

---

## **Bijlage A2 Programma van Eisen en Wensen**

# **Perceel 2 AV-middelen**

**Kadaster**

---

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1.</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1	Doel van dit document .....	4
1.2.	Relatie IST en SOLL .....	4
1.3	Indeling van eisen en Wensen .....	4
1.5	Geen afnameverplichting .....	5
1.4	Interpretatie en verwijzingen .....	5
<b>Hoofdstuk 2.</b>	<b>Bestaande omgeving (IST)</b> .....	<b>6</b>
2.1	Doel en afbakening van de IST .....	6
2.2	Niet normatief karakter .....	6
2.1	Bestaande omgeving en context .....	6
2.2	Rol AV-middelen in de huidige omgeving.....	6
2.3	Regie, governance en samenwerking (huidige situatie) .....	7
2.4	Afbakening ten opzichte van de SOLL-situatie.....	7
<b>Hoofdstuk 3.</b>	<b>SOLL – Perceel 2 AV-middelen (4)</b> .....	<b>8</b>
3.1	Leveringen en diensten .....	9
3.2	Narrowcastingdiensten .....	14
3.3	Soevereiniteit en autonomie .....	15
3.4	WCAG en EN 301 549 .....	16
<b>Hoofdstuk 4.</b>	<b>Additionele diensten</b> .....	<b>18</b>
4.1	Consultancy .....	18
4.2	Kennispartner .....	19
4.3	Training .....	19
4.3.1	Kennisborging en trainingsorganisatie .....	20
4.4	Offertetraject en opdrachtverstrekking Additionele diensten .....	20
<b>Hoofdstuk 5.</b>	<b>SOLL – Identity (1), Governance (2) en Security en Control (3)</b> .....	<b>21</b>
5.1	Identity (1) .....	21
5.1.1	Identity Governance & Administration (A) .....	21
5.1.2	Access Management (B) .....	22
5.1.3	Directory Services (C) .....	22
5.2	Governance (2) .....	22
5.2.1	Projectmanagement (A) .....	22
5.2.2	SIAM (B).....	23
5.2.3	KSD (D).....	25
5.2.4	Service management .....	26
5.3	Security en Control (3) .....	27
5.3.1	Release – en Patch management .....	27

<b>Hoofdstuk 6.</b>	<b>Beveiligingskaders en risicomanagement .....</b>	<b>28</b>
6.1.	AVG.....	28
6.1.1	PIA .....	28
6.2.	Informatiebeveiligingseisen .....	29
<b>Hoofdstuk 7.</b>	<b>Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).....</b>	<b>30</b>
7.1.	Milieu.....	30
7.2.	Klimaat .....	30
7.3.	Circulariteit .....	31
7.4.	Ketenverantwoordelijkheid (ISV) .....	32
7.5.	Social return .....	32
7.6.	Diversiteit en inclusie.....	32
7.7.	Overkoepelende toetsing en bewijs .....	32
<b>Hoofdstuk 8.</b>	<b>Juridische kaders .....</b>	<b>33</b>
8.1.	Voorwaarden Kadaster.....	33
8.2.	(Concept) Raamovereenkomst .....	33
8.3.	Voorwaarden Artificial Intelligence (AI) en Algoritmische Toepassingen (AT).....	33
<b>Hoofdstuk 9.</b>	<b>Prijsstelling.....</b>	<b>34</b>
9.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen .....	34
<b>Hoofdstuk 10.</b>	<b>Documentatie .....</b>	<b>35</b>
10.1.	Documentatie .....	35
<b>Hoofdstuk 11.</b>	<b>Opties tot opdracht.....</b>	<b>36</b>
11.1.	Referentiebezoek .....	36
11.2.	Marktconformiteit.....	36
11.3.	Offertetraject en opdrachtverstrekking .....	37
11.4.	Acceptatietest.....	37
11.5.	Na Acceptatie.....	37
<b>Hoofdstuk 12.</b>	<b>Kaders voor (Re)Transitie .....</b>	<b>38</b>
12.1.	Inleiding.....	38
12.2.	Samenwerkingsplicht Opdrachtnemer.....	38
12.3.	Kaders voor de Retransitiefase .....	38
<b>Hoofdstuk 13.</b>	<b>Contractmanagement, overlegstructuur en rapportage.....</b>	<b>39</b>
13.1.	Contractmanagement:.....	39
13.2.	Overlegstructuur.....	39
<b>Hoofdstuk 14.</b>	<b>Voldoen aan eisen .....</b>	<b>40</b>

## Hoofdstuk 1. Inleiding

### 1.1 Doel van dit document

Dit document betreft Bijlage A2 Programma van Eisen en Wensen (PVEW) en maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document van de Openbare Europese aanbesteding Digitale Werkplek, Perceel 2 AV-middelen van het Kadaster.

Dit PVEW bevat de inhoudelijke eisen en Wensen die het Kadaster stelt aan de levering, het beheer en de doorontwikkeling van AV-middelen binnen de digitale werkplek. Het PVEW vormt, in samenhang met het Beschrijvend Document en de overige aanbestedingsstukken, het normatieve kader voor:

- de beoordeling van inschrijvingen;
- de gunning van de opdracht;
- de uitvoering van de Raamovereenkomst na gunning.

### 1.2. Relatie IST en SOLL

De bestaande situatie (IST) van de audiovisuele voorzieningen is beschreven in Bijlage 18 IST. Deze beschrijving dient uitsluitend ter informatieve duiding van de huidige omgeving en vormt geen normatief kader. De gewenste toekomstige situatie (SOLL) is beschreven in Bijlage 19 SOLL referentie architectuur. De eisen en Wensen in dit PVEW zijn gebaseerd op dit beoogde toekomstbeeld en geven richting aan de verdere ontwikkeling van de AV-middelen als onderdeel van de digitale werkplek.

### 1.3 Indeling van eisen en Wensen

De eisen en Wensen in dit PVEW worden als volgt weergegeven.

- Uitvoeringseisen: Dit zijn voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden.
- Gunningseisen: Dit zijn knock-out criteria en moet dus aan worden voldaan. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de Gunningseisen.
- Wensen: Wensen maken onderdeel uit van subgunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijver wordt bepaald.

Per eis of Wens is aangegeven tot welke categorie deze behoort.

In Bijlage 9b zijn de Wensen, beoordelingsaspecten en de verdeling van de punten opgenomen. Ten aanzien van de beantwoording van de Wensen (zie ook paragraaf 7.1 Beschrijvend Document) geldt het volgende:

- De beantwoording op de Wensen dient in te gaan op de vraagstelling en de daarbij behorende beoordelingsaspecten.
- Niet relevante uitweidingen worden niet op prijs gesteld en kunnen leiden tot een lagere beoordeling!
- Inschrijver wordt in staat geacht kort en bondig antwoord te geven op de Wensen.
- De Wensen dient Inschrijver per Wens chronologisch zoals uitgevraagd te beantwoorden!
- Het samenvoegen van antwoorden op de Wensen is niet toegestaan en daaronder wordt eveneens verstaan het verwijzen naar andere antwoorden.
- Hyperlinks zijn niet toegestaan.

- De beantwoording van de Wensen in deze Bijlage wordt aangeleverd onder de naam “Bijlage VIII-b SGC 5 beantwoording Wensen”

#### **1.5 Geen afnameverplichting**

Binnen deze Raamovereenkomst is het Kadaster gerechtigd om producten en diensten af te nemen die binnen de scope van dit perceel vallen. Het Kadaster is hiertoe niet verplicht. Afname vindt plaats op basis van concrete behoeften en afzonderlijke opdrachten binnen de kaders van de Raamovereenkomst.

Eventuele aantallen, volumes of ramingen die in de aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen, zijn indicatief en dienen ter transparantie en vergelijkbaarheid van inschrijvingen. Aan deze indicaties kunnen geen rechten of aanspraken op afname worden ontleend.

#### **1.4 Interpretatie en verwijzingen**

Indien in dit PVEW wordt verwezen naar merken, typen of producten, geldt steeds dat deze moeten worden gelezen als “of gelijkwaardig”, tenzij specifiek anders aangegeven.

Verwijzingen naar andere documenten zijn uitsluitend bedoeld ter nadere duiding en leiden niet tot aanvullende eisen, tenzij deze specifiek als zodanig zijn geformuleerd in dit PVEW.

## Hoofdstuk 2. Bestaande omgeving (IST)

### 2.1 Doel en afbakening van de IST

De bestaande situatie (IST) van de audiovisuele middelen en voorzieningen binnen het Kadaster is beschreven in Bijlage 18 IST. Deze beschrijving is opgenomen om Inschrijvers inzicht te geven in de huidige inrichting, het gebruik en de context van de AV-middelen binnen de digitale werkplek. De IST-beschrijving is uitsluitend bedoeld ter informatieve duiding.

### 2.2 Niet normatief karakter

IST-beschrijving heeft tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de huidige inrichting en context van de omgeving waarin de opdracht wordt uitgevoerd.

De IST-beschrijving:

- is informatief van aard;
- is niet normatief van aard;
- vormt geen eis, geen Wens en geen toetsingskader;
- hieraan kunnen geen rechten of verplichtingen worden ontleend.

Afwijkingen tussen de huidige IST-situatie en de door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing zijn toegestaan, mits wordt voldaan aan de eisen en Wensen zoals opgenomen in dit PVEW.

### 2.1 Bestaande omgeving en context

Voor de beschrijving van de bestaande omgeving wordt verwezen naar Bijlage 18 IST.

De digitale werkplek van het Kadaster ondersteunt circa 2.500 medewerkers en is ingericht voor verschillende gebruikersgroepen (persona's), waaronder kantoormedewerkers, landmeters, geo-specialisten, ontwikkelaars, directieleden en medewerkers met een functiebeperking, zie Bijlage 23.

De AV-middelen maken onderdeel uit van deze digitale werkplekomgeving en ondersteunen onder meer vergaderingen, samenwerking en communicatie. De beschrijving van de huidige AV-middelen is bedoeld om Inkoopopdrachts een realistisch en samenhangend beeld te geven van de bestaande situatie.

### 2.2 Rol AV-middelen in de huidige omgeving

Binnen de huidige digitale werkplek vervullen AV-middelen een ondersteunende rol bij samenwerking, overleg en communicatie, zowel op locatie als in hybride werksituaties.

De AV-middelen omvatten onder meer beeldschermen, projectoren, luidsprekers, microfoons, videoconferentie-oplossingen en narrowcasting-oplossingen. De exacte huidige inrichting, aantallen en configuraties zijn nader uitgewerkt in Bijlage 21 Aantallen en specificaties DWP HW LCM.

De AV-middelen zijn voor het Kadaster van groot belang omdat ze zorgen voor een moderne, toegankelijke en efficiënte digitale werkomgeving. Door het gebruik van hoogwaardige projectoren, schermen, luidsprekers, microfoons en videoconferentiesystemen wordt het mogelijk om zowel intern als extern soepel te communiceren en samen te werken.

De AV-middelen worden binnen het Kadaster ingezet ter ondersteuning van interne en externe samenwerking. Het betreft onder meer audiovisuele voorzieningen in vergaderruimten, scrumruimten en overige samenwerkingsruimten.

De AV-middelen dragen zo bij aan een inclusieve en productieve werksfeer, waar kennisuitwisseling en besluitvorming sneller en effectiever verlopen.

### **2.3 Regie, governance en samenwerking (huidige situatie)**

Het Kadaster voert in de huidige situatie de regie op onder andere architectuur, identity, security en governance. De operationele levering en het Beheer en Onderhoud van werkplekdiensten, waaronder AV-middelen, zijn belegd bij één of meerdere leveranciers binnen een samenwerkingsmodel.

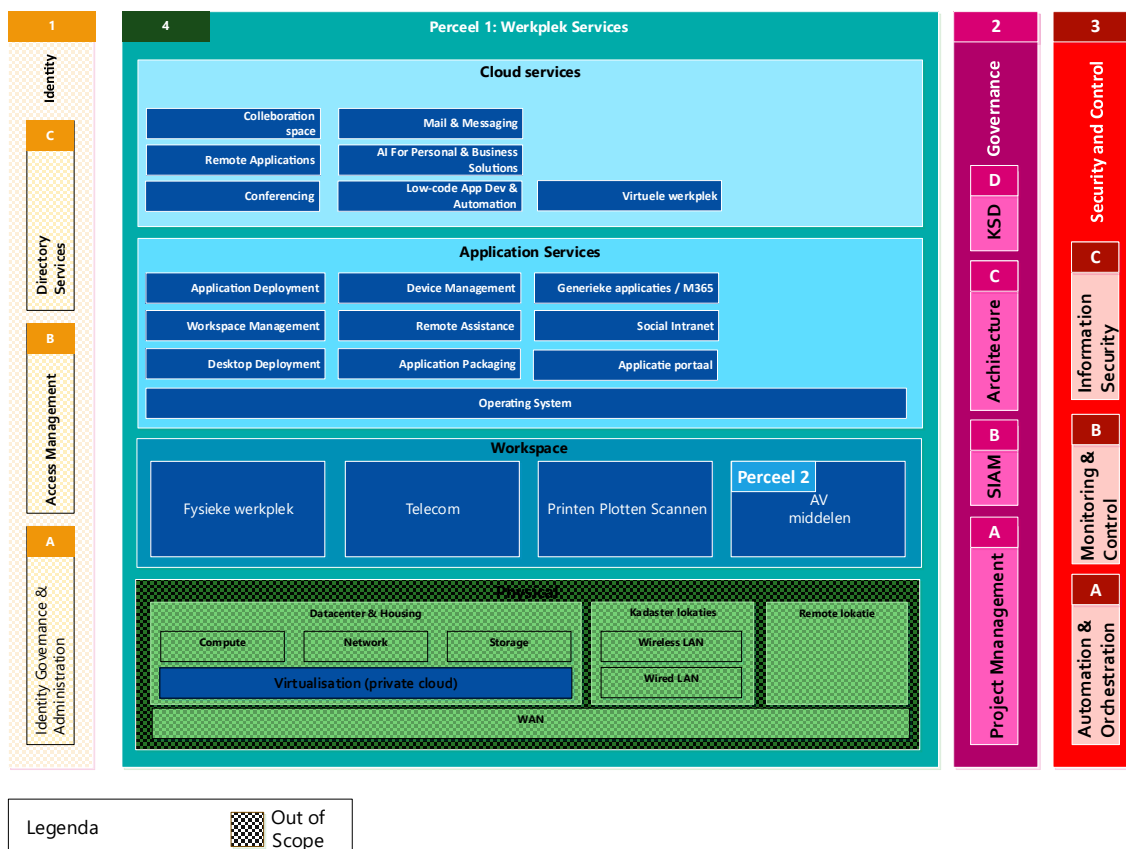
Deze beschrijving is uitsluitend bedoeld om inzicht te geven in de huidige organisatie van de dienstverlening. De gewenste toekomstige inrichting, rolverdeling en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in de SOLL-hoofdstukken van dit PVEW en de bijbehorende documenten.

### **2.4 Afbakening ten opzichte van de SOLL-situatie**

De in dit hoofdstuk beschreven IST-situatie vormt geen beperking voor de door Inschrijvers aan te bieden Oplossingen. Afwijkingen van de IST-situatie zijn toegestaan, mits wordt voldaan aan de eisen en Wensen zoals opgenomen in de SOLL-hoofdstukken van dit PVEW.

### Hoofdstuk 3. SOLL – Perceel 2 AV-middelen (4)

Dit hoofdstuk beschrijft de SOLL-eisen en -Wensen voor perceel 2 (AV-middelen). Deze zijn rechtstreeks afgeleid van de Kadaster-referentiearchitectuur zoals beschreven in Bijlage 19 SOLL referentie architectuur en onderstaande figuur 1.

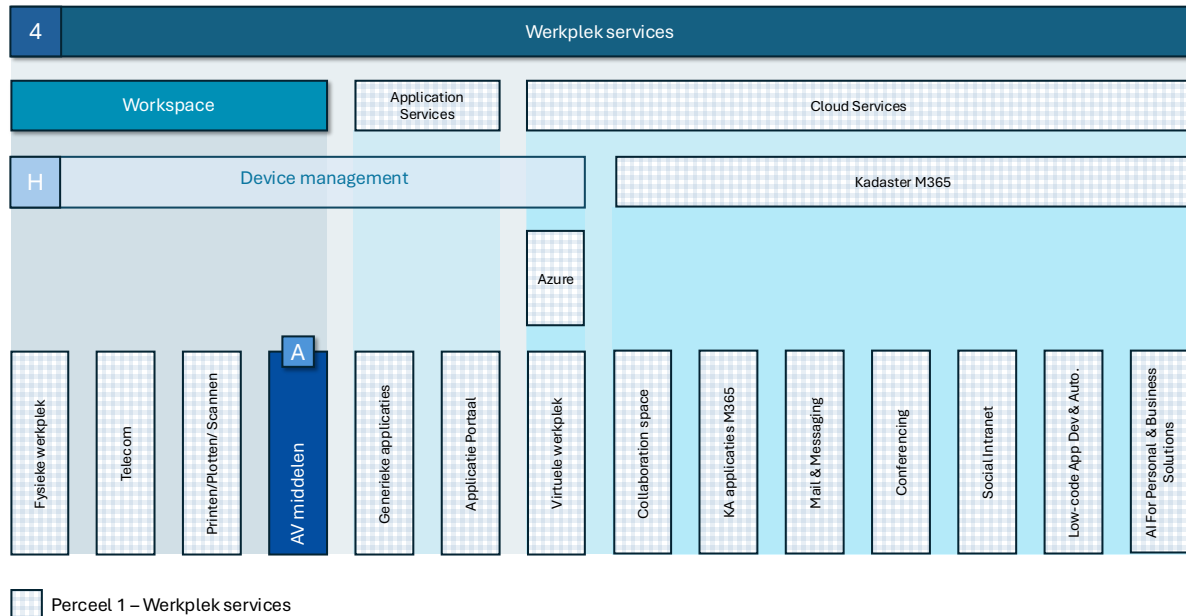


Figuur 1 referentie architectuur

De eisen en Wensen met betrekking tot de onderdelen 1. Identity, 2. Governance en 3 Security en control worden in hoofdstuk 4 behandeld.

De audiovisuele middelen voor vergaderzalen, narrowcasting en Scrum overleggen zijn essentieel voor het faciliteren van effectieve communicatie en samenwerking, zowel intern als extern. Dit omvat apparatuur zoals projectoren, schermen, luidsprekers, microfoons en videoconferentiesystemen. Deze middelen moeten van hoge kwaliteit zijn en eenvoudig te gebruiken, zodat vergaderingen soepel en zonder technische Problemen kunnen verlopen.

## Perceel 2 – AV middelen



Figuur 2 Perceel 2 AV-middelen

### 3.1 Leveringen en diensten

#### Gunningeisen:

- Eis 1. Opdrachtnemer levert AV-hardware waarvan de functionele en technische specificaties minimaal gelijkwaardig zijn aan de in Bijlage 21 Aantallen en specificaties DWP HW LCM en Bijlage 18 IST, hoofdstuk 13 Hardware overzicht beschreven specificaties.
- Eis 2. Opdrachtnemer toont in de Offerte per hardware categorie aan hoe de aangeboden hardware gelijkwaardig is aan de ISTspecificaties (bijv. via productsheets, vergelijkingstabellen of certificeringen).

#### Uitvoeringseisen

- Eis 3. Opdrachtnemer waarborgt dat nieuwe of vervangende hardware tijdens de contractperiode volledig compatibel is met de bestaande werkplekinfrastructuur en gestandaardiseerde configuraties.
- Eis 4. Opdrachtnemer voert na contractstart het Beheer en Onderhoud uit op alle bestaande (IST-situatie) en nieuwe AV-middelen binnen het Kadaster, indien nodig in samenwerking met Werkplek- en Facility Services en/of andere Serviceproviders. AV-middelen blijven eigendom van Kadaster. Bestaande AV-middelen blijven onder beheer van Opdrachtnemer tot End-of-Life (EOL) of vervanging conform de door Opdrachtgever vastgestelde AV-Roadmap.
- Eis 5. Opdrachtnemer stemt lifecycle-planning, onderhoudsvensters en vervangingsmomenten af in een kwartaaloverleg met Werkplek services en Facility Services en legt afspraken vast in de gezamenlijke jaarplanning.

---

Eis 6. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever binnen 20 Werkdagen een AV-ontwerp op maat, inclusief technische specificaties en integratieplan met de bestaande AV- en Teams-functionaliteit en benodigde randvoorwaarden en kabelplan. Het ontwerp wordt ter schriftelijke goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd en pas na goedkeuring geïmplementeerd.

---

Eis 7. Na schriftelijke goedkeuring van het AV-ontwerp door Opdrachtgever (en Facility Services) installeert Opdrachtnemer de AV-middelen, inclusief het aanleggen van bekabeling tot aan muren en plafonds in afstemming met Werkplekservices en Facility Services. Installatie en bekabeling worden binnen 20 Werkdagen na goedkeuring uitgevoerd in afstemming met Facility Services. Oplevering bevat een Acceptatietest met opleverrapport. Het opleverrapport omvat ten minste:

- kabelregistratie
- resultaten van de functionele test
- akkoord van Opdrachtgever

---

Eis 8. Opdrachtnemer verzorgt volledig kabelmanagement, inclusief:

- aanleg en wegwerking van bekabeling in daarvoor bestemde goten en voorzieningen;
- verwijderen van overbodige of verouderde bekabeling;
- herstel van netheid en veiligheid van de werkplek.

---

**Gunningseis:**

---

Eis 9. Opdrachtnemer levert bij vervanging of vernieuwing van speakers in vergaderruimtes speakers die:

- a. zijn gecertificeerd voor Microsoft Teams Rooms;
- b. automatische sprekerherkenning en transcriptie ondersteunen.

Dit mogen bijvoorbeeld Microsoft Intelligent Speakers zijn, of gelijkwaardige oplossingen die dezelfde functionaliteit en integratie met Microsoft Teams bieden.

---

**Uitvoeringseisen:**

---

Eis 10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de door Opdrachtgever aangeleverde configuratiestickers op de te leveren Oplossing.

---

Eis 11. Opdrachtnemer levert bij uitlevering van Oplossing een (digitaal) overzicht met hierop minimaal weergegeven het nummer wat op de configuratiesticker staat vermeld, het bijbehorende serienummer van de Oplossing en het eventuele MAC-adres.

---

Eis 12. Opdrachtnemer demonteert, bij vervanging van AV-middelen, alle bestaande AV-middelen op een veilige en professionele wijze. Dit omvat minimaal:

- Het zorgvuldig loskoppelen, demonteren en verwijderen van alle oude apparatuur, bekabeling en montagematerialen;
- Het afvoeren en duurzaam verwerken van deze middelen conform geldende wet en regelgeving en zoals vermeld in hoofdstuk 6 MVOI;
- Het opleveren van een bewijsdocument (PDF) waarin per locatie is vastgelegd welke middelen zijn gedemonteerd en hoe deze zijn afgevoerd;
- Het achterlaten van de ruimte in schone, veilige en gebruiksklare staat voor nieuwe of bestaande functionaliteit.

---

Eis 13. Indien Opdrachtnemer maatwerkmeubels levert voor AV-middelen, moeten deze meubels aansluiten bij het Kadaster-interieur en bijdragen aan een uniforme, ergonomische en gebruiksvriendelijke opstelling. Het ontwerp en de plaatsing worden vooraf afgestemd met Werkplekservices en Facility Services en mogen pas worden uitgevoerd na hun schriftelijke goedkeuring.

---

Eis 14. Opdrachtnemer beheert, monitort en configureert, alle AV-middelen centraal en op afstand via een centraal beheerplatform. Opdrachtnemer monitort tijdens de Openstellingstijd alle

AV-middelen, waarbij storingen worden gesignaleerd, de operationele status wordt bewaakt en direct actie wordt ondernomen bij afwijkingen. Storingen worden afgehandeld conform de overeengekomen SLA.

- 
- Eis 15. Opdrachtnemer levert zowel Remote als on-site ondersteuning binnen de geldende SLA/XLA-vensters op alle Kadaster-locaties, gedurende de vastgestelde Openstellingstijd.
- 
- Eis 16. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever tijdelijke AV-middelen voor virtuele, hybride of fysieke evenementen op Kadaster-locaties.
- a. Opdrachtnemer levert binnen 10 Werkdagen na schriftelijke aanvraag van Opdrachtgever een advies en Offerte voor volledig functionerende AV-middelen voor tijdelijke evenementen op Kadaster-locaties.
  - b. Binnen 10 Werkdagen na goedkeuring van de Offerte door Opdrachtgever levert Opdrachtnemer volledig functionerende AV-middelen voor virtuele, hybride of fysieke evenementen op deze locaties, inclusief installatie en technische ondersteuning tijdens het evenement.
- 
- Eis 17. Opdrachtnemer levert en installeert camera's die:
- Alle fysiek aanwezige deelnemers in een ruimte kunnen filmen (gebaseerd op een vaste opstelling per ruimte);
  - Automatische scherpstel- en kantelcorrectie hebben;
  - Zowel automatisch als handmatig via bedieningspaneel (touchpanel) te bedienen zijn;
  - Op ooghoogte geplaatst zijn en geen gezichtsvervorming veroorzaken;
- Acceptatietest tijdens Oplevering verplicht.
- 
- Eis 18. Uniform bedieningspaneel en migratie
- a. Opdrachtnemer levert in alle vergaderruimtes een uniform Teams Rooms device (touchpanel) voor AV-middelen, voorzien van één standaard gebruikersinterface die consistent is voor alle ruimtes.
  - b. Voor scrumruimtes geldt dat het plaatsen van een Teams Rooms device optioneel is. Indien een touchpanel wordt geplaatst, voldoet deze volledig aan dezelfde uniforme gebruikersinterface.
  - c. Tijdens de gefaseerde overgang van de bestaande situatie naar de nieuwe uniforme standaard ondersteunt Opdrachtnemer een gecontroleerde migratie. Indien tijdens deze overgang zowel oude als nieuwe AV-systemen in gebruik zijn, levert Opdrachtnemer waar nodig parallelle ondersteuning van zowel de oude als de nieuwe gebruikersinterface. Deze tijdelijke parallelle UI-situatie wordt vooraf afgestemd met Werkplekservices en maakt onderdeel uit van de migratieaanpak.
  - d. Wijzigingen in interface, functionaliteit of bediening worden vooraf afgestemd met Werkplekservices en worden na goedkeuring binnen 5 Werkdagen doorgevoerd op alle relevante ruimtes. De werking wordt per ruimte aangetoond in een Acceptatietest en vastgelegd in een opleverrapport.
- 
- Eis 19. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een schriftelijk advies voor de optimalisatie van vergaderruimten met AV-middelen. Dit advies omvat minimaal akoestisch advies en inrichting- en indelingsadvies, gericht op het optimaliseren van geluidskwaliteit, verstaanbaarheid, zichtlijnen, verlichting, meubilair en ruimtelijke indeling, afgestemd op het beoogde gebruik. De analyse wordt uitgevoerd binnen 10 Werkdagen na opdracht en het adviesrapport wordt binnen 10 Werkdagen daarna opgeleverd (of binnen een overeengekomen termijn). Het advies wordt opgesteld in afstemming met Kadaster-leveranciers van Werkplekservices en Facility Services. Implementatie of begeleiding vindt uitsluitend plaats op verzoek van Opdrachtgever via een wijzigingsvoorstel.
- 

Gunningseisen:

- 
- Eis 20. Opdrachtnemer installeert, configureert en voert Beheer en Onderhoud uit op Microsoft Teams Rooms apparatuur in alle aangewezen vergaderruimten van Opdrachtgever. Elk systeem ondersteunt gelijktijdige communicatie zonder echo's en beschikt over automatische camerazoom en geluidsprioritering. Opdrachtnemer toont deze functionaliteiten tijdens de Oplevering van een vergaderruimte aan door middel van een live demonstratie en een Acceptatietest.
- 
- Eis 21. Opdrachtnemer configureert alle Teams Rooms devices, eventueel in samenwerking met andere Serviceproviders op de aangewezen locaties zodanig dat, naast de standaard Teams-functionaliteiten, ook telefonische communicatie (bellen en gebeld worden via het openbare telefoonnetwerk) mogelijk is. De werking van deze functionaliteiten wordt aangetoond via een functionele Acceptatietest en vastgelegd in het opleverrapport.
- 
- Eis 22. Schermgrootte en beeldkwaliteit:
- Opdrachtnemer past voor elke vergaderruimte de regel toe dat het beeldscherm een minimale diagonaal heeft van 12 inch per meter kijkafstand, gemeten vanaf het verste reguliere zitpunt tot aan het beeldscherm. De minimale beeldschermdiagonaal bedraagt ten minste 55 inch.
  - Scrumruimtes zijn uitgezonderd van deze rekenregel en worden altijd uitgerust met een vast formaat beeldscherm (minimaal 55 inch).
  - De gekozen beeldschermgrootte wordt vastgelegd en onderbouwd (met een meting ter plaatse) in het opleverrapport. Indien de uitkomst van de rekenregel groter is dan de minimale diagonaal van 55 inch, wordt de grootste waarde toegepast (uitgezonderd scrumruimtes).
  - Opdrachtnemer levert minimaal professionele 4K beeldschermen die zijn ontworpen voor zakelijk gebruik (bijv. minimaal 16/7-gebruik) en geschikt zijn voor de gestelde gebruiksscenario's (vergaderingen, presentaties en hybride overleggen).
- 
- Eis 23. Het beeldscherm moet zonder gebruik van een afstandsbediening eenvoudig te bedienen zijn via fysieke knoppen of een geïntegreerde interface. De bediening moet intuïtief en duidelijk herkenbaar zijn. De minimale functionaliteit die beschikbaar moet zijn:
- Aan/uit schakelen van het beeldscherm;
  - Volume regelen (harder en zachter zetten);
  - Selecteren van ingang (bijvoorbeeld keuze tussen beschikbare HDMI-poorten).
- 
- Eis 24. Het beeldscherm moet (primair) draadloos te koppelen zijn met eindgebruikersapparatuur, waaronder in ieder geval laptops (Windows/macOS), zodat gebruikers presentaties, beeld en geluid kunnen delen zonder bekabelde aansluitingen. Indien draadloos presenteren niet mogelijk of niet gewenst is, moet het beeldscherm (optioneel) ook bekabeld aangesloten kunnen worden (bijv. via HDMI of gelijkwaardig). Toetsing: Acceptatietest en functionele demonstratie.
- 
- Eis 25. Opdrachtnemer voorziet bij vernieuwing of vervanging van AV-middelen de Vergaderruimten binnen het Kadaster van passende AV-middelen conform de vijf vastgestelde ruimtecategorieën:
- klein (2-6 personen)
  - middel (7-12 personen)
  - groot (13-19 personen)
  - centrale ontmoetingsruimte voor bijeenkomsten/presentaties (50-100 personen)
  - scrumruimte (staande/actieve werkvormen).
- Elke categorie is uitgerust met AV-middelen die is afgestemd op het type ruimte en het beoogde gebruik. Opdrachtnemer voorziet:
1. Vergaderruimte klein: minimaal van een beeldscherm, speakerphone, camera en een Teams Rooms device (touchpanel).
  2. Vergaderruimte middel: minimaal van een beeldscherm, camera, audiosysteem met luidsprekers en microfoon evenals een Teams Rooms device (touchpanel).
  3. Vergaderruimte groot: minimaal één, (of op verzoek van Opdrachtgever meerdere

beeldschermen of een projectiesysteem (projector + projectiescherm), bijpassend audiosysteem met luidsprekers en microfoon, camera en een Teams Rooms device (touchpanel).

4. Centrale Ontmoetings Ruimte: minimaal één of (op verzoek van Opdrachtgever) meerdere beeldschermen of een projectiesysteem, bijpassend audiosysteem met luidsprekers en microfoons, camera's, en waar nodig een Teams Rooms device (touchpanel).

5. Scrumruimte: minimaal één beeldscherm. Op verzoek van Opdrachtgever levert en installeert Opdrachtnemer aanvullend een geïntegreerd vergadersysteem bestaande uit een camera, microfoon en luidspreker.

De geleverde middelen zijn qua functionaliteit en specificaties minimaal gelijkwaardig aan de huidige IST-situatie of beter. De werking wordt per ruimte aangetoond in een Acceptatietest.

---

Eis 26. Opdrachtnemer configureert alle AV-middelen binnen het Kadaster, ongeacht locatie of type ruimte, zodanig dat deze een uniforme en consistente uitstraling hebben. Dit houdt minimaal in dat:

- De vormgeving (kleurstelling, montagewijze en plaatsing) herkenbaar, professioneel en conform het Kadaster-interieur is.
  - Kabelmanagement, bevestigingsmaterialen en oplossingen voor zichtlijnen op een consistente wijze worden toegepast.
  - Camera's, microfoons, luidsprekers en schermen fysiek uniform worden gepositioneerd, zodat ruimten voorspelbaar en herkenbaar zijn voor gebruikers;
  - Een vaste standaard wordt gehanteerd voor afmontage, afwerking en merk/type-consistentie.
- 

*Wens 1. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze het mogelijk is om aan de buitenzijde van een vergaderruimte een planningsdisplay te realiseren waarmee:*

- *de actuele bezetting van de vergaderruimte inzichtelijk wordt gemaakt;*
  - *en waarmee, indien mogelijk, ter plaatse een reservering kan worden gedaan, waarbij de informatie wordt gesynchroniseerd met het reserveringssysteem van het Kadaster (ServiceNow);*
  - *Opdrachtnemer licht toe hoe deze oplossing bijdraagt aan gebruiksgemak en efficiënt ruimtegebruik.*
- 

*Wens 2. Opdrachtnemer beschrijft hoe incidentafhandeling wordt ondersteund via een SIAM-integratie (bijvoorbeeld door middel van API's en/of webhooks) met het ITSM-systeem van Opdrachtgever (ServiceNow). Daarbij wordt toegelicht:*

- *op welke wijze Incidenten eenduidig worden geregistreerd, teruggekoppeld en afgesloten binnen ServiceNow;*
  - *hoe de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is ingericht binnen het SIAM-model;*
  - *in welke mate Opdrachtnemer bijdraagt aan het ontzorgen van Opdrachtgever in het incidentproces.*
  - *in welke mate het proces functioneel en technisch aansluit op het generieke ITSM-integratie framework van Opdrachtgever, zie Bijlage 20 IPC Koppeling ServiceNow Generiek voor functionele en technische inrichting.*
- 

*Wens 3. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze hij bijdraagt aan innovatie en doorontwikkeling van de AV-middelen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Daarbij wordt onder meer ingegaan op:*

- *het organiseren van periodieke innovatie- en/of roadmapsessies;*
- *het delen van relevante technologische ontwikkelingen op het gebied van AV-middelen (hardware en software);*
- *ontwikkelingen rondom hybride vergaderen, narrowcasting, AI-toepassingen en audiovisuele trends;*
- *de wijze waarop Opdrachtgever hierbij wordt betrokken.*

---

*Wens 4. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze hij op verzoek van Opdrachtgever een digitaal whiteboard kan leveren voor geselecteerde vergaderplekken en hoe deze voorziening gebruikers ondersteunt bij interactief brainstormen, presenteren en samenwerken, zowel fysiek als virtueel. Daarbij licht Opdrachtnemer toe hoe integratie met Microsoft Teams Rooms wordt gerealiseerd zodat content realtime kan worden gedeeld en opgeslagen, en op welke wijze dit bijdraagt aan de effectiviteit van hybride vergaderingen. Opdrachtnemer beschrijft tevens hoe wordt geborgd dat het digitale whiteboard intuïtief te bedienen is en aansluit bij de Kadasterstandaard voor AV-middelen.*

---

### **3.2 Narrowcastingdiensten**

Narrowcasting systemen worden binnen het Kadaster gebruikt om op strategische locaties binnen de organisatie doelgerichte informatie, nieuws en mededelingen te tonen aan medewerkers en bezoekers. De eisen richten zich op het leveren, installeren, beheren en actualiseren van de narrowcasting systemen, het ondersteunen van contentbeheer en het waarborgen van een betrouwbare en uniforme werking van de informatieschermen. Hiermee wordt beoogd dat narrowcasting een effectief en flexibel communicatiemiddel vormt dat aansluit bij de behoeften van de organisatie en haar gebruikers.

---

Eis 27. Opdrachtnemer neemt op de dag van contractstart het Beheer en Onderhoud over van alle bestaande Narrowcastingdiensten en -systemen (inclusief bekabeling tot de muur en plafond) binnen het Kadaster, zoals beschreven in de IST-situatie.

---

#### **Gunningseisen:**

Eis 28. Opdrachtnemer demonstreert bij vervanging of nieuwe installatie, door middel van Acceptatietest, dat de narrowcastingsoftware op alle aangewezen apparaten (centraal en lokaal) voldoet aan de volgende criteria:

- Content (zoals video's, afbeeldingen, tekst, livestreams en interne dashboards) wordt correct en gelijktijdig weergegeven op alle beeldschermen zonder vertraging of synchronisatieproblemen;
- Gebruikers kunnen via het centrale beheersysteem content uploaden, plannen en distribueren naar de verschillende narrowcasting systemen;
- Wijzigingen in content of planning worden binnen een redelijke termijn (richtwaarde binnen 5 minuten) zichtbaar op alle gekoppelde beeldschermen.

Eis 29. De software ondersteunt zowel horizontale als verticale weergave, en de lay-out komt overeen met de ingestelde sjablonen.

Eis 30. Redacteurs hebben de mogelijkheid om live previews van content op beeldschermen te bekijken.

Eis 31. Storingen of verbindingproblemen worden automatisch gesignaleerd en gemeld aan de beheerder.

#### **Uitvoeringseisen:**

Eis 32. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de build- en deploymentprocedures. Aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd na goedkeuring door het Kadaster.

Eis 33. Opdrachtnemer levert, op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, ondersteuning bij contentplaatsing en/of programmering voor narrowcasting, conform onderstaande stappen:

- Inventarisatie en analyse: binnen 10 Werkdagen na Ontvangst van het verzoek voert Opdrachtnemer een analyse uit.
- Adviesrapport: binnen 10 Werkdagen na analyse levert Opdrachtnemer een schriftelijk

adviesrapport met minimaal: concrete stappen, technische aanbevelingen en randvoorwaarden, risico's/afhankelijkheden, en een uitvoeringsplanning.

- Implementatie (na akkoord): na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op het advies ondersteunt Opdrachtnemer de Implementatie, waaronder (waar van toepassing) het aanmaken/inrichten van contentitems, het programmeren van afspeellijsten en het configureren van koppelingen.

- Oplevering: na afronding levert Opdrachtnemer een implementatiebevestiging (schriftelijk) met: uitgevoerde acties, betrokken schermen/locaties, ingestelde schema's/afspeellijsten, gerealiseerde koppelingen, en een bevestiging dat de content volgens afspraak zichtbaar is (gecontroleerd via preview of steekproef op locatie).

---

Eis 34. Opdrachtnemer levert binnen 10 Werkdagen na installatie functionaliteit binnen de aangeboden narrowcastingoplossing waarmee gebruikers zelfstandig sjablonen kunnen creëren inclusief demonstratie en gebruikershandleiding.

---

Eis 35. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de Tickertapes en koppelingen met dataverbindingen zoals RSS-feeds en sociale media.

---

**Gunningseisen:**

---

Eis 36. Opdrachtnemer toont aan dat narrowcasting-schermen ook (primair) draadloos te koppelen zijn met eindgebruikersapparatuur, waaronder in ieder geval laptops (Windows/macOS), zodat gebruikers presentaties, beeld en geluid kunnen delen zonder bekabelde aansluitingen. Indien draadloos presenteren niet mogelijk of niet gewenst is, moeten de narrowcasting-schermen (optioneel) ook bekabeld aangesloten kunnen worden (bijv. via HDMI of gelijkwaardig). Toetsing: Acceptatietest en functionele demonstratie.

---

Eis 37. a. Opdrachtnemer levert professionele narrowcasting-schermen met een minimale beeldscherm diagonaal van 55 inch, geschikt voor continu zakelijk gebruik (bijv. 16/7 of 24/7, afhankelijk van de locatie).  
 b. Narrowcasting-schermen hebben minimaal 4K-resolutie, tenzij Opdrachtgever voor specifieke locaties gemotiveerd een lagere resolutie toestaat.  
 c. Opdrachtnemer zorgt voor een uniforme gebruikerservaring en beheerbaarheid van narrowcasting-schermen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit betekent onder meer dat schermen en bijbehorende spelers binnen eenzelfde generatie of locatie in principe van hetzelfde merk en type zijn, tenzij Opdrachtgever om functionele of Marktconforme redenen anders besluit.  
 d. De gekozen configuratie en eventuele afwijkingen worden vastgelegd in het opleverrapport.

---

**3.3 Soevereiniteit en autonomie**

**Uitvoeringseisen:**

---

Eis 38. Opdrachtnemer neemt de binnen de scope van deze Overeenkomst vallende AV-middelen en beheeractiviteiten over in Beheer en Onderhoud en borgt dat alle gebruikte systemen, configuraties, integraties en beheerprocessen voor zover binnen zijn verantwoordelijkheid migratiegeschikt en overdraagbaar blijven.

---

Eis 39. Opdrachtnemer voorkomt nieuwe technische of contractuele afhankelijkheden die overstapmogelijkheden belemmeren en werkt actief mee aan het vergroten van de Digitale soevereiniteit van Opdrachtgever.

Dit omvat ten minste:

1. Open standaarden & interoperabiliteit

Opdrachtnemer maakt waar redelijkerwijs mogelijk gebruik van Open Standaarden,

gedocumenteerde API's en exporteerbare configuraties. Voor onderdelen waarvoor geen realistische open alternatieven beschikbaar zijn binnen de gangbare werkplek oplossingen motiveert Opdrachtnemer dit schriftelijk en beschrijft Opdrachtnemer de aanwezige afhankelijkheden en exit mogelijkheden.

#### 2. Voorkomen van nieuwe lock in

Proprietary tooling, maatwerk of koppelingen die alleen door Opdrachtnemer beheerd of gewijzigd kunnen worden, en die de overstap naar andere leveranciers belemmeren, worden uitsluitend toegepast na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

#### 3. Transparantie van architectuur & afhankelijkheden

Opdrachtnemer levert volledig inzicht in gebruikte software, Licenties, cloud componenten, data-locaties, beheerprocessen en afhankelijkheden van (niet Europese) leveranciers.

#### 4. Periodieke soevereiniteitsrapportage

Minimaal éénmaal per jaar, levert Opdrachtnemer een rapport met:

- a. relevante Europese (cloud/virtualisatie/opensource) alternatieven,
- b. functionele, technische, security- en juridische beoordeling,
- c. risico en impactanalyse,
- d. mogelijke migratiescenario's en transitiepaden,
- e. concrete aanbevelingen voor vervolgstappen.

#### 5. Migratieondersteuning

Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever op verzoek bij voorbereidingen, impactanalyse en uitvoering van migraties naar meer Digitale soevereine alternatieven, binnen de overeengekomen SLA's en zonder aanvullende lock in.

#### 6. Data onder Europese rechtsmacht

Data die die specifiek voor de Opdrachtgever is ontwikkeld (configuratie's, scripts, site-content, alle vormen van logging, historische metric data tbv monitoring) en onderdeel uitmaakt van de werkplekdienst wordt uitsluitend verwerkt onder Europese regelgeving en blijft voor Opdrachtgever exporteerbaar gedurende de gehele contractperiode.

---

### 3.4 WCAG en EN 301 549

Opdrachtgever is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid betekent dat websites en online toepassingen voor iedereen makkelijk te gebruiken zijn. Volgens de regels van de overheid moeten websites en webapplicaties daarom voldoen aan bepaalde Digitale toegankelijkheidseisen, zoals beschreven in de nieuwste versie van de Europese Norm EN 301 549, met daarin opgenomen de WCAG-richtlijnen op niveau AA (hierna: 'geldende EN 301 549 richtlijnen').

#### Gunningseis:

Eis 40. De userinterface van relevante beheerportalen / panels voldoet bij Oplevering aan geldende EN 301 549 richtlijnen, verklaring op verzoek van Opdrachtgever. Zie voor meer informatie: <https://www.digitotoegankelijk.nl/wetgeving/wat-is-verplicht>

#### Uitvoeringseis:

Eis 41. Opdrachtnemer werkt tijdens de Implementatie (en daarna periodiek, bijvoorbeeld jaarlijks of bij relevante wijzigingen) mee aan een toegankelijkheidsaudits ten behoeve van de digitale

toegankelijkheidsverklaring en levert hiervoor de benodigde informatie, documentatie en testresultaten aan.

---

## Hoofdstuk 4. Additionele diensten

In dit hoofdstuk vraagt Opdrachtgever expliciet de Additionele Diensten van Inschrijver uit ten behoeve van Consultancy en Opleiding & Training binnen het AV-domein. Het betreft aanvullende dienstverlening die gericht is op continuïteit, innovatie, adoptie, kennisborging en optimalisatie van de AV-middelen.

### 4.1 Consultancy

Binnen de additionele dienstverlening rondom Consultancy worden vier kenniscategorieën onderscheiden. Deze categorieën vormen de structuur waarbinnen de diverse rollen worden gepositioneerd. De indeling biedt houvast bij het afnemen van expertise, maar is nadrukkelijk niet limitatief. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen aanvullende of nieuwe rollen worden toegevoegd wanneer de behoefte van de organisatie daarom vraagt. Hierdoor blijft de overeenkomst flexibel en toekomstbestendig en kan steeds de juiste kennis en capaciteit worden ingezet.

Er zijn vier kenniscategorieën waaronder diverse rollen (**niet limitatief**) zijn ondergebracht:

- Kennis op IT-oplossing run the business: Functioneel beheerder, tester, engineer, applicatiebeheerder, product-specialist, consultant, Lokaal support, technisch beheerder, securityspecialist, servicemanager
- Kennis op IT-oplossing change the business: solution architect, consultant; security specialist
- Kennis tactisch en strategisch: Business analisten, consultant, business architecten, enterprise architecten
- Projectleiding/agile werken: projectleider, productowner, programmamanager.

#### Gunningseisen:

---

Eis 42. Opdrachtnemer stelt minimaal de volgende rollen op junior-, medior- en seniorniveau beschikbaar: Architect, Consultant, Engineer, Technisch Beheerder, Applicatiebeheerder, Securityspecialist, Tester, Service Manager, Projectleider, Programmamanager en Lokaal Support.

---

Eis 43. Niet genoemde rollen kunnen gedurende de Overeenkomst op afroep binnen één van de vier kenniscategorieën worden uitgevraagd. Opdrachtnemer waarborgt dat deze rollen vergelijkbare kwaliteits- en ervaringsniveaus hebben als de reeds benoemde rollen (bijvoorbeeld: AI-specialist onder categorie 2 "change the business").

#### Uitvoeringseisen:

---

Eis 44. Opdrachtnemer levert binnen 5 Werkdagen na schriftelijke afroep van Opdrachtgever een gekwalificeerde professional voor de gevraagde rol, tenzij anders overeengekomen. Spoedinzet vindt in overleg plaats en op basis van beschikbaarheid.

---

Eis 45. De schriftelijke afroep bevat minimaal: doel/Resultaat, rol/niveau, prioriteit/urgentie, uren inschatting, locatie (Remote/on site) en de gewenste periode/planning.

---

Eis 46. Uitvoering vindt plaats conform de rolprofielen. Vervanging van ingezette professionals vindt uitsluitend in overleg plaats en betreft gelijk of hoger niveau, zonder meerkosten voor reeds geaccordeerde afroepen.

---

Eis 47. Opdrachtnemer levert maandelijks een urenoverzicht met bestede uren per rol/niveau en uitgevoerde kernactiviteiten. Goedkeuring door Opdrachtgever is voorwaarde voor facturatie.

---

Eis 48. Kwalificaties per niveau:

- Junior: ≥ 1 jaar relevante ervaring,

- Medior:  $\geq 3$  jaar relevante ervaring,
- Senior:  $\geq$  minimaal 5 jaar relevante ervaring en relevante en aantoonbare certificeringen passend bij de rol en technologie (bijv. Microsoft, ITIL, Agile, security, etc.)

#### 4.2 Kennispartner

Opdrachtnemer treedt gedurende de contractlooptijd op als Kennispartner voor technologische ontwikkelingen en innovatie van AV-middelen. Nadere beoordeling vindt plaats via het gunningscriterium in het Beschrijvend Document paragraaf 6.3.

##### Uitvoeringseisen:

Eis 49. Opdrachtnemer treedt gedurende de contractlooptijd op als Kennispartner voor technologische ontwikkelingen en innovatie binnen de AV-middelen en:

- levert proactief advies over technologische ontwikkelingen en Roadmap;
- adviseert onderbouwd en transparant over eventuele eigen commerciële belangen;
- ondersteunt Opdrachtgever bij digitale adoptie en innovatie;
- levert kennisoverdracht en inhoudelijke input in samenwerkingsprojecten.

Eis 50. Opdrachtnemer voorkomt dat zijn advisering leidt tot onnodige vendor lock-in en maakt commerciële belangen expliciet inzichtelijk voor Opdrachtgever. Waar mogelijk presenteert Opdrachtnemer meerdere realistische oplossingsopties met een transparante afweging van afhankelijkheden en lock-in-risico's.

Eis 51. Opdrachtnemer benoemt een vaste counterpart die fungeert als primair aanspreekpunt voor de Kadaster Werkplekservice teams en is verantwoordelijk voor de afstemming over AV-leveringen en -beheertaken.

#### 4.3 Training

Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van Opdrachtgever training en kennisoverdracht voor eindgebruikers, technisch personeel en beheerorganisaties. Hiermee wordt geborgd dat tijdens Implementatie en de Operationele fase alle relevante doelgroepen tijdig en passend worden opgeleid.

##### Uitvoeringseisen:

Eis 52. Opdrachtnemer verzorgt, op verzoek van Opdrachtgever, trainingen gericht op het verbeteren van specifieke vaardigheden van Gebruikers en beheerders van AV-middelen.

Eis 53. Alle Opleidingen, trainingen en documentatie worden in de Nederlandse taal verzorgd.

Eis 54. Opdrachtnemer neemt actief deel aan sessies voor kennisoverdracht over de zakelijke en technische omgeving van Opdrachtgever.

Eis 55. Opdrachtnemer traint, op verzoek van Opdrachtgever, technisch personeel van Opdrachtgever met het uitdrukkelijke doel optimaal gebruik van systemen, tooling en werkplekomgeving te ondersteunen.

Eis 56. Inschrijver verzorgt op verzoek trainingen op locatie bij Opdrachtgever. Virtuele of hybride vormen kunnen in overleg worden ingezet.

Eis 57. Opdrachtgever mag alle door Opdrachtnemer aangeleverde trainingsinformatie (zoals bijvoorbeeld presentaties, handleidingen en opnames) intern binnen het Kadaster gebruiken of hergebruiken.

Eis 58. Opdrachtnemer verzorgt op verzoek trainingen bij:

- onboarding van nieuwe medewerkers;

- Upgrades en Releases;
- introductie van nieuwe functionaliteiten;
- specifieke vaardigheden rondom AV-middelen.

---

Eis 59. Opdrachtnemer levert op verzoek trainingen voor alle relevante rollen binnen de AV-middelen, waaronder minimaal: eindgebruiker, key-user, Functioneel beheer, servicedesk, technisch beheer en security rollen.

---

#### 4.3.1 Kennisborging en trainingsorganisatie

##### Uitvoeringseisen:

---

Eis 60. Opdrachtnemer ontwikkelt, documenteert en onderhoudt procedures voor training- en kennisoverdracht conform Kadaster-beleid op verzoek van Opdrachtgever.

---

Eis 61. Opdrachtnemer ontwikkelt en levert trainingsprogramma's die Opdrachtgever instrueren over het leveren en afnemen van Provider-diensten (o.a. rules of engagement, aanvraagprocedures en escalatieroutes) op verzoek van Opdrachtgever.

---

Eis 62. Bij wezenlijke technologische wijzigingen (zoals vooraf gedefinieerd) levert Opdrachtnemer binnen vier weken na introductie passende training en documentatie op verzoek van Opdrachtgever.

---

Eis 63. Opdrachtnemer stelt alle relevante trainingsmaterialen en documentatie binnen vijf Werkdagen na Oplevering beschikbaar via het kennisportaal, conform formats van Opdrachtgever, op verzoek.

---

#### 4.4 Offertetraject en opdrachtverstrekking Additionele diensten

Opdrachtnemer dient naar aanleiding van een schriftelijke offerteaanvraag van Opdrachtgever een Offerte in voor Additionele Diensten wanneer: (i) het Prijzenblad niet in de betreffende dienst voorziet, of (ii) de benodigde inzet (zoals rol, niveau, omvang in uren of samenstelling van deskundigheid) op het moment van de aanvraag nog niet vaststaat. Na goedkeuring op de Offerte verstrekt Opdrachtgever een Inkoopopdracht.

##### Uitvoeringseisen:

---

Eis 64. Na een schriftelijke Offerteaanvraag levert Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een complete (en Marktconforme conform methodiek beschreven in hoofdstuk 11 indien het Prijzenblad niet voorziet) Offerte aan.

---

Eis 65. De Offerte bevat minimaal:

- omschrijving van scope en het beoogde Resultaat;
- planning en doorlooptijd;
- benodigde inzet (rollen, niveaus) en een urenraming;
- de onderliggende aannames en afhankelijkheden;
- de geïdentificeerde risico's en bijbehorende mitigerende maatregelen.

---

Eis 66. Indien de Offerte onvolledig is, meldt Opdrachtgever dit binnen 5 Werkdagen. Opdrachtnemer levert vervolgens binnen 5 Werkdagen een aangepaste, volledige Offerte aan.

---

Eis 67. Een Offerte heeft een geldigheidsduur van minimaal 30 dagen, tenzij anders overeengekomen.

---

Eis 68. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt een schriftelijke Inkoopopdracht verstrekt

---

## Hoofdstuk 5. SOLL – Identity (1), Governance (2) en Security en Control (3)

In dit hoofdstuk zijn de eisen en Wensen geformuleerd met betrekking tot de onderdelen Identity (1), Governance (2) en Security en Control (3) zoals vermeld in Figuur 1 referentie architectuur in dit document.

### 5.1 Identity (1)

#### Gunningseis:

---

Eis 69. Opdrachtnemer integreert alle aangeboden diensten (of onderdelen daarvan) na start van de Overeenkomst volledig met de Kadaster-Identiteitselementen. Deze zijn:

- Azure EntraID
  - Azure Domain Services
  - IDM tooling (NetIQ)
  - MS Active Directory
- 

#### Uitvoeringseis:

---

Eis 70. Opdrachtnemer levert binnen een in overleg vast te stellen termijn na ingangsdatum van de Overeenkomst een integratieplan waarin is beschreven hoe de Oplossing van Opdrachtnemer koppelt met het IAM eco-systeem van Opdrachtgever. Conform afgestemde planning voert Opdrachtnemer een integratietest uit en levert hij een testrapport (digitaal/PDF) op met de resultaten en eventuele bevindingen. Eventuele herstelacties en retests worden in overleg met Opdrachtgever ingepland.

---

#### Gunningseisen:

---

Eis 71. Opdrachtnemer implementeert Single Sign-On (SSO) voor alle aangeboden diensten vanaf de start van de Overeenkomst, tenzij aantoonbaar technisch onmogelijk. SSO-implementaties worden conform het integratieplan uitgevoerd en zijn uiterlijk binnen 3 maanden na start van de Overeenkomst beschikbaar voor alle diensten binnen scope. Indien SSO voor een dienst niet mogelijk is, levert Opdrachtnemer een onderbouwde verklaring en een voorgestelde mitigerende maatregel.

---

Eis 72. Opdrachtnemer zorgt dat alle aangeboden diensten vanaf de start van de Overeenkomst, waar technisch en functioneel van toepassing, de volgende authenticatie- en autorisatiemethodes ondersteunen:

- SAML2.0
  - OAuth2.0
  - OpenID Connect
  - LDAPs
  - Kerberos
- 

Eis 73. Opdrachtnemer toont dit aan middels ontwerpdocumentatie (LLD) van de aangeboden Oplossing dat de eerdergenoemde autorisatiemethodes worden ondersteund.

Indien een dienst de bovengenoemde authenticatie- en autorisatiemethodes niet kan ondersteunen vanwege beperkingen aan leverancierszijde, wordt dit gemotiveerd en ter akkoord aan Opdrachtgever voorgelegd.

---

Eis 74. Opdrachtnemer biedt een selfservicefaciliteit waarin de KSD zelfstandig veelvoorkomende taken kan uitvoeren conform SLA beschikbaarheidseisen. Het portaal voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen van Opdrachtgever.

---

#### 5.1.1 Identity Governance & Administration (A)

##### Uitvoeringseisen:

---

Eis 75. Opdrachtnemer dient voor toegang tot Kadasterdiensten waarvan hij afhankelijk is een aanvraag te doen in bij Kadaster Logische Toegangsbeheer (LTB) via het daarvoor bestemde digitale portaal. Toegang wordt pas verleend nadat het LTB-proces volledig is afgerond.

---

Eis 76. Opdrachtnemer levert alle vereiste gegevens, voor zover deze betrekking hebben op de binnen scope van deze Overeenkomst geleverde diensten, conform het LTB-proces en Kadaster bevestigt goedkeuring van Ontvangst van een volledige aanvraag. Hiervoor is een standaardprocedure die door Opdrachtgever wordt aangeleverd na gunning van de opdracht.

---

#### 5.1.2 Access Management (B)

Er zijn geen relevante eisen rondom access management

#### 5.1.3 Directory Services (C)

##### Gunningseis:

---

Eis 77. Opdrachtnemer sluit aan bij de Directory Services van het Kadaster voor het ophalen van identiteiten zoals:

- Gebruikers,
- diensten
- devices
- autorisatieprocessen (RBAC/ABAC)
- provisioning/ decommissioning

Dit omvat ook aansluiting op Access Management en IGA-processen

---

## 5.2 Governance (2)

### 5.2.1 Projectmanagement (A)

Onderstaande set projectmanagement eisen vormen de basis voor een beheersbare, veilige en transparante uitvoering van Projecten en daarmee ook het transitieproject.

#### Uitvoeringseisen:

---

Eis 78. Opdrachtnemer levert binnen 20 Werkdagen na start van de Overeenkomst of binnen een afgestemde termijn, een definitief integraal Project-, Transitie- Uitrol- en overdrachtplan met fasering, mijlpalen, afhankelijkheden en go/no-go beslistmomenten; dit plan wordt minimaal maandelijks geactualiseerd.

---

Eis 79. Het door Opdrachtnemer definitief opgeleverde Project-, Transitie- Uitrol- en overdrachtplan dient eerst door Opdrachtgever zoals omschreven in de Overeenkomst te zijn goedgekeurd. Pas na schriftelijke goedkeuring kan worden aangevangen met de Implementatie van de Oplossing.

---

Eis 80. Opdrachtnemer levert een mijlpalenplanning die consistent is met het Project- en Implementatieplan en wordt gedurende de transitie beheerd als levend document en minimaal maandelijks geactualiseerd.

---

Eis 81. Opdrachtnemer richt in afstemming met Opdrachtgever de projectgovernance-structuur in met heldere overlegstructuren, besluitvorming en escalatielijnen; rollen en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in een RACI (voor Project, Transitie, uitrol en overdracht).

---

Eis 82. Opdrachtnemer levert één vaste projectmanager als Single Point of Contact gedurende het Project en de Transitie en borgt vervanging via een schriftelijk overdrachtsprotocol.

---

- 
- Eis 83. Opdrachtnemer hanteert een gestructureerde methode voor risico- en afhankelijkhedenmanagement, inclusief registratie van eigenaar, impact, kans, maatregelen en monitoring.
- 
- Eis 84. Opdrachtnemer borgt de kwaliteit via vooraf afgestemde acceptatiecriteria per deliverable en periodieke kwaliteitsreviews. Afwijkingen worden voorzien van corrigerende maatregelen met planning.
- 
- Eis 85. Opdrachtnemer biedt inzicht in Project- en Transitiekosten en in de voortgang t.o.v. planning en budget en stelt tijdig bij. Wijzigingen verlopen via de formele wijzigingsprocedure en bevatten een impactanalyse op tijd, scope, kosten, kwaliteit en security.
- 
- Eis 86. Opdrachtnemer waarborgt dat projectmatige keuzes en deliverables aansluiten op de Kadaster-architectuur. Afwijkingen worden expliciet gemotiveerd en ter besluitvorming van Opdrachtgever voorgelegd.
- 
- Eis 87. Opdrachtnemer borgt security-by-design en privacy-by-default in alle projectactiviteiten. DPIA's en TRA's worden gecoördineerd en uitgevoerd in afstemming met CISO/Privacy Officer.
- 
- Eis 88. Opdrachtnemer borgt de dataveiligheid en compliant documentuitwisseling volgens Kadaster-richtlijnen; naleving wettelijke kaders en uitzonderingsprocedures tijdens hybride situaties.
- 
- Eis 89. Opdrachtnemer levert periodieke voortgangsrapportage conform kaders (planning, scope, kwaliteit, risico's/issues, besluiten, resources, kosten); de frequentie wordt afgestemd op de governance (Project/Stuurgroep maandelijks).
- 
- Eis 90. Opdrachtnemer neemt deel aan het CAB voor projectgerelateerde changes en levert tijdig zoals beschreven in het Kadaster changeproces: draaiboeken, rollback-plannen en communicatie-instructies voor productie-wijzigingen.
- 
- Eis 91. Opdrachtnemer levert en voert een kennisoverdrachtsplan uit (sessies, materialen, acceptatiecriteria) en levert een overdrachtdossier op voor beheer (service-Transitieplan) De overdracht is pas afgerond nadat de beheerorganisatie schriftelijk heeft bevestigd dat alle benodigde kennis, documentatie en afspraken volledig en correct zijn overgedragen.
- 
- Eis 92. Opdrachtnemer levert QRC's, handleidingen/instructievideo's voor beheerders en eindgebruikers bij relevante wijzigingen.
- 
- Eis 93. Opdrachtnemer gebruikt projectmanagementtools voor projectmanagement, centrale opslaglocaties, versiebeheer, communicatie en rapportages die vooraf zijn goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 

### 5.2.2 SIAM (B)

Het Kadaster hanteert ITIL4 als een belangrijk referentiekader voor de inrichting en doorontwikkeling van haar IT-dienstverlening en de bijbehorende samenwerkings- en afstemmingsprocessen. De wijze waarop ITIL4-principes worden toegepast binnen Kadaster bevindt zich in ontwikkeling. Op het moment van aanbesteding is nog niet vastgesteld welke specifieke ITIL4-processen, -praktijken of -activiteiten onderdeel zullen uitmaken van de dienstverlening onder deze overeenkomst. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij zijn werkwijze zodanig inricht dat aansluiting mogelijk is bij deze ontwikkelrichting en dat hij kan meebewegen met veranderingen in de wijze van samenwerking, voor zover deze passen binnen de overeengekomen scope van de opdracht.

Het toepassen of doorontwikkelen van ITIL4-principes leidt niet automatisch tot uitbreiding van werkzaamheden of aanvullende vergoedingen. Eventuele wijzigingen met impact op scope, verantwoordelijkheden of prijs worden uitsluitend via het overeengekomen wijzigingsproces doorgevoerd.

Gunningseisen:

---

Eis 94. Opdrachtnemer zorgt dat service verantwoordelijke medewerkers die worden ingezet op functies waarbij SIAM-kennis noodzakelijk is, beschikken over aantoonbare kennis van de SIAM-methodiek. Indien SIAM-kennis bij inzet nog onvoldoende aanwezig is, verplicht Opdrachtnemer zich om de betreffende medewerkers tijdig op te leiden zodat zij bij de start van de relevante werkzaamheden voldoende vertrouwd zijn met de SIAM-principes (niveau SIAM foundation).

---

Eis 95. Opdrachtnemer toont bij inzet van de service verantwoordelijke medewerker een bewijs van een afgeronde training of kopie van een ITIL4-certificaat (niveau ITIL foundation).

---

**Uitvoeringseisen:**

---

Eis 96. Opdrachtnemer committeert zich aan een model van end-to-end service ownership, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de volledige levenscyclus van de diensten die geleverd worden binnen de scope van Opdrachtgever, van Implementatie tot operationeel beheer.

---

Eis 97. Opdrachtnemer levert een concept Producten- en Diensten Catalogus (PDC) bij start overeenkomst en binnen twee maanden na start overeenkomst een actuele Producten- en Diensten Catalogus (PDC) aan die een volledig overzicht biedt van de diensten en producten die zij levert binnen het Kadaster SIAM-ecosysteem. De PDC wordt ter goedkeuring voorgelegd in het Contract Management Overleg (CMO).

---

Eis 98. De Producten- en Diensten Catalogus (PDC) moet direct worden bijgewerkt indien er wijzigingen zijn en dient te worden afgestemd met de SIAM Service manager en dient tijdig te worden goedgekeurd door een hiervoor verantwoordelijk medewerker van Opdrachtnemer, zodat deze correct kan worden doorgevoerd in het ITSM systeem van Opdrachtgever en werkprocessen.

---

Eis 99. Onboarden: Opdrachtnemer doorloopt binnen zes maanden het SIAM onboarding proces, bestaande uit de onderstaande vijf fasen, met als doel gecontroleerd te worden aangesloten op het SIAM Ecosysteem van Opdrachtgever:

- Fase 1. Kick-off, (Duur: ca.1 dag deel);
- Fase 2. Opstellen Producten en Diensten Catalogus (Doorlooptijd: twee maanden)
- Fase 3. Service ontwerp en functionele afstemming van SIAM-processen (Incident-, change-service- en configuratiemanagement) op basis van goedgekeurde PDC (Doorlooptijd één maand)
- Fase 4. Implementatie van SIAM-processen voor de processen Incident-, change- service request- en configuratiemanagement. (Doorlooptijd zes weken);
- Fase 5. Formaliseren van de onboarding door het aftekenen van de Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en de Service Level Afspraken (SLA) (Doorlooptijd twee weken)

Voor iedere dienst waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is, geldt dat Fase 1 tot en met Fase 5 randvoorwaardelijk zijn voor het kunnen realiseren van een go-live van de dienstverlening.

---

Eis 100. Opdrachtnemer maakt medewerkers beschikbaar voor en neemt deel aan de SIAM-overlegvormen zoals aangegeven in Bijlage 13 DAP.

---

Eis 101. Opdrachtnemer conformeert zich aan de huidige ingerichte SIAM-processen en onderkent dat processen van Opdrachtgever leidend zijn. Wanneer de scope van SIAM processen wijzigt zullen aanvullende afspraken hiervoor vastgelegd worden in Bijlage 13 DAP.

---

Eis 102. Het centrale regiesysteem voor het hele ecosysteem is ITSM systeem van Opdrachtgever, de gegevens hierin zijn de "Single Source of Truth", en zijn altijd een correcte, complete en actuele weerspiegeling van de toestand van het ecosysteem.

---

Eis 103. Opdrachtnemer onderkent dat de CMDB van Opdrachtgever leidend is en wordt gezien als de Single Source of Truth. Opdrachtnemer zal zorgen voor het aanleveren van relevante data om bij te dragen aan de kwaliteit van de CMDB. De manier van aanleveren en de frequentie daarvan zal nader overeengekomen worden. Afspraken hierover worden vastgelegd in het Bijlage 13 DAP

- 
- Eis 104. De Producten- en Diensten Catalogus (PDC) dient per dienst minimaal te bevatten:
- een duidelijke dienstomschrijving welke geleverd worden aan Opdrachtgever en afbakening;
  - servicevensters en Beschikbaarheid;
  - afname-eenheid;
  - koppeling met relevante SLA- en OLA-afspraken;
  - relevante ketenafhankelijkheden binnen het SIAM-ecosysteem
- 
- Eis 105. De Producten- en Diensten Catalogus (PDC) dient aan te sluiten op de door Kadaster vastgestelde SIAM-dienststructuur, terminologie en standaarden.
- 
- Eis 106. Opdrachtnemer dient wijzigingen in de dienstverlening binnen 2 maanden na adoptie te verwerken in de Producten- en Diensten Catalogus (PDC) en hierover afstemming te hebben met Opdrachtgever.
- 
- Eis 107. Opdrachtnemer dient zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de prestatieafspraken zoals vastgelegd in Bijlage 12 DWP SLA.
- 
- Eis 108. Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening zodanig in te richten dat SLA-prestatie-indicatoren objectief meetbaar en verifieerbaar zijn.
- 
- Eis 109. Opdrachtnemer dient actief bij te dragen aan het behalen van end-to-end prestatieafspraken binnen het SIAM-ecosysteem.
- 
- Eis 110. Opdrachtnemer dient periodiek prestatie- en afwijkingsrapportages te leveren conform de door Kadaster vastgestelde SIAM-rapportagevereisten. Zie Bijlage 12 DWP SLA en Bijlage 13 DAP.
- 
- Eis 111. Indien SLA-doelstellingen niet worden behaald, dient Opdrachtnemer herstel- en verbetermaatregelen aan te leveren en mee te werken aan de uitvoering hiervan.
- 
- Eis 112. Opdrachtnemer dient te werken conform de afspraken vastgelegd in Bijlage 13 DAP. Deze DAP wordt afgestemd en getekend als onderdeel van het SIAM onboardingsproces.
- 
- Eis 113. Opdrachtnemer dient zijn operationele processen aantoonbaar te laten aansluiten op de SIAM-ketenprocessen van Kadaster beschreven in Bijlage 13 DAP.
- 
- Eis 114. Opdrachtnemer dient deel te nemen aan overeengekomen operationele afstemmings- en ketenoverleggen beschreven in Bijlage 13 DAP.
- 
- Eis 115. Opdrachtnemer dient vastgestelde overdrachts- en escalatieprocedures te hanteren zonder aanvullende voorwaarden die ketensamenwerking belemmeren. Deze zijn beschreven in Bijlage 13 DAP.
- 
- Eis 116. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan audits en reviews ter toetsing van naleving van operationele procesafspraken.
- 
- Eis 117. De Opdrachtnemer dient binnen het SIAM-model van de Opdrachtgever te handelen en is verplicht zich te conformeren aan de vastgestelde end-to-end processen, procesinterfaces en governance-afspraken. Als leidend servicemanagement framework wordt ITIL 4 gehanteerd. Agile-werkwijzen mogen uitsluitend worden toegepast voor zover en waar deze expliciet zijn vastgesteld binnen de van toepassing zijnde value streams.
- 

### 5.2.3 KSD (D)

De Kadaster ServiceDesk is een belangrijk onderdeel in de communicatie tussen de Kadaster medewerkers en de werkplek services. De KSD is Single Point of Contact (SPOC) tussen het ecosysteem en Kadaster eindgebruikers voor services die door het Ecosysteem worden geleverd.

#### Uitvoeringseisen:

- 
- Eis 118. Kadaster Servicedesk (KSD) is single point of contact tussen het ecosysteem en Kadaster eindgebruikers als het gaat om Incidenten over services die door het Ecosysteem worden

geleverd. Kadaster Service Desk (KSD) is de primaire schakel tussen de Gebruikers en de service providers.

---

Eis 119. De (senior) KSD medewerker heeft directe toegang tot een medewerker van Opdrachtnemer om te overleggen over (spoed) tickets/onduidelijkheden/Problemen.

---

Eis 120. Voor alle communicatie is Nederlands op CEFR B2 niveau de taal de voertaal.

---

Eis 121. De Kadaster servicedesk (KSD) is verantwoordelijk voor de vorm en inhoud van alle geautomatiseerde communicatie tussen ecosysteem en eindgebruikers en heeft onbeperkt toegang tot deze geautomatiseerde communicatie.

---

Eis 122. Opdrachtnemer zorgt dat de Kadaster Servicedesk (KSD) zoveel mogelijk Incidenten zelfstandig (1<sup>e</sup> lijns) op kan lossen en faciliteert de Kadaster Servicedesk (KSD) met de benodigde rechten en applicaties om dit te bewerkstelligen.

---

#### 5.2.4 Service management

Bij Opdrachtgever ligt de nadruk op Gebruikers die naar tevredenheid hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.

Om dit beheersbaar te maken kiest Opdrachtgever voor XLA's, zodat de nadruk ligt op de klantbeleving in plaats van dat de nadruk op het volgen van de processen ligt.

Doelstelling:

Het doel van de XLA is het verbeteren van de Gebruikerservaring van de AV-middelen, waarbij niet alleen technische prestaties maar ook beleving en tevredenheid van eindgebruikers centraal staan.

#### Uitvoeringseisen:

---

Eis 123. Persona-gebaseerde dienstverlening

Opdrachtnemer stemt voor zover binnen zijn invloedssfeer, de dienstverlening af op vooraf gedefinieerde persona's en gebruikers-journeys zoals beschreven in Bijlage 23 Kadaster Persona's. De invulling en voortgang hiervan worden besproken in service reviews en inzichtelijk gemaakt via de XLA-rapportage.

---

Eis 124. Continue verbetering

Opdrachtnemer registreert alle verbeteracties op basis van XLA-metingen in een verbeterregister. Dit register wordt maandelijks besproken in service reviews en gedeeld met Opdrachtgever. Opdrachtnemer streeft ernaar dat een substantieel deel van de verbeteracties binnen de afgesproken termijnen wordt gerealiseerd, rekening houdend met prioritering en afhankelijkheden.

---

Eis 125. Integratie met SLA. Bij conflicten prevaleert SLA boven XLA.

---

Eis 126. Gebruik van erkende normering

Opdrachtnemer past de NEN 8038-principes toe bij het opstellen en uitvoeren van de XLA-afspraken. De principes van NEN 8038 zijn gericht op het centraal stellen van de Gebruikerservaring, het realiseren van zakelijke waarde, het stimuleren van samenwerking, het borgen van continu verbeteren en het transparant en meetbaar maken van dienstverlening.

---

Eis 127. Transparantie en auditbaarheid

Alle XLA-metingen en verbeteracties zijn transparant en worden op verzoek beschikbaar gesteld voor interne en externe audits. Auditrapportage wordt binnen 10 Werkdagen of binnen een in overleg vast te stellen termijn na verzoek geleverd.

---

Eis 128. Opdrachtnemer levert periodiek een XLA-rapportage (in PDF en een geactualiseerd dashboard) met X-data, O-data en T-data. De rapportage wordt uiterlijk 10 Werkdagen na maandafsluiting of binnen overeengekomen termijn, beschikbaar gesteld.

---

Eis 129. Opdrachtnemer streeft naar een frictievrije afhandeling van tickets (waarbij heropening binnen 30 Kalenderdagen wordt voorkomen). Proactieve monitoring voorkomt servicedegradatie, aangetoond via incidentenrapportage. Release-adoptie wordt gemeten via persona-feedback en opgenomen in maandelijkse XLA-rapportage.

---

Eis 130. Gedurende de transitiefase ontwikkelt Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever een maatwerk XLA-rapportage, afgestemd op persona's, gebruikers-journeys en KPI's. Opdrachtnemer faciliteert dit proces actief door:

- Het beschikbaar stellen van rapportageformats en dashboards.
- Het uitvoeren van gezamenlijke analyses op gebruikersfeedback.
- Het integreren van Kadaster-specifieke KPI's zoals Digital Friction Index, First Time Fix Rate en Net Promoter Score.
- De definitieve XLA-rapportage wordt beoogd drie maanden na start van de transitiefase operationeel te zijn en wordt elk kwartaal geëvalueerd en geoptimaliseerd.

---

Eis 131. Tijdens de transitiefase maakt Opdrachtnemer gebruik van zijn standaard XLA-rapportage, zoals deze reeds beschikbaar is binnen de eigen dienstverlening. Deze rapportage dient minimaal inzicht te geven in Gebruikerservaring (X-data), operationele prestaties (O-data) en technische betrouwbaarheid (T-data). Deze rapportage wordt maandelijks geactualiseerd tot maatwerkrapportage door beide partijen is vastgesteld.

---

### 5.3 Security en Control (3)

#### 5.3.1 Release – en Patch management

Het Kadaster beschouwt patch management als een kritieke beveiligingsmaatregel die ervoor zorgt dat alle werkplekken, systemen, applicaties en verbonden apparaten tijdig, aantoonbaar en volgens vaste risico gestuurde termijnen worden voorzien van beveiligings- en kwaliteitsupdates. Patches moeten geautomatiseerd, gecontroleerd en binnen de vastgestelde deadlines worden uitgerold, waarbij Kwetsbaarheden direct worden gemitigeerd wanneer Updates nog niet beschikbaar zijn.

#### Uitvoeringseisen:

---

Eis 132. Opdrachtnemer levert release notes voor Updates zoals bijvoorbeeld: Besturingssysteem Updates van AV-devices; applicatie Patches en BIOS Upgrades)

---

Eis 133. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Lifecyclemanagement van alle Besturingssysteem van het AV-device Updates worden minimaal 1 x per kwartaal geëvalueerd en afgestemd met het Kadaster.

---

Eis 134. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit van alle Besturingssysteem van de AV-devices

---

Eis 135. Opdrachtnemer garandeert de actualiteit van de firmware voor zover Updates door fabrikant beschikbaar zijn gesteld, binnen één maand na vrijgeven firmware Update voor de AV-devices.

---

Eis 136. Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test).

---

Eis 137. Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar.

---

## Hoofdstuk 6. Beveiligingskaders en risicomangementment

### 6.1. AVG

Iedere organisatie in de EU moet sinds 25 mei 2018 voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Aanbestedende Dienst hecht groot belang aan de beveiliging van (persoons)gegevens en heeft de taak en verantwoordelijkheid om te waarborgen dat deze gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen.

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

Een belangrijk kader hiervoor zijn de vigerende wet- en regelgeving en de geldende standaarden op het gebied van Informatiebeveiliging en privacy, waaronder de AVG, de UAVG, de BIO en voor ICT-diensten: de ARBIT 2022.

#### Gunningseis:

---

Eis 138. De Oplossing voldoet aan alle relevante vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de AVG en de UAVG, met betrekking tot alle persoonsgegevens die bij de uitvoering van deze Overeenkomst worden verwerkt

---

#### Uitvoeringseis:

---

Eis 139. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het melden van Datalekken aan de Opdrachtgever op basis van de AVG en de ARBIT 2022. Opdrachtnemer meldt een (mogelijk) Datalek onverwijld en binnen 24 uur na ontdekking aan Opdrachtgever, zodat de Opdrachtgever tijdig melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en indien vereist bij betrokkenen

---

Bij de uitvoering van deze opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Indien Opdrachtnemer deze persoonsgegevens verwerkt in opdracht en onder instructie van de Opdrachtgever, sluiten Partijen een separate Verwerkersovereenkomst af conform Bijlage 4b (Kadaster-model op basis van ARBIT 2022).

Afwijken van deze Verwerkersovereenkomst is niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk akkoord gegeven door de Privacy Officer, Inkoop en Juridische Zaken van het Kadaster.

#### 6.1.1 PIA

Een Privacy Impact Assessment (PIA/DPIA) is een instrument om de effecten van een verwerking van persoonsgegevens op betrokkenen in kaart te brengen. Op basis hiervan kunnen maatregelen worden getroffen om risico's te voorkomen of te beperken. De AVG vormt hiervoor de wettelijke basis.

#### Uitvoeringseis:

---

Eis 140. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan het uitvoeren van een PIA/DPIA door Opdrachtgever en aan de eventueel te nemen mitigerende maatregelen die hieruit voortvloeien. Medewerking omvat ten minste het tijdig verstrekken van informatie over de gegevens die binnen de Oplossing worden verwerkt of opgeslagen, de wijze van verwerking en de toegepaste beveiligingsmaatregelen.

---

Medewerking kan onder meer bestaan uit het verstrekken van informatie over welke gegevens de Oplossing verwerkt en bewaart, en op welke wijze dit gebeurt.

Gunningseis:

---

Eis 141. De Oplossing is zodanig ingericht dat onbevoegde gebruikers geen ongeautoriseerde toegang hebben tot persoonsgegevens. Indien binnen de Oplossing persoonsgegevens worden opgeslagen of verwerkt, past Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen toe om de vertrouwelijkheid, integriteit en Beschikbaarheid van gegevens te waarborgen. Deze maatregelen omvatten ten minste: encryptie, logging, toegangsbeveiliging en, waar relevant, scheiding van omgevingen, conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de relevante bepalingen uit de ARBIT 2022.

---

## **6.2. Informatiebeveiligingseisen**

Informatiebeveiliging is voor het Kadaster een belangrijk onderdeel van de uitvoering van deze opdracht. De door Opdrachtnemer te leveren diensten en middelen maken integraal onderdeel uit van de digitale werkplekomgeving en kunnen directe of indirecte toegang bieden tot Kadaster-systemen, vertrouwelijke informatie en (persoons)gegevens. Het Kadaster stelt daarom hoge eisen aan de Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie.

De informatiebeveiligingseisen die van toepassing zijn op deze opdracht zijn uitgewerkt en nader gespecificeerd in de Bijlage 22b IB-eisen. Deze Bijlage vormt het normatieve kader voor Informatiebeveiliging en bevat de relevante beleidskaders, normen en uitvoeringsvereisten waaraan Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst dient te voldoen. De eisen in deze paragraaf dienen in samenhang met Bijlage 22b IB-eisen te worden gelezen.

Onverminderd het bepaalde in de Bijlage 22b geldt dat Opdrachtnemer zijn organisatie, processen en inzet van personeel zodanig inricht dat risico's op onbevoegde toegang, Datalekken en misbruik van informatie aantoonbaar worden beheerst.

### Uitvoeringseis:

---

Eis 142. Medewerkers van Opdrachtnemer die structurele of logische toegang hebben tot Kadaster-systemen, vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag passend bij het risicoprofiel van de functie. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer dergelijke verklaringen overleggen.

---

## Hoofdstuk 7. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Het Kadaster heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Ze wil klanten, opdrachtgevers en leveranciers helpen om duurzaamheid mee te nemen in hun producten en diensten. Dit doet ze binnen de bedrijfsvoering, bij het inkopen van producten en diensten en tijdens de looptijd van contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

### 7.1. Milieu

#### Uitvoeringseisen:

---

Eis 143. Voor stoffen en mengsels die in het kader van deze opdracht worden geleverd (o.a. reinigers, sprays, lijm-/reinigingsmiddelen) en als gevaarlijk zijn geclassificeerd op grond van CLP, levert Opdrachtnemer een veiligheidsinformatieblad (SDS) conform REACH Bijlage II (EU 2020/878), in het Nederlands (of Engels met Nederlandse samenvatting). Het SDS is volledig (16 rubrieken) en actueel. Wijzigingen die een SDS-Update vereisen worden onverwijld doorgevoerd en aan Opdrachtgever geleverd. Voor niet-gevaarlijke middelen verstrekt Opdrachtnemer op verzoek beknopte productveiligheidsinformatie (ingrediënten, gevaren, veilige toepassing/opslag/afvoer).

---

Eis 144. Alle te leveren elektrische/elektronische AV-middelen voldoen aan RoHS (2011/65/EU of opvolger). Bewijs: fabrikantverklaring of testrapport op verzoek Opdrachtgever.

---

Eis 145. De elektriciteit voor deze opdracht (incl. cloud/hosting en relevante logistiek voor zover binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer) is jaarlijks volledig gedekt met Garanties van Oorsprong (GvO) en/of via Power Purchase Agreements (PPA's) op supplier- of regionaal niveau. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van Opdrachtgever aan.

---

Eis 146. Opdrachtnemer zorgt voor retourname en verwerking van afgedankte AV-apparatuur conform WEEE-richtlijn. Jaarlijks rapporteert Opdrachtnemer per productgroep: aantallen, gewicht, % hergebruik/refurbish en % materiaalrecycling. Afvoer-/verwerkingsbewijs op verzoek beschikbaar.

---

Eis 147. Verpakkingen voldoen aan het Besluit beheer verpakkingen 2014, bevatten zoveel mogelijk gerecycled materiaal en zijn recyclebaar in NL/EU afvalstromen. Opdrachtnemer minimaliseert leeg volume en bundelt leveringen waar praktisch mogelijk en verstrekt duidelijke sorteerinstructies (label of QR).

---

Eis 148. Binnenlands vervoer naar Kadaster-locaties gebeurt met voertuigen die minimaal Euro-6 of Zero-Emissie zijn. Leveringen worden waar mogelijk gebundeld per locatie.

---

Eis 149. Alle vast geïnstalleerde kabels in het gebouw moeten voldoen aan de CPR-regels (getest volgens EN 50575). Elke kabel heeft een Euroclass classificatie (bijv. Cca-s1,d0,a1) die aangeeft hoe de kabel zich bij brand gedraagt.

---

Eis 150. Bij Oplevering levert Opdrachtnemer per kabeltype: de prestatieverklaring (DoP) en een foto of kopie van het label met CE-markering, Euroclass vermelding en DoP-nummer.

---

Eis 151. LSZH-kabels worden toegepast door Opdrachtnemer als het bouwbesluit/gebouwbeheer dat voorschrijft. In overige gevallen worden LSZH-kabels toegepast tenzij aantoonbaar technisch niet passend, omdat deze bij brand minder rook en geen halogenen afgeven.

### 7.2. Klimaat

#### Uitvoeringseisen:

---

Eis 152. AV-middelen ondersteunen auto-sleep/auto-off en schema-sturing (bijv. CEC/IP/RS-232). Per ruimtencategorie (klein/middel/groot/ontmoeting/scrum) staat een energieprofiel vastgesteld in het opleverrapport (bijv. auto-off na 15 minuten inactiviteit, night-schedule 19.00 – 07.00 uur).

---

Eis 153. Stand-by-verbruik per display/player is zo laag als technische mogelijk. Als richtwaarde geldt  $\leq 0,5$  W (indien model-technisch haalbaar). Afwijkingen worden vooraf gemotiveerd en in het opleverrapport vastgelegd.

---

Eis 154. Energielabels en standaarden:

Monitoren, televisies en digital narrowcasting displays dienen te voldoen aan het onderstaande minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013 (of een opvolgende richtlijn).

---

Eis 155. De minimale energieklassering bij start wordt door Opdrachtnemer voorgesteld en kan halfjaarlijks worden herzien gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer legt dit ter beoordeling aan Opdrachtgever voor.

---

Eis 156. Opdrachtnemer levert jaarlijks een kWh-inschatting (max. 3 A4) per ruimtecategorie (gebruik/stand-by) eventuele optimalisaties (bijv. aangescherpte time-outs of dim-profielen).

---

Eis 157. Apparatuur ondersteunt centrale aan/uit-sturing via gangbare protocollen (bijv. IP, SNMP, CEC of vergelijkbaar).

---

Wensen

*Wens 5. Opdrachtnemer beschrijft hoe automatische energiereductie wordt ondersteund door middel van maatregelen als aanwezigheidsdetectie en ambient brightness, inclusief een onderbouwde impactschatting per maatregel.*

---

*Wens 6. Opdrachtnemer beschrijft welke EU-energieklassering wordt behaald voor professionele displays bij ingebruikname en hoe periodieke herijking of monitoring van energieprestaties plaatsvindt.*

---

### 7.3. Circulariteit

Gunningseis:

Eis 158. De aangeboden AV-middelen zijn, voor zover functioneel en technisch mogelijk, modulair opgebouwd. Dit betekent dat:

- Modulaire opstellingen worden geleverd (bijv. display met losse media player in plaats van een 'locked' all-in-one Oplossing).
  - Basiscomponenten (zoals voeding, lens/cameramodule, microfoon, interfacekaart) vervangbaar zijn zonder destructieve demontage, voor zover het model dit toestaat.
  - Reserveonderdelen voor deze componenten minimaal 5 jaar na levering beschikbaar zijn, voor zover de fabrikant dit ondersteunt.
- 

Uitvoeringseisen:

Eis 159. Voor alle kern AV-middelen draagt Opdrachtnemer zorg voor veiligheidsupdates en firmware-ondersteuning gedurende minimaal 5 jaar vanaf levering (of langer indien fabrieksgarantie dat biedt). Opdrachtnemer bevestigt dit jaarlijks in de MVOI-rapportage.

---

Eis 160. Opdrachtnemer voorkomt levering van additionele componenten zonder aantoonbare behoefte. Indien toch geleverd: retourneren en hergebruik; zo niet mogelijk, recycling conform WEEE.

---

Eis 161. Opdrachtnemer beschrijft in rapportage waar biobased materialen zijn toegepast, indien beschikbaar.

---

Wensen

*Wens 7. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze hij kan bijdragen aan hergebruik en herplaatsing van bruikbare AV-middelen bij verbouwingen of herinrichting, inclusief koppeling aan de jaarlijkse WEEE-rapportage.*

---

#### 7.4. Ketenvaantwoordelijkheid (ISV)

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we 'sociale voorwaarden'. De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

##### Uitvoeringseis:

---

Eis 162. Gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van inspanningen en voortgang in het naleven van de ISV.

---

*Wens 8. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze ten minste één vorm van externe verificatie wordt ingezet (bijvoorbeeld onafhankelijke audit of erkende certificeringen) als aanvullend bewijs voor ketenvaantwoordelijkheid.*

---

#### 7.5. Social return

---

*Wens 9. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze invulling wordt gegeven aan Social Return door minimaal 3% van de loonsom (die direct toe te rekenen is aan deze opdracht) in te zetten voor maatschappelijke meerwaarde binnen deze opdracht.*

---

#### 7.6. Diversiteit en inclusie

---

*Wens 10. Opdrachtnemer beschrijft het beleid en de ambities op het gebied van diversiteit en inclusie en licht toe hoe de voortgang structureel wordt gemonitord.*

---

#### 7.7. Overkoepelende toetsing en bewijs

##### Uitvoeringseisen:

---

Eis 163. Opleverrapport energie en milieu: Instellingen (zoals bijv. profielen, time-outs, standby) worden per ruimte vastgelegd in het opleverrapport; afwijkingen t.o.v. standaard profielen worden gemotiveerd.

---

Eis 164. Opdrachtnemer levert jaarlijkse één gebundelde MVOI-rapportage (PDF), max.5 A4:

- (i) Milieu;
- (ii) Klimaat;
- (iii) Circulariteit;
- (iv) ISV/IMVO;
- (v) SR/D&I.

Bewijsstukken zijn op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar.

---

## Hoofdstuk 8. Juridische kaders

### 8.1. Voorwaarden Kadaster

Alle algemene (levering-)voorwaarden van Opdrachtnemers en derden dan wel branchevoorwaarden zijn niet van toepassing.

*Gunningseis:*

---

Eis 165. Op deze aanbesteding zal uitsluitend de ARBIT 2022 (of een opvolgende versie hiervan) van toepassing zijn.

---

Deze aanbestedingsprocedure, de overeenkomsten en alle overige aspecten worden beheerst door het Nederlands recht.

### 8.2. (Concept) Raamovereenkomst

De in Bijlage 2b van het Beschrijvend Document opgenomen concept Raamovereenkomst kan - alvorens deze door Inkoopopdracht(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver(s) gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 4.4 van het Beschrijvend Document. (Nota van Inlichtingen, nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsdocumenten). De wijzigingen voor het aanpassen van de overeenkomst worden per Nota van inlichtingen aan Inschrijvers kenbaar gemaakt.

*Gunningseis:*

---

Eis 166. Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf

---

### 8.3. Voorwaarden Artificial Intelligence (AI) en Algoritmische Toepassingen (AT)

AI/AT wordt ingezet ter ondersteuning van processen, verbetering van Gebruikerservaringen en verhoging van efficiëntie. De toepassing van AI dient echter te voldoen aan vastgestelde richtlijnen en voorwaarden zoals beschreven in bijlage 5 Voorwaarde AI-AT.

*Gunningseis indien AI en/of AT direct van toepassing is:*

---

Eis 167. Indien AI en/of AT direct van toepassing is op de aangeboden Oplossing, dient Opdrachtnemer bij de toepassing van AI en/of AT te voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals vermeld in Bijlage 5 Voorwaarden AI-AT. Bij strijdigheid tussen de Bijlage en andere bepalingen prevaleert Bijlage 5 voor alle AI- en AT-functionaliteit

---

*Uitvoeringseisen:*

---

Eis 168. Indien bij aanvang van de overeenkomst geen gebruik wordt gemaakt van AI, maar dit in een later stadium wel wordt toegepast, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld en uiterlijk binnen 5 Werkdagen, conform Bijlage 5 Voorwaarden AI-AT.

---

Eis 169. Indien AI en/of AT wordt toegepast binnen de Oplossing, levert Opdrachtnemer periodiek, in een met Opdrachtgever afgestemd interval, een rapportage over relevante aspecten van AI/AT, waaronder naleving van wet- en regelgeving, prestaties, transparantie, data-gebruik, Incidenten en onderhoud.

---

## Hoofdstuk 9. Prijsstelling

### 9.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

Alle financiële bepalingen met betrekking tot prijsstelling, prijscomponenten, facturatie, indexering, implementatiekosten en overige financiële voorwaarden zijn opgenomen in het Dossier Financiële Afspraken (DFA), opgenomen als Bijlage 16 DFA bij de Aanbestedingsdocumenten. Hoofdstuk 8 bevat daarom geen inhoudelijke financiële bepalingen; voor alle van toepassing zijnde voorwaarden wordt verwezen naar het DFA.

## Hoofdstuk 10. Documentatie

### 10.1. Documentatie

#### *Uitvoeringseisen:*

---

Eis 170. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever tijdig van actuele, volledige en digitaal aan te leveren Documentatie ten behoeve van gebruikersinstructies voor alle AV-middelen. De Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing wordt beschikbaar gesteld in het Nederlands en/of Engels.

---

Eis 171. De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken

---

Eis 172. De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing

---

Eis 173. Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen

---

Eis 174. Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Prestatie, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.

---

Eis 175. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na Oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.

---

Eis 176. Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

---

## Hoofdstuk 11. Opties tot opdracht

Opdrachtgever heeft het recht om gebruik te maken van “uitbreidingen”, “nieuwe ontwikkelingen” en “Opties tot Opdracht” welke de aard van de Opdracht niet veranderen. Opdrachtgever behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om geen gebruik te hoeven maken van de bovenstaande opties, maar te kunnen besluiten bovenstaande opties apart aan te besteden. Voor bovenstaande opties geldt dat Opdrachtnemer geen beroep kan doen op de exclusiviteit van de Opdracht.

Opties tot opdracht (evenals mogelijke uitbreidingen en nieuwe ontwikkelingen) die door Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden na het afsluiten van de Overeenkomst worden altijd voorafgegaan door een offertetraject. Accordering van de Offerte door Opdrachtgever is afhankelijk van geschiktheid, toepasbaarheid, gewenstheid en Marktconformiteit. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een referentiebezoek en/of labbezoek te doen. Pas dan kan Levering, Implementatie, Migratie en Nazorg plaatsvinden, met inachtnaam van de aanbestedingsrechtelijke kaders.

### 11.1. Referentiebezoek

Indien een Optie tot opdracht (of uitbreiding of nieuwe ontwikkeling) geschikt en toepasbaar wordt geacht, wordt hiervoor een referentiebezoek gedaan en/of gebruik gemaakt van Pre-sales Consultancy. Het is aan Opdrachtgever om hierover te beslissen. Als op voorhand de werking bekend is, wordt afgezien van een referentiebezoek.

Indien geen passende Optie tot opdracht (of uitbreiding of nieuwe ontwikkeling) wordt aangeboden, dan behoudt Opdrachtgever het recht voor om het gevraagde buiten de Overeenkomst met Inschrijver om, apart aan te besteden.

Uitvoeringseis:

---

Eis 177. Inschrijver verklaart akkoord te gaan dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt aangeboden uitbreidingen, nieuwe ontwikkelingen en/of Opties tot Opdracht te testen en bij ongeschiktheid voor toepassing binnen organisatie, processen en/of techniek apart aan te besteden of aan te schaffen.

---

### 11.2. Marktconformiteit

Het is voor Opdrachtgever van belang dat de offerteprijs van Inschrijver ten minste Marktconform is.

Opdrachtgever zal een check op Marktconformiteit van de Offerte doen. Voor het vaststellen van de Marktconformiteit van de aanbieding kan Opdrachtgever een (externe) partij aanwijzen.

Uitvoeringseisen:

---

Eis 178. Inschrijver onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen Marktconforme tarieven plaatsvinden.

---

Eis 179. Inschrijver gaat akkoord met het op Marktconformiteit laten toetsen van Offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen, partij.

---

Eis 180. Inschrijver werkt mee aan een benchmarkonderzoek (door een gekwalificeerde, onafhankelijke Derde partij naar keuze van Opdrachtgever) naar Marktconformiteit van de prijs/kwaliteitsverhouding van de Diensten.

---

Eis 181. Opdrachtgever deelt de inhoud van het rapport van het benchmarkonderzoek met Inschrijver.

---

Eis 182. Indien de tarieven minder dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van Opdrachtgever. Indien de tarieven meer dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, dan zijn de kosten van de benchmark voor Inschrijver.

---

### **11.3. Offertetraject en opdrachtverstrekking**

Opdrachtnemer zal naar aanleiding van een Offerte-aanvraag een Marktconforme (zie voorgaande paragraaf) Offerte indienen. Na een positieve beoordeling van de ontvangen Offerte vindt opdrachtverstrekking plaats.

**Uitvoeringseis:**

---

Eis 183. Opdrachtnemer dient binnen 10 Werkdagen na schriftelijk verzoek (of binnen een in overleg vast te stellen termijn) van Opdrachtgever een Marktconforme Offerte in voor een wijziging of Optie tot Opdracht als bedoeld in paragraaf 3.6 van het Beschrijvend Document. Na goedkeuring wordt een Inkoopopdracht verstrekt.

---

### **11.4. Acceptatietest**

**Uitvoeringseis:**

---

Eis 184. Voorts is de Opdrachtgever bevoegd, maar niet verplicht om eisen te testen in de Acceptatietest, zoals in de Overeenkomst artikel 6 staat verwoord. In het algemeen geldt dat analyse van en aanpassingen op Bevindingen, Incidenten en Problemen door Opdrachtnemer om niet worden gedaan.

---

### **11.5. Na Acceptatie**

**Uitvoeringseis:**

---

Eis 185. Na een succesvolle Acceptatietest worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Inzet Specialist bij Implementatie
  - De Specialist begeleidt de Kadaster medewerkers en verifieert de Implementatie.
  - In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een invoeringsplan gemaakt.
  - Verder zal in deze fase gestart worden met de eindgebruikers Training.
-

## Hoofdstuk 12. Kaders voor (Re)Transitie

### 12.1. Inleiding

De materiële verplichtingen, voorwaarden, normen en acceptatiecriteria voor (Re)Transitie zijn vastgelegd in Bijlage 14 Afspraken Exitdiensten. Het Exitplan (Bijlage 15) is het uitvoeringsdocument bij Bijlage 14 en werkt planning, werkpakketten, RACI, test- en acceptatieaanpak en communicatie operationeel uit. Bij strijdigheid prevaleert Bijlage 14 boven het Exitplan.

### 12.2. Samenwerkingsplicht Opdrachtnemer

#### *Uitvoeringseisen:*

---

Eis 186. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de uitvoering van de Afspraken Exitdiensten (Bijlage 14) en het Exitplan (Bijlage 15). Dit omvat tenminste tijdige aanlevering van Documentatie en Gegevens, kennisoverdracht, ondersteuning bij testen en cut-over, beschikbaarheid en inzet van voldoende gekwalificeerd personeel en naleving van beveiligings- en privacykaders (AVG/BIO).

---

Eis 187. Opdrachtnemer levert alle benodigde Gegevens en Documentatie, voor zover deze betrekking hebben op de binnen scope van deze Overeenkomst geleverde diensten, via een door Opdrachtgever beschikbaar gestelde beveiligde verbinding, in open en gangbare (machine-leesbare) formaten, voorzien van een functionele en technische beschrijving.

---

Eis 188. Na bevestigde overdracht verwijdert Opdrachtnemer alle Gegevens voor zover deze door Opdrachtnemer zijn verwerkt of opgeslagen in het kader van deze Overeenkomst, met inachtneming van geldende wettelijke bewaartermijnen, en levert een vernietigingsrapport. Op verzoek levert Opdrachtnemer een door een onafhankelijke auditor gecertificeerde verklaring. Uiterlijk één (1) maand na afronding is de verwijdering aantoonbaar uitgevoerd.

---

### 12.3. Kaders voor de Retransitiefase

Om te waarborgen dat de Retransitie op een efficiënte en ongestoorde wijze plaatsvindt, zal Opdrachtnemer in ieder geval voldoen aan de volgende eisen.

#### *Uitvoeringseisen:*

---

Eis 189. Opdrachtnemer borgt de continuïteit van de Prestatie gedurende (re)Transitie onder gelijkblijvende condities en servicelevels, totdat de exitprocedure conform Bijlage 14 volledig is afgerond.

---

Eis 190. Opdrachtnemer volgt de uitgangspunten voor planning en inzet zoals vastgelegd in Bijlage 14; concretisering vindt plaats in het Exitplan. Eventuele inzet op uurtarief wordt vooraf overeengekomen via een Nadere offerte conform Bijlage 14.

---

Eis 191. Opdrachtnemer verleent medewerking aan audits op volledigheid, kwaliteit en juistheid van overdrachtsinformatie en verschaft, op verzoek van Opdrachtgever, tijdige inzage in middelen en processen conform Bijlage 14.

---

Eis 192. Detailafspraken over overdrachtsobjecten, acceptatiecriteria, governance, communicatie, risico's en Nazorg worden uitgewerkt in het Exitplan binnen de kaders van Bijlage 14.

---

## Hoofdstuk 13. Contractmanagement, overlegstructuur en rapportage

### 13.1. Contractmanagement:

Opdrachtgever is voornemens om contractmanagement in te richten inzake de beoogde Overeenkomst. Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven plus het managen van alle onduidelijkheden.

Opdrachtgever heeft haar ambitie op het gebied van contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:

1. het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
2. het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten;
3. het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Inschrijver aan Opdrachtgever.
4. het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
5. het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor Partijen wel belangrijke aspecten of neven doelstellingen.

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

Uitvoeringseis:

---

[Eis 193. Opdrachtnemer gaat akkoord met bovengenoemde contractmanagementactiviteiten](#)

---

### 13.2. Overlegstructuur

In Bijlage 8 Governance wordt de overlegstructuur beschreven.

Uitvoeringseis:

---

[Eis 194. Opdrachtnemer conformeert zich continu aan de laatste versie van het Kadaster Governance model. Zie concept Bijlage 8 Governance.](#)

---

## Hoofdstuk 14. Voldoen aan eisen

Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in Bijlage A2 PVEW AV-middelen en alle overige aanbestedingsdocumenten, waaronder het Beschrijvend Document, de Nota van Inlichtingen en de bijbehorende Bijlagen.

Het indienen van een Inschrijving geldt als een expliciete en onvoorwaardelijke instemming met alle daarin opgenomen bepalingen, eisen en voorwaarden.

Het niet volledig en onvoorwaardelijk accepteren van deze eisen leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling van de Inschrijving.

### **Gunningseis:**

---

Eis 195. Opdrachtnemer gaat door het indienen van een Inschrijving expliciet en onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen, bepalingen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten inclusief alle Bijlagen.

---