoals opgenomen in de paragrafen 4.1.1 tot en met 4.1.4.
Eis 13.	De aangeboden tests zijn geschikt voor toepassing binnen een assessment c.q. psychologisch onderzoek gericht op het beoordelen van de geschiktheid van kandidaten voor uitoefening van een bepaalde functie. Het psychologisch onderzoek vindt daartoe plaats in het kader van personeelsselectie en/of personeelsontwikkeling.
Eis 14.	De aangeboden tests discrimineren niet tussen kandidaten met verschillende kenmerken en/of achtergronden, waaronder maar niet uitsluitend geslacht en migratieachtergrond. Ook zijn de aangeboden tests vrij van een racisme, ethnocentrisme, seksisme en/of een voor bepaalde bevolkingsgroepen kwetsende inhoud.
Eis 15.	De door Inschrijver aangeboden tests zijn opgesteld in het Nederlands.
Eis 16.	Inschrijver heeft de aangeboden tests ook in andere talen tot zijn beschikking, waaronder minimaal in het Engels. Dit is inbegrepen bij de prijs per stuk.
Eis 17.	Inschrijver biedt alleen tests aan waarbij, om de resultaten te bepalen, normgroepen zijn gebruikt die bestaan uit volwassen (vanaf 16 jaar) en de Nederlandse taal machtig zijn.
Eis 18.	Bij elke aangeboden test levert Inschrijver een handleiding op aan Opdrachtgever. In de handleiding staat de instructie voor afname en de psychometrische eigenschappen van de test beschreven. In de handleiding staat minimaal beschreven: <ul style="list-style-type: none">▪ Indien van toepassing: de beoordeling van de test door de COTAN of volgens de richtlijnen van de COTAN;▪ De opbouw van het instrument;▪ Afnameduur en eventuele randvoorwaarden voor afname;▪ Instructie voor afname;▪ Onderbouwing: theoretische onderbouwing of kader;▪ Meetpretentie en doelgroep(en);▪ Indien beschikbaar: test-hertest betrouwbaarheid;▪ Indien beschikbaar: validiteitsgegevens (construct-, criterium-)▪ Indien van toepassing: samenstelling van de normgroep(en);▪ Indien van toepassing: onderzochte samenhang met andere psychologische tests.▪ Indien van toepassing: de wijze waarop het aangeboden instrument rekening houdt met diversiteit en inclusie.

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

UE 10.	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de levering en goede werking van alle tests die hij aanbiedt en andere diensten die voortvloeien uit de Raamovereenkomst (zie paragraaf 2.1.1 van het Beschrijvend document).
UE 11.	<p>De tests dienen online afgenomen te kunnen worden via het assessmentportaal van Opdrachtgever. Hiertoe koppelt opdrachtnemer de aangeboden psychologische tests aan het assessmentportaal van de Belastingdienst door middel van Application Programming Interfaces (API's). Zie voor de eisen met betrekking tot informatiebeveiliging in paragraaf 4.2 van dit document.</p> <p>Tijdens de implementatiefase (periode 14 augustus 2026 tot en met 31 oktober 2026) zullen de gegevens van het assessmentportaal worden gedeeld met Opdrachtnemer. Het proces van de testkoppeling en testafname is beschreven in Bijlage 12 'het Assessment portaal en de koppeling van tests' bij het beschrijvend document.</p>
UE 12.	<p>Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst moet overstappen op een ander assessmentportaal dan werk Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee. Hieronder valt ook het kosteloos aansluiten van de testen via een API op het nieuwe portaal waarbij alle stappen uit bijlage 11 opnieuw doorlopen dienen te worden.</p> <p>Opdrachtnemer zal tijdig en in ieder geval niet later dan uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan de overstap hierover geïnformeerd worden.</p>
UE 13.	Alle aangeboden tests bieden een testinstructie (in het Nederlands) voor de kandidaat.
UE 14.	De testrapportage is direct na afname van de test in een PDF-bestand beschikbaar voor Opdrachtgever via het assessmentportaal van Opdrachtgever.

4.1.3. **Categorie: Test voor meten van Cognitief Capaciteiten (CCT)**

Eis 19.	<p>Inschrijver levert minimaal één (1) test voor het meten van CCT. De test meet de denkkraft van een individu. In ieder geval meet de test het vermogen tot:</p> <ul style="list-style-type: none">• verbaal denkvermogen;• cijfermatig denkvermogen;• abstract/figuraal denkvermogen. <p>Bij alle soorten denkvermogen wordt zowel 'fluid intelligence' als 'crystallized intelligence' gemeten.</p> <p>Er is sprake van testniveaus binnen het portaal die afgestemd zijn op verschillende normgroepen, te weten opleidingsniveau MBO 1, MBO2, MBO3, MBO4, HBO en WO.</p> <p>De aangeboden test maakt gebruik van normgroepen bestaande uit tenminste de volgende respondenten (met een diploma afgerond opleidingsniveau):</p> <ul style="list-style-type: none">• MBO1 en MBO2• MBO3 en MBO4• HBO• WO <p>Er is een mogelijkheid om zowel een checktest als een controletest in te zetten (voor dezelfde prijs voor het afnemen van een nieuwe CCT). Een checktest is een snelle, korte test onder gecontroleerde omstandigheden ten behoeve van de verificatie van de betrouwbaarheid van de uitslag van de online thuis gemaakte capaciteitentest. Een afwijkend resultaat is aanleiding om de parallelle versie van de</p>
---------	---

capaciteitentest genaamd 'de controletest' in te zetten. Een controletest is een parallelle versie van de capaciteitentest, af te nemen onder gecontroleerde omstandigheden op onze locatie.

De aangeboden test is voldoende beoordeeld door de COTAN of volgens de richtlijnen van de COTAN.

De aangeboden test heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten.

4.1.4. Categorie: Preselectietest (PST)

Eis 20.

Inschrijver levert **minimaal één (1)** PST, die ten minste bestaat uit:

- CCT die minimaal voldoet aan de eisen beschreven bij eis 19.
- Een werk gerelateerde persoonlijkheidsvragenlijst die geschikt is om in te zetten bij personeelsselectie. De persoonlijkheidsvragenlijst voldoet aan de volgende kenmerken:
 - de test is gebaseerd op het principe van de Big Five.
 - de test is normatief.
 - de test is met een voldoende beoordeling van de COTAN of volgens de richtlijnen van de COTAN.
 - er is sprake van Nederlandse normgroepen.

De aangeboden subtesten in de preselectietest worden geïntegreerd tot één fitscore gericht op een afgesproken profiel.

De aangeboden preselectietest heeft een betrouwbaarheid (test-hertestbetrouwbaarheid, Cronbach's alpha) van ten minste 0,8. De totale normgroep bestaat uit minimaal 300 respondenten. Eventuele subnormgroepen bestaan ieder uit ten minste 100 respondenten.

4.2. Informatiebeveiligingseisen

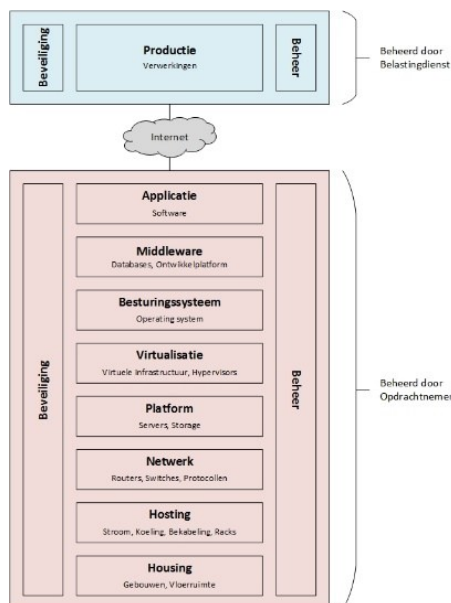
4.2.1. Non functionele eisen

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

4.2.1.1. Opbouw van de dienst

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

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



Figuur 1 - Opbouw van de dienst

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

UE 15. Alle door Opdrachtnemer in het kader van de raamovereenkomst aangeboden Preselectie- en cognitieve capaciteitstests en koppelingen aan het assessmentportaal van Opdrachtgever door middel van API, moeten één integraal werkend systeem zijn.

4.2.1.2. Wet- en regelgeving

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

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

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

UE 16. De Oplossing voldoet aan de algemene vigerende wet- en regelgeving, waaronder en niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

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

4.2.1.3. Verplichte Overheidsmaatregelen

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

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

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

Nr.	Control	Maatregel
6.1.2.1	Scheiding van taken	Er zijn maatregelen getroffen die onbedoelde of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen waarnemen of voorkomen.
9.2.5.1	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	Alle uitgegeven toegangsrechten worden minimaal eenmaal per halfjaar beoordeeld.
9.2.5.2	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	De opvolging van bevindingen is gedocumenteerd en wordt behandeld als beveiligingsincident.
9.4.1.1	Beperking toegang tot informatie	Er zijn maatregelen genomen die het fysiek en/of logisch isoleren van informatie met specifiek belang waarborgen.
9.4.1.2	Beperking toegang tot informatie	Gebruikers kunnen alleen die informatie met specifiek belang inzien en verwerken die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun taak.
9.4.3.1	Systeem voor wachtwoordbeheer	Als er geen gebruik wordt gemaakt van Two factor authentication is de wachtwoordlengte minimaal 8 posities en complex van samenstelling. Vanaf een wachtwoordlengte van 20 posities vervalt de complexiteitseis. Het aantal inlogpogingen is maximaal 10. De tijdsduur dat een Account wordt geblokkeerd na overschrijding van het aantal keer foutief inloggen is vastgelegd.
9.4.4.1	Speciale systeemhulpmiddelen	Alleen bevoegd personeel heeft toegang tot systeemhulpmiddelen.
12.4.2.1	Beschermen van informatie in logbestanden	Er is een overzicht van logbestanden die worden gegenereerd.
12.4.2.3	Beschermen van informatie in logbestanden	Er is een (onafhankelijke) interne Audit procedure die minimaal half jaarlijks toetst op het ongewijzigd bestaan van logbestanden.
12.4.2.4	Beschermen van informatie in logbestanden	Oneigenlijk wijzigen, verwijderen of pogingen daartoe van loggegevens worden zo snel mogelijk gemeld als beveiligingsincident.
12.4.4	Kloksynchronisatie	De klokken van alle relevante informatieverwerkende systemen binnen een organisatie of beveiligingsdomein behoren te worden gesynchroniseerd met één referentietijdbron.
13.2.3.1	Elektronische berichten	Voor de beveiliging van elektronische (e-mail)berichten gelden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum. Voor beveiliging van websiteverkeer gelden de open standaarden tegen af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum.
15.1.2.4	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	Ter waarborging van vertrouwelijkheid of geheimhouding worden bij IT-inkopen standaardvoorwaarden voor inkoop gehanteerd. In onderhavige aanbesteding wordt de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het uitvoeren van Diensten (ARVODI-2025) gehanteerd.

UE 17.	Opdrachtnemer neemt verantwoordelijkheid voor de specifieke overheidsmaatregelen afgeleid uit de BIO zoals gespecificeerd in tabel 1.
--------	---

UE 18.	De verplichtingen in onderstaande tabel bij 4.2.1.3 gelden niet alleen voor Opdrachtnemer, maar ook voor de eventuele onderaannemer(s). Opdrachtnemer verplicht zich er hierbij toe deze verplichtingen met de onderaannemer(s) vooraf schriftelijk overeen te komen en de naleving ervan te controleren.
--------	---

4.2.1.4. Specifieke eisen

Aanvullend op de vereiste certificering ISO27001 of gelijkwaardig (Beschrijvend document, paragraaf 3.4.4) en een aantal maatregelen uit de BIO wil de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer ook aan een aantal specifieke eisen voldoet. Die staan opgenomen in UE 19 tot en met UE 22.

UE 19.	<p>De Opdrachtgever heeft het recht om één keer per jaar een A&P test te laten uitvoeren om de beveiliging te testen. De Opdrachtgever contracteert hierbij zelf een onafhankelijk bureau dat de testen uitvoert.</p> <p>Opdrachtnemer en de Opdrachtgever besluiten gezamenlijk de scope van de A&P test. Mochten partijen er niet gezamenlijk uit komen, dan neemt de Opdrachtgever de uiteindelijke beslissing hierover. A&P tests zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.</p> <p>De kosten van de uitvoering van deze test zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden.</p> <p>De resultaten van de testen worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de bevindingen worden indien van toepassing afspraken gemaakt over de oplostijden en de aansluitende hertest.</p> <p>De aansluitende hertest na de eerste gedane A&P test is voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
--------	--

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

UE 20.	<p>De Opdrachtgever heeft het recht om Vulnerability scans op de Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SOC de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren.</p> <p>De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Gevonden kwetsbaarheden worden op eigen kosten opgelost door Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Vulnerability scans die door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd.</p> <p>Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.</p>
--------	---

UE 21.	<p>Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van het Common Vulnerability Scoring System 3.0 (CVSS 3.0).</p> <p>Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer.</p> <p>Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.</p>
--------	--

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

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

UE 22. De Opdrachtgever heeft het recht om minimaal één (1) keer per jaar een Audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de Oplossing te toetsen.

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

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

De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de te nemen vervolgstappen.

4.2.1.5. Presentatie van de oplossing

UE 23. De oplossing dient een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware of software nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de Oplossing te kunnen benaderen.

UE 24. De Oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

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

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

4.2.1.6. Autorisatie en Authenticatie

UE 25. Indien de Oplossing gebruik maakt van een API-koppeling met een ander systeem, wordt deze API-koppeling altijd geauthenticeerd op basis van een veilige en geaccepteerde methode (zoals certificaten of een complexe UserID/Password-combinatie).

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

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

4.2.2. Gegevens

4.2.2.1. Gegevens in rust

UE 26. Gegevens van de Opdrachtgever worden binnen de Europese Unie / Europese Economische Ruimte (EU/EER) opgeslagen.

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

UE 27. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens doorgeven of laten doorgeven door diens aannemers of onderaannemers naar landen buiten de EU/EER zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Zodra er nieuwe regelgeving is op het gebied van persoonsgegevens, zullen partijen in overleg treden en de overeenkomst op dit punt aanvullen zodat deze overeenkomst niet afwijkt van de geldende regelgeving.

4.2.2.2. Gegevens in transitie

UE 28. Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van informatie tussen de Oplossing en andere partijen.

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

4.2.2.3. Verwerken van gegevens

UE 29. Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever slechts persoonsgegevens verwerken voor zover noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen, gevestigd in territoria buiten de EU/EER, of in derde landen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. In het specifieke geval dat de Opdrachtgever goedkeuring geeft aan verplaatsing van persoonsgegevens buiten de EU/EER, met inachtneming van het in de vorige volzin gestelde, zal Opdrachtnemer de daaraan verbonden verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) nakomen, waaronder het aangaan van EU Model Clauses met de verwerkende identiteit buiten de EU.

UE 30. Opdrachtnemer garandeert dat alle data en persoonsgegevens die in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever zijn verwerkt, zullen worden vernietigd na beëindiging van de Raamovereenkomst.

UE 31. Op verzoek van de Opdrachtgever worden bij beëindiging van de Raamovereenkomst, Gegevens van de Opdrachtgever binnen een van te voren afgesproken aantal dagen ter beschikking gesteld, in een voor de Opdrachtgever bruikbaar van te voren afgesproken digitaal formaat.

Aanlevering gebeurt via een beveiligde verbinding. De Opdrachtgever levert hiervoor een beveiligde dienst.

De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele- en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe Oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.

4.2.2.4. Omgang met gegevens

UE 32. Behalve wanneer de Opdrachtgever uitdrukkelijk anders bepaalt of voor zover Opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht is, zal Opdrachtnemer geen data en of persoonsgegevens aan enige andere partij bekendmaken, anders dan aan medewerkers en betrokken onderaannemers voor wie een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is om de gecontracteerde dienstverlening uit te voeren, en uitsluitend in de mate waarin het nodig is voor een daartoe bevoegde partij. Indien Opdrachtnemer ten gevolge van een wettelijke verplichting data en of persoonsgegevens aan een andere partij bekend moet maken, zal Opdrachtnemer dit (indien toegestaan) van tevoren met de Opdrachtgever bespreken. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden anders dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

UE 33. Opdrachtnemer zal naar beste vermogen meewerken aan alle redelijke procedures en processen betreffende de omgang met persoonsgegevens die de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft bekendgemaakt.

4.2.2.5. Beveiliging van gegevens

UE 34. Opdrachtnemer draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om vernietiging van of schade aan data of persoonsgegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze data of persoonsgegevens. Opdrachtnemer heeft tenminste de als normaal geldende standaardsystemen en procedures ingericht om de veiligheid en vertrouwelijkheid van data en persoonsgegevens te beschermen tegen bedreigingen en gevaren van deze data en persoonsgegevens en tegen niet geautoriseerde toegang tot of gebruik van deze data en persoonsgegevens.

4.2.2.6. Anonimiseren en pseudonimiseren van gegevens

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

UE 35. De Oplossing ondersteunt slechts het gebruik van geanonimiseerde- en/of gepseudonimiseerde gegevens bij verzending en opslag voor het uitvoeren van de gevraagde functionaliteit vanuit het Assessment-portaal.

UE 36. De Oplossing voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. Zie: <https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties>.

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

UE 37. Alle relevante API's van de Oplossing ten aanzien van koppelingen en gegevensuitwisseling met andere autonome systemen van derden (indien van toepassing) zijn gedocumenteerd.

Deze API-documentatie is actueel, correct en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.

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

UE 38.	De oplossing wordt door Opdrachtnemer continu gemonitord op beveiligingsaspecten, Capaciteit, Performance en Beschikbaarheid.
--------	---

4.2.2.7. Testen en verifiëren van de Oplossing

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

UE 39.	Opdrachtnemer dient een plan van aanpak in voor de wijze waarop de Oplossing wordt geïmplementeerd (zie hiervoor ook wens 3 in het Beschrijvend Document). Het Plan van Aanpak zal binnen twee weken na het ondertekenen van de raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden besproken en bijgesteld. Pas nadat er akkoord is van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer starten met het uitvoeren van de implementatie.
--------	--

UE 40.	De Opdrachtgever heeft het recht na voorlopige gunning alle eisen in de aanbestedingsdocumenten te toetsen m.b.v. een Verificatie.
--------	--

UE 41.	<p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht om de eisen en wensen uit de aanbestedingsdocumenten in relatie tot de Oplossing te testen in een acceptatietest. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken.</p> <p>De bevindingen van de acceptatietest worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtnemer kan overgegaan tot de Oplossing. Tenzij dit anders met de Opdrachtgever is overeengekomen. Mocht blijken dat de bevindingen van de acceptatietest niet tijdig opgelost kunnen worden, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in nader overleg treden om een passende oplossing te zoeken.</p>
--------	--

UE 42.	<p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een A&P-test uit te voeren als onderdeel van de acceptatietest voordat kan worden overgegaan tot de Oplossing. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken.</p> <p>Kwetsbaarheden met de classificatie critical of high (conform CVSS 3.0) worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productienemen van de Oplossing.</p>
--------	---

UE 43.	<p>Bij het testen van de Oplossing mag geen gebruik worden gemaakt van naar Natuurlijke Personen herleidbare gegevens.</p> <p>Indien het voor het testen van de Oplossing noodzakelijk is om gegevens te gebruiken die herleidbaar zijn naar individuen dienen acceptabele beveiligingsmaatregelen te zijn getroffen en dienen deze door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd.</p>
--------	---

UE 44.	<p>Op het gebruiksklaar opleveren van de Oplossing conform de implementatieplanning (vanaf periode 14 augustus t/m uiterlijk 31 oktober 2026) rust een resultaatverplichting.</p> <p>Het in gebruik nemen van de Oplossing vindt plaats na acceptatie van de Oplossing door de Opdrachtgever</p>
--------	--

UE 45.	Opdrachtnemer dient een Plan van Aanpak in voor de wijze waarop de Oplossing wordt geïmplementeerd. Het Plan van Aanpak zal binnen twee weken na het ondertekenen van de raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden besproken en vastgesteld. Pas nadat er akkoord is van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer starten met het uitvoeren van de Implementatie.
--------	--

UE 46.	Opdrachtnemer dient een Plan van Aanpak in voor de wijze waarop de Oplossing wordt geïmplementeerd. Het Plan van Aanpak zal binnen twee weken na het ondertekenen van de raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden besproken en vastgesteld. Pas nadat er akkoord is van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer starten met het uitvoeren van de Implementatie.
--------	--

4.2.3. Service Level Agreement

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

UE 47.	<p>De Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels m.b.t. de beschikbaarheid van de Oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7*24 uur openstelling van de gehele Oplossing voor gebruik door de Opdrachtgever; Norm: beschikbaarheid van 99% per maand (= maximaal 7,20 uur downtime per maand); Beschikbaarheid is exclusief downtime bij implementaties van wijzigingen ten aanzien van de Oplossing op verzoek van de Opdrachtnemer. <p><u>Berekening van Beschikbaarheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Berekening Beschikbaarheid: (gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid/overeengekomen uren Beschikbaarheid) * 100%, Overeengekomen aantal uren Beschikbaarheid = aantal uren Openstellingstijden – (aantal uren gepland Technisch Beheer en Onderhoud en/of maintenance tijdens Openstelling), Gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid = overeengekomen aantal uren Beschikbaarheid – som van de Oplostijden van prio 1 Incidenten
--------	--

UE 48.	Incidenten mogen alleen door medewerkers van het backoffice van het team Assessments van de Opdrachtgever gemeld worden bij Opdrachtnemer. Gebruikers mogen incidenten nooit direct bij Opdrachtnemer melden.
--------	---

UE 49.	De Oplossing stelt de Gebruiker op ieder moment van de test informatie (telefoonnummer) ter beschikking, waarmee de Gebruiker het team Assessments van de Opdrachtgever tijdens reguliere openingstijd (zie UE 50) op de hoogte kan stellen van een incident.
--------	---

UE 50.	De Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk Opdrachtnemer	Reguliere Openingstijd	Maandag t/m Vrijdag 08:00 – 17:00 Nederlandse tijd
		Stand-by Openingstijd service desk voor melden Incidenten	7*24 uur
	Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct (binnen 2 klokuren, conform reactietijd) te kunnen handelen in geval van Incidenten en (dreigende) verstoring van de beschikbaarheid van de oplossing	7*24 uur

UE 51.	Beveiligingsincidenten zijn incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de data in informatie verwerkende systemen hebben.
--------	---

	<p>Beveiligingsincidenten dienen door de Opdrachtnemer altijd als volgt te worden geclassificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Impact: Hoog• Urgentie: Hoog <p>Onder Beveiligingsincidenten worden in ieder geval de onderstaande incidenten bedoeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• (Poging tot) Cyberinbraak;• Responsible Disclosure;• Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en NCSC-kennisgevingen;• Bevindingen A&P-test.
--	---

UE 52.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de data en/of persoonsgegevens van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer, als verwerkingsverantwoordelijke, om datalekken te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
--------	---

UE 53.	Een beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer.
--------	--

UE 54.	De oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de Operationele continuïteit in geval van een(crisis): <ul style="list-style-type: none">• Recovery Time Objective (RTO): de Oplossing is binnen 48 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar;• Recovery Point Objective (RPO): er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--------	---

UE 55.	De Oplossing heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van Geplande niet-beschikbaarheid wordt de Gebruiker geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
--------	---

UE 56.	<p>Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een Service Level Rapportage op aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.</p> <p>De Opdrachtgever verwacht van de Service Level Rapportage dat hierin minimaal de onderstaande aspecten meegenomen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• KPI overzicht Beschikbaarheid;• KPI opgeloste Incidenten binnen SLA en buiten SLA;• KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen SLA en buiten SLA;• Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen;• Datum A&P-testen;• Datum ISO-certificering (of gelijkwaardige certificering).
--------	---

4.2.4. Klachtenprocedure en helpdesk ten behoeve van tests

UE 57.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar vragen kunnen worden gesteld en/of klachten kunnen worden neergelegd. De helpdesk is op werkdagen minimaal tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefoon bereikbaar te zijn.
--------	--

UE 58.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 24 uur voor het beantwoorden van een vraag of klacht, weekenddagen (zaterdag en zondag) en een officiële feestdag niet meegerekend.
--------	---

UE 59.	De medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn op de helpdesk, inclusief leidinggevend, dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
--------	--

4.2.5. Managementrapportage en overlegstructuur

Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer:

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

UE 60.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervang van de vaste contactperso(o)nen.
--------	---

UE 61.	<p>Opdrachtnemer initieert minimaal 2x per jaar een overleg met zowel de contractmanager als (gedelegeerd) contracteigenaar en inhoudsdeskundige. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uitvoering van de Raamovereenkomst;• Algemene voortgang en prestaties• Escalaties vanuit het tactisch/operationeel overleg• Ontwikkelingen bij de Opdrachtgever, in de markt of bij Opdrachtnemer. <p>Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag, binnen 14 kalenderdagen, opgesteld door Opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.</p>
--------	---

UE 62.	<p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de Raamovereenkomst drie maandelijks, conform UE 56 een Service Level Rapportage. Voor onderhavige Opdracht dient UE 56 aangevuld te worden met de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none">• afgenomen aantallen psychologische testen per categorie;• totale omzet per test.
--------	--

4.3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota(s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste raamovereenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

UE 63.	Inschrijver gaat akkoord met de raamovereenkomst (bijlage 2) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--