Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Programma van Eisen D5.0
Resultaatverplichte ICT/IV-Opdrachten
RVICTO-MDA 2026-III

TenderNed-kenmerk	: 623495
IUC-registratienummer	: 202410196
Versie	: **D5.0**

Revisietabel

Dit document is een voortzetting van bijlage 3 uit de aanbesteding met TenderNed-kenmerk 611083. Versies D1.0 t/m D4.0 zijn ongewijzigd overgenomen. Uitsluitend versie D5.0 bevat wijzigingen ten opzichte van de vorige aanbesteding.

Versiebeheer	Eisen	Gewijzigd
D1.0		Gepubliceerd 3-3-2026
D2.0	H2 - PQC	Hoofdletterwoorden en andere kleine foutjes opgelost (rood gemarkeerd).
	H8 – Social return: M1, M.6	Bouwblok 1 • BBL/BOL: verduidelijking en aanscherping • BBL/BOL, vso/pro, voortijdige schoolverlaters waarde: van deze blokken op € 15.000,00 • Bonuswaarden voor bouwblok 1 • 3 blokken voor tijdelijk dienstverband toegevoegd, bedoeld voor BBL/BOL, vso/pro, voortijdige schoolverlaters Wijzigingen zijn rood gemarkeerd.
	AP.6.x gewijzigd in AP.6.1.1	Placeholder voor Wachtkamerovereenkomst is ingevuld, zie ook wijziging Aanbestedingsdocument en de daar toegevoegde Wachtkamerovereenkomst.
	AP.1.1 AP.1.2 AP.4.1 AP.4.2 K.15	Wijzigingen randomizer naar toerbeurtschema (NvI-1: vraag 228 t/m 234, 237 en 242).
	R.3	Aanpassing van een coördinerend opdrachtnemer naar: één coördinerend voor MDA-veld en één coördinerend opdrachtnemer MDA-bank (NvI-1: vraag 298)
	T.6	Tekst indexeringsregeling aangevuld (NvI-1: vraag 348) .
	Diverse eisen: K.4, K.5, K.6, K10, K.32, AP.3, R.1,	Bijlageverwijzingen gecontroleerd een correcte nummers ingevoegd. Tekstuele aanpassingen voor duidelijker onderscheid in minicompetitie en aanvragen via toerbeurtschema (NvI-1:271, 272, 244, 246, 254, 265, 271 en 292)
	T.1	Kosten voor ABRO onderzoek toegevoegd
D3.0	K.12	Tekst verwijderd (NVI-2 vraag 743)
	K.38 tot en met K.40	Toegevoegd en verwijderde tekst uit K.12 in verwerkt (NVI-2 vraag 743).
	R.3	Punt 8 toegevoegd
D4.0	AP.3.24	Optioneel punt toegevoegd voor de aanvraag, t.a.v. cyberbeveiligingsafspraken
	AP12.1, T.2, B.7 AP.3.12 en AP.3.25	Aanscherping op de werking van de (maximale) uurtarieven, bijlage 5 van de ROK
	T.1, B.7	Tekst aangescherpt
	T.8	Instructie met voorbeeld gewijzigd aangescherpt (rood gemarkeerd)
	K.34 en K.36	Tekst aangescherpt
	K.35	Typo K.32 is gewijzigd naar K.31
D5.0	Generiek	Wijzigingen uit D4.0 zijn geaccepteerd en doorgestreepte tekst is verwijderd en rood gemarkeerd tekst is zwart gemaakt.
	K35	Roulatie van bank naar veld goed gezet.
	B.7	Eerste zin gecorrigeerd.
	M.1	Typo verwijderd bij tabel Bouwblok bij (3) Overig
	M.2	Bonuswaarde €10.000 en bedragen in rekenvoorbeeld is aangepast.
	PQC.x	Toevoeging toepassingskader PQC.1–PQC.7; verduidelijking van uitsluiting en rapportage en actualisering van bronverwijzingen.
	R.2	Rapportageperioden jaartalonafhankelijk gemaakt; rapportageplicht gedurende de gehele looptijd inclusief verlengingen verduidelijkt.
	T.2	Verplichting tot onderbouwing bij laten vervallen van de maximumprijzen aangepast.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Algemene eisen 4

Vertrouwelijkheid en integriteit 4

Taal 4

Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders 4

Veiligheid 6

Hoofdstuk 2 – Specifieke eisen 8

Agile/SAFe 9

Opdrachten met een beheercomponent 15

Dienstenniveaus beheer 15

Call management 18

Incident-, Probleem-, Wijzigings- en Release Management 19

Configuratiemanagement 19

Beveiligingsinfrastructuur 20

Licentiemanagement 21

Artificiële Intelligentie (AI) 21

Post Quantum Cryptografie 22

Hoofdstuk 3 - Eisen aan het aanvraagproces 25

Hoofdstuk 4 - Eisen aan tarieven, vaste prijzen en facturering 31

Hoofdstuk 5 - Eisen aan organisatie en beheer 34

Centraal en decentraal contractmanagement 34

Klantoverleg 34

Hoofdstuk 6 - Eisen aan rapportages (ROK niveau) 35

Hoofdstuk 7 - Eisen met betrekking tot prestatiemanagement (ROK niveau) 37

KPI-1 Kwaliteit van de dienstverlening NOK 37

KPI-2 Rapportages 38

PI-1 Percentage gegunde Opdrachten 39

M-1 Aanbiedingspercentage Offertes 39

Sturingsmechanisme 1 sanctiemogelijkheden KPI-1 en KPI-2 39

Sturingsmechanisme 2 rouleren MDA-veld en MDA-bank 40

Van MDA-veld naar MDA-bank, primair rouleren op basis van KPI-1 41

Van MDA-veld naar MDA-bank, secundair rouleren op basis van PI-1 41

Van MDA-veld naar MDA-bank, rouleren door loting door IUC-EZK/LVVN 42

Rouleren van MDA-bank naar MDA-veld 42

Achterwege blijven sanctie/gele kaart sturingsmechanisme 1 en/of rouleren van MDA-veld naar MDA-bank sturingsmechanisme 2 43

Hoofdstuk 8 - Eisen aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 45

Specifieke voorschriften met betrekking tot social return (SR) 45

Specifieke voorschriften met betrekking tot innovatie 51

Specifieke voorschriften met betrekking tot diversiteit en inclusie 52

Hoofdstuk 1 - Algemene eisen

Vertrouwelijkheid en integriteit

A.1 Opdrachtnemer heeft zich voorafgaand aan de uitvoering van de Raamovereenkomst dan wel de Nadere overeenkomst ervan vergewist en garandeert dat door hem in te zetten Personeel geen integriteitsrisico's met zich meebrengen.

- Opdrachtnemer en diens Personeel zullen bij de uitvoering voor zover daarvoor aan de orde, de Gedragscode Integriteit Rijk (GIR) in acht nemen Gedragscode Integriteit Rijk | O&P Rijk P-Direkt, dan wel de gedragscode voor integriteit van Deelnemer daar waar deze stringenter is dan de GIR. Deelnemer behoudt zich het recht voor om ondertekening te verlangen van een verklaring omtrent de naleving van de bedoelde gedragscode/verklaring.

- Opdrachtnemer en diens Personeel zullen, indien zij gebruik maakt van de digitale faciliteiten van het Rijk, de (Rijksbrede) Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving | O&P Rijk P-Direkt in acht nemen en/of, indien van toepassing, een specifieke regeling van Deelnemer.

- Deelnemer kan van het door Opdrachtnemer ingezet Personeel een verklaring omtrent gedrag (VOG NP) verlangen of (doen) aanvragen of een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst voor personeel met buitenlandse nationaliteit en geeft dit aan in de Aanvraag. De VOG wordt bekostigd door Opdrachtnemer.

- Deelnemer kan van het in te zetten Personeel een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) verlangen. In voorkomend geval wordt dit in de Aanvraag aangegeven. De VGB wordt bekostigd door de Deelnemer.

Taal

A.2 Documenten worden opgeleverd in de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag of op voorhand een opdracht of schriftelijke toestemming door de Deelnemer is verstrekt.

A.3 Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel beheerst de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag.

Kwaliteitsraamwerk en ICT / IV-kaders

A.4.1 Deelnemers hanteren een aantal ICT-/IV-kaders waaraan de Opdrachtnemers zich bij Nadere overeenkomsten dienen te conformeren. Opdrachtnemer is bereid om voor uitvoering van Opdrachten af te stemmen over de (referentie)architecturen, technologie standaarden, principes en bouwstenen binnen het ICT-/IV-domein van de Deelnemer(s), alsmede over mogelijke wijzigingen daarin, om de informatiebehoeftes van de klant voor de betreffende Nadere overeenkomst(en) goed in te kunnen passen binnen de ICT-/IV-kaders. Waar relevant zal Deelnemer dit al in de Aanvraag specificeren.

De belangrijkste (bronnen van en hun opvolgers) standaarden (niet limitatief) worden hieronder opgesomd:

a. NORA (www.noraonline.nl en www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/nora);
b. RijksOverheid Referentie Architectuur (RORA), de opvolger van de Enterprise Architectuur Rijksdienst (EAR) (www.roraonline.nl);
c. In voorkomende gevallen conformeert Deelnemer zich aan de Open Standaarden zoals vermeld op de website van Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/ Deelnemer kan in de specificatie van de Nadere overeenkomst expliciet verwijzen naar de relevante Open Standaarden die op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan en hier nadere eisen aan stellen;
d. De digitoegankelijkheidseisen voor applicaties van de Rijksoverheid (https://www.digitoegankelijk.nl/ en https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)

e. Informatiebeveiliging: het Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst (VIR) 2007, het Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksoverheid – bijzondere informatie (VIRBI) 2025, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2)

A.4.2 Aanvullend gelden de volgende bronnen:

f. De NPR 5333 als richtlijn voor het output-gebaseerd contracteren en meten van prestaties in agile opdrachten voor softwareontwikkeling en -onderhoud NPR 5333:2025 nl
g. De ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, uitgegeven door het NCSC (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties)
h. Basisregistraties en stelselafspraken, oftewel het gebruik van authentieke gegevensbronnen: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/basisregistraties-en-stelselafspraken/stelsel-van-basisregistraties/stelselplaat/
i. EN/NPR 5326 voor risicobeheersing bij ontwikkeling en onderhoud van maatwerksoftware: https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NPR-53262019-nl.htm.
j. Gebruik van best-practices: Het IV-procesontwerp is opgebouwd met maximaal gebruik van het COBIT5 framework en een aantal best-practices (BiSL, MoP, TOGAF, MSP, Prince2, DMBOK, ITILv3, ASL, BABOK). Dit geeft het IV-procesontwerp robuustheid, omdat voor (bijna) alles teruggegrepen kan worden op een standaard werkwijze in de IV-wereld.

A.5 In het geval van een vermoedelijk of geconstateerd incident, waarin bij de uitvoering van een Nadere overeenkomst niet voldaan wordt aan de daarvoor geldende ICT/IV-kaders of wetgeving, dient Opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan de Deelnemer. Opdrachtnemer meldt ook ieder incident dat de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van bij de Opdracht verwerkte/te verwerken gegevens raakt binnen 24 uur na ontdekking aan Deelnemer, inclusief aard, omvang en getroffen maatregelen.

A.6 Opdrachtnemer zorgt voor actuele kennis van ontwikkelingen in het vakgebied en opkomende technieken (emerging technologies) die relevant zijn binnen het domein van Nadere overeenkomst(en) die Opdrachtnemer uitvoert voor de Deelnemer(s). Deze kennis is aanwezig binnen de organisatie van Opdrachtnemer en wordt actief overgedragen aan het Personeel en andere betrokkenen die als zodanig worden aangewezen door de Deelnemer. In de Nadere overeenkomst kunnen hieraan verdere eisen gesteld worden.

A.7 Alle voor de Prestatie(s) van de Nadere overeenkomsten benodigde data die door of namens Deelnemer wordt verwerkt buiten de omgevingen van Deelnemer(s), vinden plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en dienstverlening en dataverwerkingen vallen uitsluitend binnen Europese jurisdictie of nationale jurisdictie van lidstaten van de Europese Unie. Deelnemers kunnen per Opdracht verlangen dat de Nederlandse jurisdictie van toepassing is. Dit geldt standaard voor verwerkingen van gegevens die door Deelnemer als staatsgeheim zijn gerubriceerd. Opdrachtnemer garandeert voor elke Opdracht dat gegevens buiten de omgevingen van Deelnemer(s) niet worden overgedragen aan partijen buiten deze jurisdictie zonder schriftelijke toestemming van de Deelnemer.

A.8 Opdrachtnemer zal als onderdeel van de Prestatie die activiteiten verrichten die beschreven zijn in de Nadere overeenkomst (dus inclusief de Aanvraag, Nota's van Inlichtingen, prijsopgaven et cetera). Dit omvat ook activiteiten en voorzieningen die daaruit volgen of noodzakelijk zijn om de Prestatie conform de Nadere overeenkomst te verrichten, ook als die activiteiten of voorzieningen niet expliciet zijn beschreven.

A.9 Opdrachtnemer maakt binnen één (1) maand na aanvang van de Opdracht op basis van de Nadere overeenkomst afspraken met Deelnemer omtrent benodigde maatregelen voor kennisoverdracht en borging van de continuïteit van de dienstverlening na beëindiging van de Opdracht. Bij Opdrachten met een looptijd van een jaar of langer stemt Opdrachtnemer ten minste jaarlijks met Deelnemer hierover af en werkt Opdrachtnemer proactief aan tussentijdse kennisoverdracht aan Deelnemer, tenzij Deelnemer expliciet aangeeft hiervan van af te willen zien. Voor het eindigen van de Nadere overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) draagt Opdrachtnemer alle relevante informatie die is verzameld en/of ontwikkeld tijdens diens inzet

over aan de Deelnemer en verwijdert alle informatie die verband houdt met de Nadere overeenkomst van zijn systemen en back-ups.
Indien door Deelnemer gewenst, zal Opdrachtnemer zich maximaal inspannen voor:

a. frequente afstemming met een inhoudelijk betrokken en ter zake deskundige opdrachtgever van Deelnemer op operationeel/tactisch niveau, en
b. samenwerking met rijksambtenaren op de Opdracht, bijvoorbeeld door het opzetten van gemixte teams of buddies, en/of samenwerking met externe(n) op de Opdracht, met de intentie van Deelnemer om deze na afronding van de Opdracht te verambtelijken en/of
c. kennisborging in voor Deelnemer toegankelijke documenten, scripts, bibliotheken/libraries of frequent georganiseerde kennisdeling via reviews, gezamenlijke sessies etc.

Veiligheid

A.10 Certificeringen die nodig zijn voor uitvoeren van de Nadere overeenkomst (w.o. kwalificaties van het Personeel die de Opdrachten uitvoeren) dienen tijdens de uitvoering actueel te zijn.

A.11 De Opdrachtnemer stelt voor alle Opdrachten ten behoeve van Deelnemers en de Opdrachtgever alle relevante wettelijke, statutaire, regelgevende en contractuele eisen expliciet vast, documenteert deze en houdt ze actueel.

A.12 De Opdrachtnemer dient alle informatie die hij verwerkt bij het uitvoeren van een Opdracht aantoonbaar adequaat te beveiligen.

Opdrachtnemer heeft hiervoor een effectief werkend information security management systeem (ISMS) volgens NEN-EN-ISO/IEC ISO 27001 of gelijkwaardig. Opdrachtnemer toont jaarlijks aan dat certificering actueel is en dat interne audits zijn uitgevoerd. Het ISMS en de verklaring hebben een scope die dekkend is voor de bij de Opdracht(en) gecontracteerde dienstverlening. Opdrachtnemer besteedt hierbij waar relevant expliciet aandacht voor de toeleveringsketen en borgt dat alle in de toeleveringsketen betrokken partijen voor een Opdracht ook aan de gestelde beveiligingseisen voldoen, tenzij die eisen niet relevant zijn gezien de aard van de dienstverlening van deze toeleverancier(s). Beoogde veranderingen in de toeleveringsketen legt de Opdrachtnemer voor schriftelijke toestemming voor aan Deelnemer, met daarbij de risico's. Bij gerede twijfel van Opdrachtgever/Deelnemer over de effectieve werking van het ISMS en de gestelde beveiligingseisen kan deze van een onafhankelijke auditor verlangen om hierover meer zekerheid te verschaffen, waaraan Opdrachtnemer meewerkt. De kosten van een dergelijke audit zijn voor Opdrachtnemer als uit de audit blijkt dat niet aan onderzochte eisen/afspraken is voldaan.

Onder de verwerkte informatie vallen o.a. de gegevens van gevonden kwetsbaarheden, gebruikte aanvalsmethoden die succesvol zijn geweest en de daarbij vergaarde gegevens.
Indien de Opdrachtnemer een Opdracht uitvoert naar een gerubriceerd informatiesysteem, dient de Opdrachtnemer de maatregelen te implementeren uit het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie (VIRBI)2025 conform het maximale rubriceringsniveau dat in het betreffende informatiesysteem wordt verwerkt.
Voor de maatregelen van veilige bestandsoverdracht van gerubriceerde opdrachten zullen in de Nadere overeenkomst de relevante afspraken worden vastgelegd.

A.13 De Opdrachtnemer hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.

A.14 De verwerking door Opdrachtnemer wordt op verwerkers/persoonsniveau gelogd, zodat direct of periodiek kan worden beoordeeld welke persoonsgegevens de medewerker heeft opgevraagd, ingezien en aangepast.

A.15 Opdrachtnemer, Deelnemer en eventueel nog derden (een onderzochte partij zoals een SaaS-dienstverlener of hostingpartij) kunnen per Nadere overeenkomst een vrijwaring overeenkomen voor het uitvoeren van de Opdracht. In de vrijwaringsbepalingen worden de risico's beschreven die het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening met zich meebrengen, wordt toestemming gegeven voor toegang tot bepaalde applicaties/systemen en wordt vrijwaring van

aansprakelijkheid met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening nader geregeld. De Deelnemer draagt zorg voor afstemming met eventuele derden.

A.16 Deelnemer kan verlangen dat een Opdracht (of meerdere) wordt uitgevoerd met beoordeling volgens het Baseline Security Product Assessment-schema (BSPA), dat door het Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging (NBV) van de AIVD is opgezet en wordt beheerd. De BSPA geeft inzicht in de beveiligingswaarde van een ICT-beveiligingsproduct. Opdrachtnemer werkt hier op verzoek aan mee, mits en zolang er sprake is van een volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid ten opzichte van producten en/of diensten die Opdrachtnemer zelf levert en/of verleent.

Deelnemer kan van Opdrachtnemer (dan wel een door hem aan te wijzen onderaannemer) daarom verlangen dat deze een licentieringsonderzoek door het NBV ondergaat dan wel al heeft ondergaan, met het doel dat Opdrachtnemer (dan wel een onderaannemer) op een of meerdere nader te bepalen domeinen een gelicentieerd evaluatielaboratorium is of wordt, dat beveiligingsproducten volgens het BSPA-schema kan beoordelen. De kosten voor het licentieringsonderzoek zijn in beginsel voor rekening van Opdrachtnemer, m.u.v. de reis- en verblijfkosten van NBV binnen Nederland. Een of meerdere Deelnemers die belang hebben bij de BSPA-beoordeling(en) kunnen hierbij als sponsor optreden. Opdrachtnemer is in dit verband bereid:

- De aanvraag voor het (her)licentieringsonderzoek in te dienen
- Site visits en audits te ondergaan (toestand van het lab, toegangsbeveiliging, stand van zaken van het kwaliteitssysteem, etc)
- Mee te werken aan (beoordelings)gesprekken met experts van/namens Opdrachtnemer
- (Aanvullende) vragen van de NBV te beantwoorden
- Mee te werken aan het publiceren van bedrijfsgegevens en de relevante onderzoeksdomeinen op de BSPA-website.

Voor meer informatie over de BSPA: NBV brochure BSPA | Publicatie | AIVD, +31 (0)79 320 5050, bspa@nlncsa.nl.

Hoofdstuk 2 – Specifieke eisen

Dit deel van het Programma van Eisen is gericht op Opdrachten die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd volgens **iteratieve ontwikkelmethodes en werkwijzen**. Deze methodes kenmerken zich in de kern door het steeds opleveren van stukjes werkende software, die uiteindelijk het beoogde product gaan vormen, waarbij het beoogde product kan veranderen op grond van voortschrijdend inzicht of een andere aanleiding en sprake is van intensieve interactie en afstemmingen gedurende het ontwikkelproces met de klant/eindgebruiker.

Als basis onder iteratieve werkwijzen en daarbij gebruikte methodes ligt het Agile Manifesto dat nadruk legt op:
- Onderlinge Interactie tussen mensen
- Werkende software
- Samenwerken met de klant
- Inspelen op verandering.

Deze waarden zijn verder uitgewerkt in 12 principes:

Kwaliteit
1. Continu leveren
2. Bouw projecten rond gemotiveerde mensen
3. Technisch excelleren en goed ontwerp
4. Hou het werken simpel

Ontwikkeling
5. Verwelkom veranderingen en wijzigingen
6. Korte tijdslijnen
7. Werkende software als maat voor progressie
8. Duurzaam Ontwikkelsnelheid/-ritme

Samenwerking
9. Samenwerking tussen 'Business' en Ontwikkeling
10. Communicatie via persoonlijk (*Face-to-Face*) contact (fysiek of online)
11. Zelf-organiserende teams
12. Regelmatige reflectie en verbetering

De vele methoden die hierop zijn gebaseerd kenmerken zich als 'Agile' en spreekt men van Agile Methodologie/Raamwerk, Agile projecten, Agile …, et cetera. Bekende veel gebruikte voorbeelden hiervan zijn: *Scrum, Kanban, XP, Lean, SAFe, AUP, FDD, DSDM, RAD*, … LET OP: het feit dat deze methoden allen als 'Agile' worden gezien betekent niet dat ze allen hetzelfde doen of uitwisselbaar zijn. In de praktijk worden in 'Agile'-projecten meerdere Agile-methodologieën gebruikt, juist omdat ze elkaar ondersteunen tot zelfs complementair kunnen zijn.

Binnen projecten met 'Agile' werkomgevingen zijn grofweg onderstaande niveaus van scope te onderscheiden:
Niveau 1: Agile team ontwikkelt een product
Niveau 2: Agile team ontwikkelt en onderhoudt een product (*DevOps*).
Niveau 3: Agile team ontwikkelt en onderhoudt een veilig product (*DevSecOps*).
Niveau 4: Meerdere teams werken samen aan één product.

Agile/SAFe

Onderstaande eisen AO.x zijn uitsluitend van toepassing op een Agile Nadere overeenkomst. Begrippen met een hoofdletter zijn nader uitgelegd in contractdocumentatie, in het bijzonder bijlage 9.3 (model) Nadere overeenkomst Agile.

AO.1 Ongeacht bovengenoemde niveaus 1-4 en te kiezen methodologie of methodologieën, worden iteratieve 'Agile'-projecten te allen tijde aantoonbaar ingericht en uitgevoerd volgens het Agile Manifesto en de daaronder uitgewerkte 12 principes in hun volledige vorm, dus niet beperkt tot bovenstaande verkorte omschrijving.

AO.2 Niveau 1 - Voor de uitvoering van 'Agile'-projecten zal voor het ontwikkelen van een product de methodologie Scrum worden toegepast (zie Scrumgids), tenzij Deelnemer (gedeeltelijk) (een) andere methode(n) verkiest.

AO.3 Niveau 2 & 3 - Voor de uitvoering van 'Agile'-projecten zal voor het ontwikkelen en beheren van een product, al dan niet inclusief veiligheidsaspecten, de methodologie Scrum worden toegepast (zie Scrumgids), tenzij Deelnemer (gedeeltelijk) (een) andere methode(n) verkiest.
(NB: Dev(Sec)Ops is verenigbaar met Scrum, doch Scrum vult Dev(Sec)Ops niet concreet in c.q. 'bedient' deze niet concreet.)

AO.4 Niveau 4 - Voor de uitvoering van 'Agile'-projecten waarin meerdere Agile-teams samenwerken aan een product zal het SAFe-framework worden toegepast, tenzij Deelnemer (gedeeltelijk) (een) andere (invulling van de) methode verkiest, dan wel in dit document hiervan wordt afgeweken.

AO.5 Agile teams worden gevormd met inachtneming van onderstaande uitgangspunten, voor zover in het project van toepassing en Opdrachtgever niet uitdrukkelijk afwijkend bepaalt:

1. ART en Teamgrootte: Elk team bestaat uit ongeveer 10 FTE. In geval van samenwerking met meerdere teams, opereren Agile Teams altijd binnen een Agile Release Train, behalve in uitzonderlijke gevallen.
2. Cross-functioneel: Elk team is samengesteld volgens het ter zake toegepaste Dev(Sec)Ops-principe en beschikt over alle benodigde vaardigheden om end-to-end waarde te leveren. Dus ontwikkeling en beheer. Dit principe wordt toegepast tenzij specialisatie via Complicated Subsystem Teams efficiënter is (volgens Team Topologies)."
3. Zelfsturend en zelforganiserend: Agile Teams hebben autonomie binnen kaders, afgestemd op (ART-)doelen en governance. Autonomie strekt zich mede uit over de toe te passen methodologieën, voor zover deze passen in een naadloze aansluiting op c.q. synergie met andere teams.
4. Colocatie: Teamleden zitten zoveel als mogelijk fysiek bij elkaar).
5. Afgeschermd van interrupties: Agile teams worden zoveel mogelijk beschermd tegen verstoringen en ad-hoc verzoeken van buiten het team.
6. Long-lived: Teams zijn stabiel en blijven gedurende langere tijd bestaan.
7. HPT: Teams worden ingericht met aandacht voor sociale dynamiek om High Performance Teams te vormen (zie Bruce W. Tuckman, "Developmental Sequence in Small Groups").
8. Teamrollen: Elk team kent drie kernrollen: Product Owner (PO), Scrum Master/Team Coach (SM) en DevTeam Members. PO en SM mogen deeltijds zijn en meerdere agile teams bedienen, afhankelijk van maturity level.
9. T-shaped skills: Teamleden zijn in principe T-shaped en kunnen elkaar waar nodig ondersteunen.
10. User Story-delivery: Agile teams werken aan User Stories die binnen 1 iteratie moeten zijn opgeleverd
11. Voltijd inzet: Teamleden werken fulltime in het team, met zo min mogelijk andere verplichtingen buiten het team.

12. Minimale afhankelijkheden: Teams opereren zo zelfstandig mogelijk, met een minimaal aantal afhankelijkheden van andere teams.
13. Cadence-based werken: Alle teams werken volgens een vaste cadans met gelijke iteratielengte.
14. Werkwijze: Teams volgen in principe het ritme van:DBTD – Design, Build, Test, Deployen vermijden het traditionele DDD–BBB–TTT–R model (oftewel waterval over iteraties).
15. Syncs: Teams synchroniseren hun werk via PI-events binnen de ART-context.
16. Kaizen-cultuur: Continu verbeteren is verankerd in de werkwijze van de Agile Teams
17. Potentially Shippable Product: Elke iteratie levert in principe een Potentially Shippable Product op, dat op ART-niveau geïntegreerd wordt.

In de Nadere overeenkomst is concreet, meetbaar en toetsbaar uitgewerkt hoe deze uitgangspunten zijn ingevuld en/of worden gerealiseerd.

AO.6 Samenwerkende Agile Teams worden georganiseerd in Agile Release Trains met inachtneming van onderstaande uitgangspunten, voor zover Opdrachtgever niet uitdrukkelijk afwijkend bepaalt:

1. Cross-functioneel: Elk ART is samengesteld volgens het DevSecOps-principe en beschikt over alle benodigde vaardigheden om end-to-end waarde te leveren. Dus ontwikkeling en beheer.
2. Geen garbage ART: alle agile teams als onderdeel van een ART leveren tezamen de ART solution op en hebben elkaar daarbij nodig. Zo niet, dan ontstaan er garbage arts
3. 5 rollen: Business Owners (BO's) Release Train Engineer (RTE) Product Management (PM), System Architects (SA) en het System Team.
4. Colocatie: Alle ART kernrollen (RTE, PM, SA) bevinden zich bij voorkeur fysiek dicht bij elkaar voor optimale samenwerking.
5. Team of Teams: Een ART bevat tussen de 5 en 12 Agile Teams. Een ART met minder of meer Teams is vooraf onderbouwd en steunt op een ter zake bevoegd genomen besluit door partijen én uitdrukkelijke overeenstemming van betrokken partijen.
6. Stabiele teamsamenstelling: ART's zijn long-lived structuren en behouden zo veel mogelijk hun samenstelling over de tijd.
7. Werkwijze: Vooraf is voor de ART bepaalt dat deze werkt op basis van Kanban, waar bij Teams in een ART onverminderd kunnen kiezen voor Kanban, Scrum of anderszins.
8. Feature-delivery: De ART is gericht op het realiseren van Features die waarde leveren aan de klant of eindgebruiker. De ART reserveert structureel capaciteit voor Enabler-werk (zoals technische schulden, infrastructuur en architectuurverbeteringen).
9. Kaizen-cultuur: Continu verbeteren is verankerd in de werkwijze van de ART.
10. Onafhankelijkheid: ART's opereren zo zelfstandig mogelijk met minimale afhankelijkheden naar andere ART's.
11. Cadence-based werken: ART's volgen een vaste iteratiecadans binnen een PI (Planning Interval), bij voorkeur gelijk aan die van andere ART's om het beheren van onderlinge afhankelijkheden te vereenvoudigen.
12. PI-doelstelling: Elke Planning Interval levert in principe een Potentially Integrated Shippable Product op, die ter inspectie gedemonstreerd wordt in de System Demo.
13. Epics en leading-ART: Een Epic kan ART-overstijgend zijn. In dat geval wordt één ART als leading ART aangewezen om de voortgang te coördineren.
14. Metrieken: De ART monitort continue verbeteringen met behulp van flow metrics (onder andere: Flow Time, Flow Load en Flow Efficiency).

In voorkomend geval is in de Nadere overeenkomst concreet, meetbaar en toetsbaar uitgewerkt hoe deze uitgangspunten zijn ingevuld en/of worden gerealiseerd.

AO.7 De organisatie van een Agile Nadere Overeenkomst kent tenminste:

1. Product Owner (geleverd door of namens Deelnemer),
2. Scrummaster of vergelijkbare rol,
3. het ontwikkelteam, eventueel inclusief te ter zake beheerrollen (Dev(Sec)Ops).

AO.8 Product Owner - De rol van Product Owner wordt in beginsel vervuld door of namens de Deelnemer. De Product Owner is dan onder meer verantwoordelijk voor: vertegenwoordiging van de behoeften van in- en externe stakeholders, voor de inhoudelijke afstemming met het ontwikkelteam, en het namens Deelnemer accepteren van opgeleverde resultaten.

AO.9 Scrummaster - De rol van Scrummaster wordt in beginsel niet vervuld door Deelnemer, tenzij in de Aanvraag anders vermeld. De Scrummaster is onder meer verantwoordelijk voor: organiseren van de 'flow of value', realiseren van de metrieken en de CDP inrichten en beheren. Daarnaast: Agile coaching van het team, coördinatie met de organisatie en eventuele andere betrokken teams, het weghalen van hindernissen (Impediments) en het verbeteren van het team-functioneren.

AO.10 Agile team - De rollen in het ontwikkelteam worden, naar keuze Deelnemer:

1. Volledig ingevuld door Opdrachtnemer
   OF
2. Hoofdzakelijk ingevuld door Opdrachtnemer, waarbij in het kader van kennisborging een enkele rol door Deelnemer wordt ingevuld
   OF
3. Verdeeld over Opdrachtnemer en Deelnemer.

AO.11 Bij inzet van een Agile-team wordt de initiële samenstelling van de rollen op het gebied van competenties, senioriteit en specifieke expertise en de verdeling ervan tussen Partijen in de Nadere Overeenkomst vastgelegd:

- Aan iedere rol binnen het Agile team wordt een dominant kwaliteitenprofiel uit het Kwaliteitsraamwerk IV gekoppeld, eventueel aangevuld met een of meerdere aanvullende kwaliteitenprofielen en specifieke vereisten.
- Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht voor inzet van de overeengekomen capaciteit binnen een Agile-team, gerelateerd aan de posities in het Agile-team die Opdrachtnemer vervult. Indien de geleverde capaciteit/inzet van het Agile-team (in hoeveelheid gewerkte dagen) per iteratie minder is of dreigt te zijn dan 80% van de overeengekomen inzet, stemmen partijen af over de noodzaak tot een eventuele herziening van de samenstelling van het Agile team, herziening van afspraken over de vergoeding, de te leveren prestaties dan wel in een ultiem geval beëindiging van de Nadere Overeenkomst.
- Naast wijzigingen van rollen binnen een Agile-team en vervanging van ingezet Personeel, kan er sprake zijn van het toevoegen, uitbreiden of afbouwen van een Agile team, binnen de kaders van de Nadere Overeenkomst.
- Bij inzet van Personeel van Deelnemer in het ontwikkelteam is diens aansturing door Opdrachtnemer en houdt Opdrachtnemer daarbij rekening met de arbeidsvoorwaarden, verlof en werktijden van Deelnemer. Bijzonder regelingen te dien aanzien worden expliciet en vooraf schriftelijk gemaakt met Opdrachtnemer, Deelnemer en het betrokken Personeel zelf.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kennisopbouw, -borging en -deling binnen het Agile-team, waaronder opleiding/training van het Personeel van of namens Opdrachtnemer in het Agile-team.

AO.12 Opdrachtnemer zal vervanging van het door hem in het kader van de Nadere Overeenkomst ingezette Personeel trachten te beperken en streven naar een zo hoog mogelijke continuïteit. Op jaarbasis wordt maximaal 25% (enkel als daartoe geen aanleiding is) wisseling van de hoeveelheid posities van het Agile-team als acceptabel beschouwd. Per Nadere Overeenkomst kan Deelnemer hier aanvullende of verzwarende eisen aan stellen. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om de

nadelige effecten van vervanging voor de teamprestaties en voor Deelnemer te voorkomen.

AO.13 Indien een Deelnemer een Way of Work hanteert voor Agile projecten en/of andere werkwijzen/standaarden, tooling of voorzieningen voorschrijft die hieraan gerelateerd is, zal Opdrachtnemer zich daaraan conformeren en zijn Offerte daarop laten aansluiten. Eventuele aanpassingen moeten vooraf het indienen van de Offerte in de minicompetitie met Deelnemer worden afgestemd, zodat alle Opdrachtnemers deze gelijkelijk meekrijgen. Aanpassingen zijn bij uitsluiting aan de betreffende Deelnemer. Een Offerte die niet conform de Way of Work is, of conform afgestemde aanpassingen, wordt gezien als een voorwaardelijke Offerte.

AO.14 Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van Nadere Overeenkomsten in beginsel gebruik van de door Deelnemer(s) voorgeschreven en ter beschikking gestelde tooling, test- en ontwikkelomgevingen (Ook Agile-procestooling). In de Nadere Overeenkomst kunnen specifieke afspraken gemaakt worden over de tooling, test- en ontwikkelomgevingen, als ook de mogelijke diversiteit in scaled omgeving. Voor uitzonderingsgevallen waarbij Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de tooling, test- en ontwikkelomgeving van Deelnemer, is op voorhand een opdracht of schriftelijke toestemming van Deelnemer vereist. Deelnemers zijn ook gerechtigd om tooling, test- en ontwikkelomgevingen bij Opdrachtnemer uit te vragen. Door Opdrachtnemer ingezette tooling is bij voorkeur open source, licenties zijn overdraagbaar aan Deelnemer of Deelnemer krijgt gebruiksrechten voor een periode die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Nadere Overeenkomst.

Na beëindiging van de Nadere Overeenkomst, de-installeert Opdrachtnemer de deelnemer-specifieke tooling. De data uit de tooling (inhoud en configuratie) wordt bij beëindiging gestructureerd veiliggesteld en aan de Deelnemer overgedragen op een wijze dat deze zo eenvoudig mogelijk kan worden hergebruikt.

AO.15 Als in een Nadere Overeenkomst wordt overeenkomen dat Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de tooling, test- en ontwikkelomgeving van Deelnemer dan:

a) werkt Opdrachtnemer het dossier gericht op de ontmanteling c.q. retransitie bij elke iteratie bij
b) stelt Opdrachtnemer na iedere oplevering van delen van de Programmatuur, daaronder begrepen de broncode (inclusief de technische documentatie die noodzakelijk is om de broncode van de Programmatuur te (doen) onderhouden, wijzigen en/of te corrigeren), aan Deelnemer ter beschikking
c) maken Partijen nadere (werk)afspraken over het gewenste gebruik van de tooling, test- en ontwikkelomgeving door Deelnemer

AO.16 Waar Opdrachtnemer gebruik maakt van aanvullende componenten zoals hardware, appliances, besturingssystemen, software / middleware / …., bovenop of indien door Deelnemer akkoord bevonden) naast het platform van Deelnemer dan geldt het volgende:

- Opdrachtnemer houdt deze componenten tijdig binnen de Prestatie up to date met een door de ontwikkelaar ondersteunde versie.
- Opdrachtnemer werkt in zijn serviceorganisatie conform/vanuit best practice beheermethodieken. Deze serviceorganisatie dient te voldoen aan alle taken en kwaliteitsniveaus die in de Nadere overeenkomst worden gesteld.
- Opdrachtnemer richt zijn Prestatie zodanig in dat onderhoud en wijzigingen zonder impact kunnen plaatsvinden tenzij anders overeengekomen.
- Opdrachtnemer richt zijn Prestatie zodanig in dat integratie met door Derde(n) geleverde componenten/producten/diensten zonder impact kan plaatsvinden.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het lifecycle management van gebruikte functionaliteiten en andere middelen welke niet automatisch worden geüpdatet. Opdrachtnemer adviseert de Deelnemer proactief over nieuw uitgebrachte versies en of deze van belang zijn om, al dan niet op termijn, uit te voeren.

AO.17 Afspraken over Acceptatie van geleverde Prestatie(s) (zowel met betrekking tot Product Backlog Items, als andere overeengekomen Prestaties zoals onder andere verhoging CSAT, minder downtime, …), worden bij Nadere Overeenkomst vastgelegd.

AO.18 Generieke (acceptatie)criteria voor te leveren Prestatie(s) van het Agile-team met betrekking tot het Product c.q. Product Backlog items staan in de Definition of Done.

Als Deelnemer een Definition of Done heeft, zal het Agile-team tenminste hieraan compliant zijn. Als de Deelnemer nog geen volledig bruikbare Definition of Done heeft, zal het Agile-team deze tijdig opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan Deelnemer. De Definition of Done wordt initieel vastgelegd bij de Nadere Overeenkomst / Projectplan. De Definition of Done kan wijzigen in opdracht van Deelnemer, of op voorstel van Opdrachtnemer, mits Deelnemer vooraf toestemming geeft.

AO.19 Een op te leveren (deel)Prestatie zal pas als voltooid ("Done") worden beschouwd in het kader van de Definition of Done (DoD) en aldus als geaccepteerd door en klaar voor gebruik voor de eindgebruiker, wanneer aan alle onderstaande vereisten is voldaan, evenals aan eventuele aanvullende eisen voor de DoD die door Partijen zijn overeengekomen. Deze vereisten betreffen, maar zijn niet beperkt tot:

- specificaties (systeemdocumentatie, interactie, bedrijfsregels) zijn ingevuld en akkoord bevonden met de Product Owner (of diens afgevaardigde);
- technische ontwerpen zijn geleverd volgens alle toepasselijke normen;
- de objectcode en de broncode volledig zijn voltooid (en bevat geen onbewerkte acties, problemen of kritische opmerkingen) en voldoen aan de kwaliteitseisen;
- Documentatie is bijgewerkt, voltooid en geaccepteerd en opgeslagen op een door Deelnemer aangewezen (digitale) locatie. Onder Documentatie wordt ook verstaan een solution architectuur document, configuratiedocument, eventuele installatiehandleiding, functionele en procesbeschrijvingen, release notes;
- aan alle acceptatiecriteria als omschreven in Backlog, DoD, algemene normen en richtlijnen voor ontwikkeling en onderhoud van Programmatuur is voldaan;
- conformiteit aan de non-functional requirements;
- de (deel)Prestaties voldoen aan de desbetreffende beleidslijnen, normen, vereisten, criteria, richtlijnen of checklists, waarbij Opdrachtnemer moet garanderen dat de huidige versies hieraan voldoen;
- de eventuele ontwikkelde code bevat geautomatiseerde testen van eenheden waardoor een behaald dekkingspercentage van een eenhedentest ondersteund wordt, zoals aan te geven in de DoD;
- alle relevante testen zijn uitgevoerd op de Programmatuur op de wijze als aangegeven in het overeengekomen testplan. Alle testen zijn succesvol uitgevoerd en alle gebreken zijn verholpen.

AO.20 Naast generieke criteria kunnen er ook specifieke acceptatiecriteria aan te leveren werk, per item/user story op de Backlog, worden gesteld onder verantwoordelijkheid van de Product Owner.
Het ontwikkelteam van Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het geleverde werk voldoet aan de criteria en de kwaliteitscontrole daarop.

AO.21 Partijen kunnen audits laten uitvoeren op het voldoen van het geleverde werk aan de generieke en specifieke acceptatiecriteria.

AO.22 In de Aanvraag en Nadere Overeenkomst kunnen Dienstenniveaus, inclusief bijbehorende normen en de wijze van meten, worden uitgevraagd dan wel voorgeschreven. Dienstenniveaus geven Deelnemer en Opdrachtnemer inzicht in

het functioneren van de Prestatie(s). Dienstenniveaus kunnen geclassificeerd worden als Nadere Overeenkomst specifieke Prestatie Indicatoren (PI's). Opdrachtnemer rapporteert hierover aan Deelnemer. Aanvullende afspraken hierover kunnen in de Nadere Overeenkomst worden opgenomen. Partijen gaan op basis van de Dienstenniveaus met elkaar in gesprek over het verbeteren van de Prestatie. Prestatie(s) die wel of niet voldoen aan normen voor de NOK-specifieke PI's kunnen leiden tot sancties of beloningen in relatie tot die Nadere Overeenkomst, indien dat als zodanig in de Nadere Overeenkomst is benoemd.

AO.23 Als een Agile Nadere Overeenkomst bestaat uit de inzet van een of meerdere Agile-teams, dan kunnen de Dienstenniveaus betrekking hebben op bijvoorbeeld de onderstaande categorieën (niet-limitatieve opsomming):

- Tevredenheid of business waarde:
  - Tevredenheid van betrokken functionarissen van of namens Deelnemer, zoals Product Owners, en andere belanghebbenden (zoals gebruikers), over de geleverde Prestatie(s);
  - Realiteitsgehalte van de inschatting van het aantal Storypoints
- Team stabiliteit en inzet:
  - Maximum aantal wisselingen van teamleden van Opdrachtnemer;
  - De gemiddelde duur dat een teamlid is ingezet, afgezet tegen de duur van de Prestatie.
  - Minimaal te leveren capaciteit per periode;
  - Gerealiseerde versus gecommitteerde capaciteit per periode;
  - De mate waarin teamleden voldoen aan de verlangde competenties;
  - De snelheid van op- en afschalen c.q. in- en uitfaseren van capaciteit.
- Team samenwerking / volwassenheid:
  - Tevredenheid over het functioneren van het Agile-team (zelfbeoordeling);
  - Houding en gedrag, al dan niet conform het teammanifest;
  - Conformiteit aan werkwijze / Way of Working bij Deelnemer;
  - Kennisdeling en -borging, zowel binnen het Agile-team als met betrokkenen daarbuiten;
  - Mate waarin verbeteringen worden geïnitieerd, afgesproken en gerealiseerd;
  - Ontwikkeling/trend in Velocity;
- Kwaliteit:
  - Mate waaraan is voldaan aan de Definition of Done;
  - Mate waarin is voldaan aan specifieke acceptatiecriteria;
  - Aantal bevindingen uit de code review;
  - Gemiddelde oplostijd per bevinding;
  - Dekkingsgraad van de testen;
  - Mate van code duplicatie;
  - Onderhoudbaarheid van de code / aantal SIG/Tuvit-sterren;
  - Aantal (productie)verstoringen;
  - Aantal incidenten na een release;
  - Compliancy aan beveiligingsvereisten;
  - Omvang van de technische schuld (technical debt);
- Voorspelbaarheid / beheer:
  - Oplevering en acceptatie van gecommitteerde features en enablers, c.q. mate waarin de iteratie-doelstellingen zijn behaald binnen de iteratie;
  - Gerealiseerde versus gecommitteerde Velocity;
  - Mate van beschikbaarheid en continuïteit;
  - Aantal gebreken, storingen, incidenten, problemen
  - Respons-/herstel-/doorlooptijden;
  - Oplostijden van incidenten en problemen;
  - Mate waarin binnen het budget wordt geacteerd;

- Mate waarin afgesproken Retrospective verbeteringen zijn gerealiseerd.

Het staat Deelnemer vrij de Dienstenniveaus per Nadere Overeenkomst voor te schrijven op basis van eigen inzicht. Ook kan de Deelnemer aan Opdrachtnemer(s) vragen een voorstel te doen voor passende Dienstenniveaus, meetwijzen etc., dat na acceptatie onderdeel van de Nadere Overeenkomst(en) wordt.

AO.24 Indien een opdracht samenhang vertoont, dan wel sterke verbondenheid heeft met, dan wel directe toelevering geeft aan een Agile-omgeving of SAFe omgeving, dan zal Opdrachtnemer te allen tijde naadloos aansluiten op de cadans van het betreffende Agile-projectomgeving of SAFe-omgeving van of vanwege Deelnemer. Indien niet uitdrukkelijk anders is bepaald door Deelnemer, zal de uitvoering plaatsvinden op locatie/proxy van Deelnemer.
Opdrachtnemer en Deelnemer komen vooraf een gedocumenteerde Way of Work overeen, waarin Opdrachtnemer aanwezig is bij de betreffende Aligning-meetings (o.a. PI Planning-event en SAFe ceremonies)

Opdrachten met een beheercomponent

De onderstaande eisen B.x zijn uitsluitend van toepassing op Nadere Overeenkomsten (ook Agile) met een beheercomponent waarbij:
- *de Prestatie bestaat uit het beheer van producten en/of diensten;*
  OF
- *de Prestatie bestaat uit een combinatie van ontwikkeling (Dev) en beheer (Ops).*
  OF
- *de Prestatie bestaat uit een combinatie van ontwikkeling (Dev), Security (Sec) en beheer (Ops).*

Begrippen met een hoofdletter zijn nader uitgelegd in contractdocumentatie, in het bijzonder in de bijlage 1 van de (model) Nadere Overeenkomst Agile.

Daar waar de formulering niet goed past of lijkt te passen binnen een bepaalde Agile-context of omgeving, moet de strekking van de betreffende bepaling binnen de ter zake relevante Agile-context gelezen worden.

B.1 Opdrachtnemer dient de inrichting van de beheerorganisatie en de beheerprocessen vast te leggen, inclusief een eventuele transitie vanuit de bestaande situatie bij Deelnemer. Documentatie hiervan deelt hij met Deelnemer en bestaat ten minste uit de beschrijving van taken, verantwoordelijkheden, processen en procedures.

B.2 De inwerkperiode komt voor rekening en risico van Opdrachtnemer, tenzij een Deelnemer en Opdrachtnemer bij een Nadere Overeenkomst expliciet anders overeenkomen. Opdrachtnemer is in staat met minimale inwerkperiode kennis over het voor de Nadere Overeenkomst relevante applicatie- en infrastructuurlandschap van Deelnemer en/of de keten op te bouwen.

B.3 De Opdrachtnemer kan preventief, correctief, perfectief en adaptief alsmede predictief en additief onderhoud plegen op het betrokken deel van de infrastructuur of applicatie(s) van Deelnemer. De (deel)componenten waarop Opdrachtnemer onderhoud pleegt, zijn verbijzonderd, overeengekomen en opgenomen in de Nadere Overeenkomst.

Dienstenniveaus beheer

B.4 In de Aanvraag en Nadere Overeenkomsten kunnen Dienstenniveaus, inclusief bijbehorende normen en de wijze van meten, worden uitgevraagd dan wel voorgeschreven. Dienstenniveaus geven Deelnemer en Opdrachtnemer inzicht in het functioneren van de Prestatie(s). Dienstenniveaus kunnen geclassificeerd worden als Nadere Overeenkomst (NOK) specifieke Prestatie Indicatoren (PI's) of Service Level Afspraken (SLA). Opdrachtnemer rapporteert hierover aan

Deelnemer. Aanvullende afspraken hierover kunnen in de Nadere Overeenkomst worden opgenomen. Partijen gaan op basis van de Dienstenniveaus met elkaar in gesprek over het verbeteren van de Prestatie. Prestatie(s) die wel of niet voldoen aan normen voor de NOK-specifieke PI's / SLA's kunnen leiden tot sancties of beloningen in relatie tot die Nadere Overeenkomst, indien dat als zodanig in de Nadere Overeenkomst is benoemd.

B.5 Als een Nadere Overeenkomst bestaat uit het Beheer van producten of diensten, dan kunnen de Dienstenniveaus betrekking hebben op bijvoorbeeld de onderstaande categorieën (niet-limitatieve opsomming:

- Tevredenheid of business waarde:
  - Tevredenheid van betrokken functionarissen van of namens Deelnemer, zoals Product Owners, Scrummasters of andere belanghebbenden (zoals gebruikers), over de geleverde Prestatie(s);
- Beschikbaarheid:
  - Beschikbaarheidsvenster (tijdsvenster waarbinnen beschikbaarheid wordt onderhouden)
  - Beschikbaarheidspercentage;
  - Periodiek onderhoud;
  - Servicemanagement uitvoering (inrichten en proactief inzicht geven in o.a. incident management, change management en problem management).
- Continuïteit:
  - Disaster recovery indicatoren;
  - Herstelpunten / recovery point objective;
  - Hersteltijden / recovery time objective;
  - Disaster recovery en business continuïteit testen.
- Tijdigheid:
  - Hersteltijden per type verstoring;
  - Beantwoordings- of reactietijd per type verstoring;
  - Dispatchtijd per type verstoring;
  - Update verplichting naar afnemers en/of melder van de verstoring;
  - Oplosratio bij eerste poging;
  - Mean time between failure.

B.6 In het kader van een Nadere Overeenkomst met een beheerscomponent moet Opdrachtnemer er rekening mee houden dat ook alle gebruikte documentatie, data, applicaties, methoden en technieken die gebruikt worden voor beheersmatige activiteiten op producten of beheersmatige type diensten, eigendom zijn van Deelnemer dan wel bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst zonder kosten kunnen worden overgedragen aan (een derde partij aan te wijzen door) Deelnemer.

B.7 ~~Continuous Integration (CI) die niet (bewust of onbewust) in onderhoud is opgenomen, worden indien geval van een storing direct door de Opdrachtnemer behandeld volgens het 'best effort' principe.~~ Storingen in Continuous Integration (CI) die niet, bewust of onbewust, in het onderhoud zijn opgenomen, worden direct door Opdrachtnemer behandeld volgens het 'best effort'-principe. Eventuele kosten die daarbij gemaakt worden, zullen door Deelnemer aan Opdrachtnemer worden voldaan. Opdrachtnemer zal in dit geval achteraf een prijsopgave voor Deelnemer maken op basis van uren per kwaliteitenprofiel en uurtarieven die de maximumuurtarieven conform bijlage 5 van de Raamovereenkomst niet overschrijden. De insteek hierbij is dat de Opdrachtnemer eerst het probleem verhelpt, en daarna de prijsopgave opstelt.

Deelnemer keurt de prijsopgave goed voordat Opdrachtnemer een factuur kan sturen aan Deelnemer en Deelnemer zal Opdrachtnemer een inkooporder nummer verstrekken waarop gefactureerd kan worden.

B.8 Opdrachtnemer kan voldoen aan de opgegeven service levels voor de genoemde systeemklassen, met de onderstaande service windows. De voor een Opdracht geldende systeemklasse wordt door de Deelnemer beschreven in de Aanvraag.

- systeemklasse 1: onderhoud op kritische omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist;

- systeemklasse 2: onderhoud op omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist gedurende werkdagen;

- systeemklasse 3: onderhoud op omgeving(en), waarvan de apparatuur/software een hoge mate van beschikbaarheid vereist gedurende kantoortijden;

- systeemklasse 4: na melding wordt defecte onderdeel/apparatuur vervangen, dan wel wordt een storing in software opgelost. Deze categorie betreft niet kritische componenten die bijvoorbeeld dubbel zijn uitgevoerd of waarvan onderdelen/ exemplaren bij de aanbestedende dienst op voorraad liggen en zelf ingezet kunnen worden bij een storing. De vervanging/reparatie van de defecte apparatuur dan wel beheer van de software is primair de verantwoordelijkheid van Deelnemer.

Onderstaande aspecten worden per Aanvraag vastgelegd, want het is variabel per beheerregime en daarbinnen per prioriteit.

Systeem-klasse		**Onderhouds-periode**	**Opmerking**
1		24 uur/dag 7 dagen/week	24/7
2		7:00 – 23:00 5 dagen/week	Werkdagen/kantooruren+
3		Werkdagen 8:00-18:00	Kantooruren
4	Parts exchange	Aangepast	Reparatie/vervanging: Verantwoordelijkheid van Deelnemer

B.9 Per Aanvraag zal de Deelnemer aangeven wat de gewenste tijden zijn voor:

- Opdrachtbevestiging:
  Indien een melding wordt gedaan, dan dient de Opdrachtnemer te kunnen zorgdragen dat hiervan een bevestiging richting Deelnemer gedaan wordt binnen deze tijd na binnenkomst. In deze ontvangstbevestiging staat tevens het unieke service/call nummer vermeld van de betreffende storing dan wel het verzoek.

- Responsetijd:
  de tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van een gebrek/storing door Opdrachtnemer en de tijd dat Opdrachtnemer het gebrek of storing bevestigt aan Deelnemer.

- Oplostijd:
  de tijd die verstrijkt vanaf de responsetijd totdat een gebrek/storing als opgelost is gemeld bij Deelnemer.

B.10 De verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid en continuïteit van Opdrachtnemers omgeving, alsook de prestaties daarvan, zijn geborgd binnen het kwaliteitssysteem van de Opdrachtnemer.

- In geval van reguliere niet-Agile beheersopdracht/-dienst: Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van gangbare methodieken voor ICT beheer als ITIL, BiSL en ASL, zoals aangegeven in de Aanvraag.

- In geval van beheercomponent in binnen een Agile methodologie: Opdrachtnemer richt de beheerprocessen in zoals deze passen en worden verondersteld in de ter zake zijnde Agile methodologie, zoals aangegeven in de Aanvraag.

De Opdrachtnemer dient minimaal functioneel[1] de navolgende processen te kunnen leveren.

- Incident Management;
- Problem Management;
- Change Management;
- Release Management;
- Configuration Management;
- Service Level Management.

[1] functioneel: De typen management staan hier in Agile context dus vermeld met enkel een teleologische bedoeling. Immers, in geval van Agile en beheer bestaan de processen Incident, Change & Problem management als zodanig niet meer. Dat is dan backlogwerk dat geprioriteerd wordt (met Weighted Shortest Job First-WSJF), per iteratie wordt bepaald wat gedaan moet wordt en met Capacity Allocation metrieken wordt afgesproken hoeveel storypoints aan wat gaat worden besteed.

Call management

De onderstaande eisen MA.x zijn uitsluitend van toepassing op Nadere Overeenkomsten (ook Agile) met een beheercomponent waarbij de Prestatie bestaat uit het beheer van producten en/of diensten.

MA.1 Opdrachtnemer biedt Deelnemer desgewenst de mogelijkheid rechtstreeks contact te onderhouden met de helpdesk/supportafdeling van de producent van de belangrijkste en/of meest voorkomende apparatuur en/of gebruikte standaardprogrammatuur. Deze dienst mag geen prijsconsequenties hebben voor Deelnemer.

MA.2 Opdrachtnemer stemt er mee in dat storingen gedurende het in de Aanvraag bepaalde service window in de Nederlandse taal worden aangemeld en opgelost. Uitzondering hierbij is als er contact moet worden gelegd met de betreffende fabrikant. De fabrikant dient in staat te zijn om te communiceren in de Engelse taal. Andere talen worden nadrukkelijk uitgesloten.

MA.3 Opdrachtnemer levert ten behoeve van Deelnemer één centraal aanmeldpunt voor verstoringen, offerteaanvragen, onderhoudsvragen en wijzigingsverzoeken. De servicedesk van de Opdrachtnemer draagt zorg voor de processturing op het gebied van incident management, problem management en change management. Alle calls worden zorgvuldig geregistreerd en aangestuurd gedurende hun levensduur. Met behulp van tooling en een standaard procesinrichting is de kwaliteit van hetgeen overeengekomen is in een SLA geborgd. Deelnemer heeft de volgende mogelijkheden om incidenten en andere ondersteuningsverzoeken bij de servicedesk van Opdrachtnemer te melden:

- Telefonisch;
- Via een web portal;
- Per mail.

Zowel digitaal als telefonisch dient de responstijd hetzelfde te bedragen conform de afgesproken servicelevels.

MA.4 Opdrachtnemer draagt zorg voor dat gecontracteerde support leverancier, ongeacht de wijze van aanmelden van incidenten een snelle en adequate fout analyse en diagnose levert. Enerzijds om te beoordelen of het incident op afstand opgelost kan worden of anderzijds door het versturen van een onderdeel indien Deelnemer dit zelf kan en wil vervangen of eventueel door het inzetten en aansturen van onsite ondersteuning binnen de daarvoor overeengekomen SLA's en reparatie tijden.

MA.5 De callregistratie (of, indien gebruik wordt gemaakt van registratie van Deelnemer, de toegang hiertoe) moet aantoonbaar goed beveiligd zijn zodat alléén direct belanghebbende bij de informatie toegang hebben.

MA.6 Na gunning van de Nadere Overeenkomst zal er met de Opdrachtnemer verder afspraken gemaakt worden over hoe de communicatie m.b.t. gevoelige informatie onderling ingericht gaat worden.

Incident-, Probleem-, Wijzigings- en Release Management

MA.7 De servicedesk van de Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om incidenten te ontvangen van een vastgestelde groep aanmelders. Aan de hand van een standaard werkwijze en overeengekomen additionele afspraken gaat de servicedesk vervolgens het incident registreren. Toekenning van een prioriteit aan een geconstateerd en geregistreerd normaliter incident vindt plaats op basis van impact maal urgentie. Ieder systeem behoort tot een systeemklasse en aan iedere systeemklasse is één oplostijd gekoppeld, ongeacht de prioriteit van het incident.

MA.8 Op basis van vastgestelde systeemklasse, de overeengekomen prioritering en de instructies zal Opdrachtnemer het incident afhandelen binnen de gestelde oplostijden of doorzetten naar een onderling vastgestelde oplosgroep bij een derde partij. Oplostijden gaan in na het moment dat de Opdrachtnemer het incident heeft geconstateerd, gesignaleerd, dan wel van Opdrachtgever een melding heeft ontvangen.

MA.9 De Opdrachtnemer heeft de volgende taken binnen het proces probleem management:
Het (onder)zoeken naar de onderliggende oorzaak van vaker dan eenmaal voorkomende incidenten, binnen het beheerdomein van de Opdrachtnemer. Als één van de beheerpartijen voor Deelnemer, kan Opdrachtnemer:

- Problemen aanmelden bij Deelnemer, welke binnen het probleem management proces bij Deelnemer dienen te worden beheerd (en dus vanuit een breder kader dienen te worden aangestuurd dan bij Opdrachtnemer in beheer zijnde deel);
- Problemen gedelegeerd krijgen van Deelnemer, welke binnen het kader van het probleem management proces bij Opdrachtnemer dienen te worden onderzocht en opgelost (en welke zich dus volledig beperken tot het bij Opdrachtnemer in beheer zijnde deel);
- Opdracht krijgen van Deelnemer om als één van de beheerpartijen gezamenlijk met de andere beheerpartijen te zoeken naar een onderliggende oorzaak van een probleem, aangestuurd door Deelnemer

MA.10 Opdrachtnemer voert projectmatig wijzigingen door, aangevraagd door Deelnemer via de servicedesk van de Opdrachtnemer en aangestuurd vanuit het gezamenlijk ingerichte change proces. Het gaat hier voornamelijk over het aanpassingen van applicaties en/of onderliggende infrastructuur die in beheer is bij Opdrachtnemer.

MA.11 Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het bij Deelnemer geldende change management proces.

MA.12 Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het door Deelnemer opgestelde N-versiebeleid.

Configuratiemanagement

MA.13 Deelnemer hanteert een Configuratie Management DataBase (CMDB).
Opdrachtnemer kan gevraagd worden deze CMDB up-to-date te houden (maximaal 5 Werkdagen vertraging) conform nader te maken afspraken.
Deze CMDB bevat de hardware configuratie- en licentie gegevens van al de bij Deelnemer geïmplementeerde en bij Opdrachtnemer in onderhoud zijnde systemen. In de CMDB dienen ten minste de volgende configuratie gegevens te worden vastgelegd:

- Software gegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringniveau om de systemen adequaat te kunnen supporten en over te kunnen rapporteren;
- Hardware gegevens op het minimaal noodzakelijke detailleringniveau om de systemen adequaat te kunnen supporten en over te kunnen rapporteren.

MA.14 De CMDB dient een correctheid te hebben van minimaal 99% binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Dit wordt met metrieken etc. verder in het DAP vastgelegd met eventuele gevolgen.

MA.15 De Opdrachtnemer dient op verzoek, en binnen 5 Werkdagen, een plan te overleggen waaruit blijkt op welke wijze de volledigheid en integriteit van de CMDB geborgd is.

MA.16 De Opdrachtnemer dient (op verzoek) maandelijks een rapportage van de CMDB-gegevens aan de Opdrachtgever op te leveren binnen 5 werkdagen na afloop van de maand.

MA.17 De CMDB dient de volledige historie inclusief mutaties gedurende de contractperiode bij te houden.

MA.18 De CMDB bevat de CI's van de door Deelnemer aangeleverde en bij Opdrachtnemer in onderhoud zijnde systemen en geldt als basis voor de maandelijkse facturatie. Desgewenst kan dit per Aanvraag nog worden gewijzigd.

MA.19 Indien er CI's aanwezig zijn waarvan geen support meer mogelijk is of zal zijn, zogenaamde "out of support" wordt Deelnemer daarvan tijdig op de hoogte gebracht. Dit is een aparte rapportage naast een gewijzigd veld in het geleverde CMDB overzicht. Een EOS melding van een fabrikant moet direct na het bekendmaking aan Deelnemer gemeld worden.

MA.20 De informatie uit de CMDB is opvraagbaar door Deelnemer en kan gedownload worden in gebruikelijke bestandsformats.

MA.21 Opdrachtnemer zal minimaal onderstaande set aan attributen per configuratie-item in haar CMDB opnemen. De exacte aanpak zal in de DAP worden omschreven en vastgelegd.

- ID-nummer van Deelnemer;
- Serienummer;
- Productnummer;
- Productomschrijving;
- Productgroep;
- Locatie van het CI;
- Bijbehorende systeemklasse (1 t/m4);
- Rol van het CI binnen het productieproces (OTAP(U) – Ontwikkel, Test, Acceptatie of Productie (Uitwijk) item);
- Datum einde contractuele looptijd CI;
- Of een CI nog onder fabrieksgarantie valt;
- Of een CI "Out of support" is bij de fabrikant;
- De maand waarin het CI in service is genomen;
- Het jaar waarin het CI in service is genomen.

Deze lijst is niet uitputtend en kan op verzoek van Deelnemer worden uitgebreid.

Beveiligingsinfrastructuur

MA.22 Deelnemer heeft haar beveiligingsinfrastructuur met diverse technologieën gerealiseerd (installed base). Van Opdrachtnemer wordt gedegen specialistische kennis verwacht over de door Deelnemer toegepaste technologieën. Opdrachtnemer dient hiervoor de ervaring met de toegepaste technologieën en het certificatie niveau van het bedrijf voor alle producten te vermelden. T.b.v. de continuïteit, beschikbaarheid te kunnen garanderen dient u (of uw onderaannemer) over voldoende gecertificeerde medewerkers beschikken die aan Deelnemer toegewezen kunnen worden.

MA.23 De dienstverlening moet minimaal de volgende vergelijkbare services kunnen bevatten (afhankelijk van de betreffende Aanvraag):

- Compliancy management;
- 7x24 uur support;
- Emergency response;
- Vulnerability assessment;
- Release management;
- Security notifications.

MA.24 Opdrachtnemer is in staat om naar wens van Deelnemer maatwerkdiensten te leveren op het niveau van systeem integrator (SI).

MA.25 Opdrachtnemer is in staat om een bijdrage te leveren bij het onderzoeken en oplossen van technische storingen, beveiligingsincidenten en bij forensische analyse(s).

MA.26 Opdrachtnemer is in staat om bij ernstige verstoringen een consultant binnen 3 uur op locatie van Deelnemer te leveren en daar deze dienstverlening tot het

oplossen van het incident te continueren. Zie ook eis B9. Afwijkingen hiervan zijn per Nadere Overeenkomst vast te stellen.

MA.27 Opdrachtnemer dient in staat te zijn om het beheer op afstand uit te voeren waarbij de beveiligingsvoorschriften van Deelnemer in acht genomen moeten worden. Hiervoor wordt een speciale toegang ingeregeld.

Licentiemanagement

MA.28 Indien Deelnemer hiermee akkoord gaat, kan het leveren / inzetten van standaard Programmatuur van derden een ondergeschikt of ondersteunend onderdeel zijn van de dienstverlening binnen een Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt er dan zorg voor dat eventuele licenties (ook ingesloten c.q. embedded) inzichtelijk zijn en blijven. Daarnaast zal Opdrachtnemer Deelnemer licentiemanagement inlichten over de noodzaak van licentie aanschaffingen/uitbreidingen.

MA.29 Opdrachtnemer zal zorg dragen dat Deelnemer "compliant" is en blijft.

MA.30 Deelnemer blijft ten allen tijde juridisch eigenaar van de (embedded) software en licentiecodes.

Artificiële Intelligentie (AI)

In iedere offerte voor een Nadere overeenkomst maakt Opdrachtnemer, gevraagd of ongevraagd, transparant hoe hij omgaat met de inzet of het gebruik van AI-functionaliteit binnen de Opdracht, in lijn met de AI-verordening*: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/artificiele-intelligentie-ai/ai-verordening/

AI.1 Opdrachtnemer geeft aan of AI-functionaliteit wordt ingezet of gebruikt en, indien van toepassing, waar deze inzet een rol speelt:

- in het eigen voortbrengingsproces, en/of
- in het aan Deelnemer te leveren resultaat (dienstverlening en/of product).

AI.2 Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke verantwoordelijkheden van Deelnemer uit hoofde van wet- en regelgeving, in het bijzonder de AI-verordening, aan de orde zijn en in de Opdracht of uitvoering moeten worden geadresseerd.

AI.3 Opdrachtnemer beschrijft hoe hij zijn eigen verantwoordelijkheden rond de inzet of het gebruik van AI beheerst en risico's mitigeert, mede afgezet tegen relevante normen zoals ISO 42001:2023.

AI.4 Opdrachtnemer maakt inzichtelijk hoe de inzet of het gebruik van AI-functionaliteit Deelnemer in staat stelt aan zijn wettelijke en organisatorische verantwoordelijkheden te voldoen, waaronder begrip van werking, output en beperkingen.

AI.5 Opdrachtnemer benoemt eventuele aandachtspunten voor Deelnemer met betrekking tot diens AI-verantwoordelijkheden bij het gebruik van het op te leveren resultaat (dienstverlening en/of product).

Generiek toepassingskader PQC.1–PQC.7
PQC.1–PQC.7 gelden voor iedere Aanvraag en Nadere overeenkomst. Het ontbreken van een verwijzing naar PQC, quantumveiligheid of cryptografie geldt niet als uitsluiting. Opdrachtnemer beoordeelt bij iedere Offerte actief en aantoonbaar de relevantie, inclusief ketenafhankelijkheden, en signaleert mogelijke omissies of onjuiste uitsluitingen onverwijld en vóór indiening. De Offerte bevat de uitwerking overeenkomstig PQC.5.
Deelnemer kan uitsluitend opdrachtgebonden uitwerkingen uitdrukkelijk en gemotiveerd in de Aanvraag buiten toepassing verklaren, onder vermelding van de betrokken eisen. De organisatieverplichtingen uit PQC.1–PQC.4 en de daarmee samenhangende keten-verantwoordelijkheid uit PQC.1 blijven gelden, evenals de toetsings- en signaleringsplicht uit dit kader. Bij twijfel vraagt Opdrachtnemer vóór indiening verduidelijking via het aanvraag-proces; eenzijdige afwijkingen zijn niet toegestaan.

PQC.1 Opdrachtnemer is actief gericht op mogelijke quantumtechnologie (QT) risico's in hun producten en/of diensten en het ondersteunen van Opdrachtgever in de beweging richting ~~*'crypto agility' en quantumveilige cryptografie, conform richtlijnen van de AIVD en het NCSC en anticiperend op in ontwikkeling zijnde wet- en regelgeving (o.a. de implementatie van de NIS2 richtlijn met de Cyberbeveiligingswet)*~~ 'crypto agility' en quantumveilige cryptografie, conform de voor de Opdracht relevante richtlijnen van de AIVD en het NCSC en toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer volgt relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en signaleert tijdig de gevolgen voor de Prestatie.

'Actief gericht zijn' zoals hierboven gesteld betekent dat Opdrachtnemer Quantum-risico's kenbaar en aantoonbaar in zijn bedrijfsvoering, kwaliteitssysteem, productontwikkeling, dienstverlening heeft geïncorporeerd.

~~*Onder Opdrachtnemers wordt in het kader van PQC ook begrepen: iedere betrokken derde in de gehele keten van door Opdrachtgever gecontracteerde of te contracteren oplossingen, producten en/of diensten. Opdrachtnemer draagt de ketenverantwoordelijkheid en staat ervoor in dat iedere voor een Nadere overeenkomst in de keten ingeschakelde derde geheel voldoet -en gedurende de integrale looptijd van de Nadere overeenkomst blijft voldoen- aan de op Opdrachtnemer rustende verplichtingen.*~~
Onder de ketenverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen alle derden die hij rechtstreeks of indirect inschakelt voor de uitvoering van een Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer legt de voor hun bijdrage relevante PQC-verplichtingen contractueel op en borgt en toont aan dat deze gedurende de looptijd worden nageleefd. Voor door Deelnemer voorgeschreven of beheerde voorzieningen en derden buiten zijn zeggenschap inventariseert Opdrachtnemer de afhankelijkheden en risico's en legt hij met Deelnemer de verantwoordelijkheden, maatregelen en eventuele beperkingen vast; zijn signaleringsplicht blijft gelden.

PQC.2 Opdrachtnemer heeft concreet toetsbare in zijn organisatie geborgde activiteiten rond quantumveiligheid, die minimaal (de omgang met/voorbereiding op/in voorkomend geval toepassing van) de volgende onderwerpen adresseren:

1. Cryptografische Assets, zijnde alle digitale elementen of middelen binnen de infrastructuur van een organisatie die cryptografie gebruiken om beveiligingsfuncties te bieden zoals beschikbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit en authenticatie. Dit omvat doorgaans certificaten, cryptografische sleutels, algoritmen, protocollen, digitale handtekeningen en bijbehorende cryptografische bibliotheken;
2. Cryptographic Bill Of Materials (hierna: CBOM) van in te zetten of ingezette producten, die de cryptografische componenten in de software en hun onderlinge afhankelijkheden in meer detail beschrijft in componenten zoals cryptografische algoritmen en bibliotheken in softwareproducten, inclusief hun versies en afhankelijkheden van andere softwarecomponenten en bibliotheken, als ook metadata over de cryptografische algoritmen en bibliotheken, zoals licentie-informatie en bekende kwetsbaarheden.
3. De concrete maatregelen op korte (maximaal 6 maanden) en middellange termijn (maximaal 1 jaar) die Opdrachtnemer neemt om in Opdrachten waarin cryptografie aan de orde is, de quantumveiligheid te kunnen bedienen waarbij minimaal de volgende onderwerpen benoemd worden: Protocols, Services, Libraries, Key management, CLM.
4. Onafhankelijk getoetste certificatie en levensduur van een certificaat (de periode waarin een digitaal certificaat geldig is na uitgifte: vanaf de startdatum tot de einddatum die in het certificaat staat vermeld).
5. Risicomanagement
6. Maatregelen/voorzieningen met betrekking tot compliance.
7. Anticiperen op juridische implicaties. (e.g. opgeleverde firmware die op het systeem wordt geïmplementeerd en vervolgens niet werkt. Hersteltijd? Schade elementen? Aansprakelijkheid in/voor de leveringsketen?)
8. Historische gegevens.
9. Privacy.
10. Overige relevante ontwikkelingen ten aanzien van quantumveiligheid en cryptografie.

PQC.3 Uitwerkingen van de activiteiten als bedoeld in PQC.2 zijn gebaseerd op en in lijn met de actuele versie van:

- ~~*NIST PQC project: https://csrc.nist.gov/projects/post-quantum-cryptography*~~
- ~~*PQC migratie handboek van de AIVD: https://www.aivd.nl/onderwerpen/informatiebeveiliging/documenten/publicaties/2024/12/3/het-pqc-migratie-handboek*~~
- ~~*NCSC TLS richtlijnen: https://www.ncsc.nl/wat-kun-je-zelf-doen/documenten/publicaties/2025/juni/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2025-05*~~

- Het PQC-migratie handboek van de AIVD
- NCSC TLS richtlijnen: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security

vigerende wet- en regelgeving rondom Quantumveiligheid en cryptografie (zoals bijvoorbeeld NIS2) en het Rijksbrede beleidskader cryptografie: https://www.digitaleoverheid.nl/document/rijksbreed-beleidskader-cryptografie/.

Opdrachtnemer past deze bronnen toe voor zover relevant voor de aard van de Opdracht. Dit laat de organisatieverplichtingen uit PQC.1 en PQC.2 onverlet.

PQC.4 Opdrachtnemer levert halfjaarlijks een geactualiseerd overzicht van de activiteiten rond quantumveiligheid op aan Opdrachtgever, waarin, gebaseerd op de actuele inzichten en richtlijnen van de bovengenoemde bronnen, de geplande veranderingen zijn verwerkt. Een uitsluiting van opdrachtgebonden uitwerkingen in een afzonderlijke Aanvraag laat deze halfjaarlijkse rapportage over de activiteiten van Opdrachtnemer onverlet.

PQC.5 In Offertes voor een Nadere overeenkomst wordt altijd uitdrukkelijk vermeld of en zo ja welke quantumveilige aspecten aan de orde zijn en hoe en door wie deze worden bediend c.q. eventuele risico's worden gemitigeerd (e.g. met escalatieprocedures, training en opleiding, informatieverstrekking, schaalbaarheid, performance eisen, keuze van algoritme, integratie en

ondersteuning, onderzoek en ontwikkeling, kwaliteitseisen, financiële stabiliteit leverancier(s), duurzaamheid, etc.). Indien opdrachtgebonden uitwerkingen in de Aanvraag uitdrukkelijk zijn uitgesloten, verwijst Opdrachtnemer in de Offerte naar de betrokken eisen en de motivering van die uitsluiting. De toetsings- en signaleringsplicht uit het generieke toepassingskader blijft gelden.

PQC.6 In het kader van de Nadere overeenkomst gecontracteerde of te contracteren producten, diensten of combinaties hiervan zijn, voor zover haalbaar, quantumveilig in de gehele keten gedurende de gehele looptijd van een Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer staat hiervoor in. Daar waar quantumveiligheid niet haalbaar is, wordt dat altijd uitdrukkelijk in de Offerte vermeld en onderbouwd, inclusief de kwalificatie of het een hoog/midden/laag-risico betreft, alsmede mogelijke alternatieven om dat wel te bereiken (indien redelijkerwijs mogelijk/ haalbaar) en/of het tijdspad en activiteiten die zorgen dat een en ander binnen bekwame tijd (indien mogelijk) volledig quantumveilig kan zijn.

PQC.7 Onverlet mogelijk opvolgende (leverancier(s) van) diensten en/of producten, garandeert Opdrachtnemer de bij afloop van een Nadere overeenkomst bestaande quantumveiligheid gedurende tenminste 12 kalendermaanden na afloop van de betreffende Nadere overeenkomst, waarbij de eerste dag van de opvolgende nieuwe maand na afloop van de Nadere overeenkomst geldt als start van deze periode.

Hoofdstuk 3 - Eisen aan het aanvraagproces

AP.1.1 Deelnemer kan Opdrachtnemer in MDA–veld gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst steeds opnieuw oproepen tot het uitbrengen van een Offerte op basis van een Aanvraag op basis van minicompetitie:

- voor Opdrachten met een waarde inclusief opties en verlengingen
  > € 50.000 ex btw

AP.1.2 Deelnemer kan Opdrachtnemer in MDA-veld en Opdrachtnemer in MDA-bank gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst steeds opnieuw oproepen tot het uitbrengen van een Offerte op basis van een Aanvraag volgens het toerbeurtschema:

- voor Opdrachten met een waarde inclusief opties en verlengingen
  ≤ € 50.000,00 ex btw

Hierbij geldt het volgende:

1. De inkoopafdeling die namens een Deelnemer of meerdere Deelnemers Aanvragen uitzet, stelt het toerbeurtschema op en bepaalt voor welke Deelnemer(s) dit schema van toepassing is en houdt dit actueel bij;
2. In dit schema worden alle Opdrachtnemers MDA-veld en MDA-bank opgenomen en wordt per Aanvraag geregistreerd welke Opdrachtnemer aan de beurt is om de Aanvraag te ontvangen. De volgorde van Opdrachtnemers in het toerbeurtschema wordt vastgesteld op basis van de definitieve rangorde bij de gunning van de Raamovereenkomst, waarbij de hoogst gerangschikte Opdrachtnemer als eerste aan de beurt is. Voor iedere opvolgende Aanvraag die volgens het toerbeurtschema moet worden uitgezet, wordt de eerstvolgende Opdrachtnemer in de vastgestelde volgorde uitgenodigd. Nadat alle Opdrachtnemers aan de beurt zijn geweest, begint de toerbeurtcyclus opnieuw bij de eerst gerangschikte Opdrachtnemer. Afwijking van deze volgorde is uitsluitend toegestaan in de gevallen zoals bepaald in dit Programma van Eisen bij AP1.2 punt 5 en AP.4.1 en AP.11.
3. In dit schema staan ten minste de volgende gegevens geregistreerd:
   volgorde van Opdrachtnemers, datum en kenmerk Aanvraag, de Opdrachtnemer die Aanvraag heeft ontvangen, informatie de gunning, bijzonderheden;
4. Indien Opdrachtnemer geen Offerte wenst uit te brengen, niet tijdig reageert of een ongeldige Offerte indient, wordt de betreffende Aanvraag aangeboden aan de eerstvolgende Opdrachtnemer in het toerbeurtschema;
5. Indien Deelnemer een Aanvraag aanvankelijk aan Opdrachtnemer toekent, maar voor gunning intrekt en daarom geen Nadere overeenkomst wordt gegund, behoudt de Opdrachtnemer die op basis van het toerbeurtschema was uitgenodigd zijn positie als eerstvolgende in de volgorde.

Het toerbeurtschema is transparant en wordt door de inkoopafdeling van Deelnemer op verzoek van Opdrachtnemer ter inzage verstrekt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van dit verzoek.

AP.2 Opdrachtnemer stelt één (1) e-mailadres of contactpunt (in geval van gebruik van digitaal systeem) beschikbaar waarnaar alle Aanvragen gezonden kunnen worden door Deelnemer. De goede werking daarvan is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

AP.3 Een Aanvraag voor een Nadere overeenkomst op basis van een resultaatverplichting bevat ten minste:

1. Aanvraag kenmerk en aanvraagdatum
2. Ministerie
3. Deelnemer
4. Organisatieonderdeel
5. Opdrachtvorm: (eind)resultaat of agile-aanpak
6. Contactgegevens aanvrager

7. Opdrachtomschrijving waaronder huidige situatie, gewenste situatie, functionele- en technische eisen, scope, inclusief op te leveren (deel)resultaten en/of kwaliteitseisen en/of (acceptatie)criteria daaraan (inclusief afstemming dag en tijdstip interview/verificatie/POC)
8. Aanvullende eisen t.a.v. de Offerte en/of uitvoering van de Nadere overeenkomst
9. Resultaatsgebied(en) conform de indeling van de kwaliteiten profielen in het Kwaliteitsraamwerk IV (indicatief)
10. Startdatum (mijlpalen deeloplevering)
11. Einddatum (uiterste opleverdatum)
12. Prijscomponent (bijv. inschrijfprijs, plafondbedrag, sprintprijs, vaste prijs en/of nacalculatie) waarbij Opdrachtnemer altijd verplicht is een onderbouwing van de calculatie op te leveren conform eis AP12.1
13. Beoordelingsmethodiek inclusief gunningscriterium en subgunningscriteria
14. Termijn voor het indienen van een Offerte

In een Aanvraag voor een Nadere overeenkomst op basis van een resultaatverplichting kan optioneel nog het volgende worden opgenomen:

15. Datum informatiesessie/intakegesprek/pré-bid meeting
16. Duurzaamheidsaspecten
17. Of voor het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer een geheimhoudings-/integriteitsverklaring, VOG en eventueel nog een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) overgelegd moet worden
18. De locatie van uitvoering voor de Opdracht (intern bij Deelnemer of extern bij Opdrachtnemer)
19. Mogelijkheid van een herhalingsopdracht/hertest
20. Of de Algemene Beveiligingseisen voor Rijksoverheidsopdrachten (ABRO) van toepassing is op de Opdracht en zo ja, welke hoofdstukken, welk (rubricerings- of TBB-niveau en eventueel op welk gedeelte van de Opdracht dit ziet.
21. Eisen ten aanzien van inzet onderaannemers/derden
22. Eisen ten aanzien van digitale soevereiniteit
23. AI aspecten en/of PQC aspecten
24. Of cyberbeveiligingsafspraken van toepassing zijn op de Opdracht (zie NOK)
25. Dat de maximale uurtarieven voor deze Opdracht niet van toepassing zijn, e.e.a. conform eis T.2

AP.4.1 Indien zich een situatie voordoet waarbij Deelnemer in het kader van de Aanvraag passende maatregelen moet treffen in het kader van de nationale veiligheid, heeft Deelnemer het recht om van een minicompetitie of Aanvraag via het toerbeurtschema af te wijken en een Aanvraag op alternatieve en passende wijze uit te zetten onder één of meerdere Opdrachtnemers waarmee deze Raamovereenkomst is gesloten. Voorts kan de nationale veiligheid er tevens toe leiden dat een Opdracht buiten scope van deze Raamovereenkomst wordt gewkalificeerd door Deelnemer.

AP.4.2 Voorafgaand aan een Aanvraag kan Deelnemer een informatiesessie of een pre-bid meeting organiseren met alle Opdrachtnemers en een toelichting geven op de voorgenomen Aanvraag en de procedure.
Deelnemer geeft daarbij een toelichting op de context/achtergrond van de Opdracht. Vragen stelt Opdrachtnemer tijdens de vragenronde(n) van de minicompetitie.

AP.5 Deelnemer is gerechtigd een Aanvraag gemotiveerd in te trekken zonder tot gunning over te gaan. Deelnemer hoeft Opdrachtnemer hiervoor niet schadeloos te stellen of te compenseren, in welke vorm dan ook. Dit met uitzondering van overeengekomen inspanningen voor een Proof of Concept, prototype of anderszins inspanningen die niet tot een reguliere acquisitie behoren en waarbij van tevoren afspraken zijn gemaakt over de gevraagde inspanning en daar tegenoverstaande kosten, als benoemd in de Aanvraag.

AP.6.1 Gunning van een Nadere overeenkomst vindt altijd plaats op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding. De gunningscriteria prijs en kwaliteit worden op basis van onderstaande subgunningscriteria (al dan niet aangevuld met de optionele sub-gunningscriteria) door Deelnemer gehanteerd:

	Nadere overeenkomst > € 50.000,00	Nadere overeenkomst ≤ € 50.000,00
Prijs:		
FINANCIEEL (Vermelding van de wijze waarop prijs geoffreerd moet worden (zie AP.3)	X	X
Kwaliteit:		
TIJD (Planning, deadlines, benodigde tijd, of een combinatie daarvan)	X	Optioneel
ORGANISATIE (Samenwerking, werkmethode, aanpak)	X	Optioneel
RESULTAAT (Meetbare eigenschappen, KPI's o.a. tijd, geld of kwaliteit)	X	X
PERSONEEL (Deskundigheid, samenstelling/skills van teams)	X	Optioneel
RISICO'S/KANSEN (O.a digitale soevereiniteit)	X	Optioneel

De mate waarin voornoemde subgunningscriteria aan de orde zijn in een beoordeling, alsmede de onderlinge rangorde, gewichtsverdeling en onderlinge (rekenkundige) relaties worden door Deelnemer in de betreffende Aanvraag omschreven en nader toegespitst op de Aanvraag. De totale weging dient 100% te zijn.

Het is mogelijk de uitwerking van (sub)subgunningscriteria te laten verifiëren of deels te laten beoordelen tijdens een presentatie of interview. Het is hierbij mogelijk dat een presentie of interview wordt opgenomen en gebruikt voor de beoordeling. Na definitieve gunning van de Nadere overeenkomst wordt de opname vernietigd. Opdrachtnemer stemt hiermee in. De opname dient ter verificatie en waarborging van een zorgvuldige beoordeling. Alle Opdrachtnemers ontvangen vooraf informatie over de exacte procedure voor een presentatie en interview.

AP.6.1.1 Wachtkamerovereenkomst bij minicompetitie

1. Opdrachtnemer verklaart dat hij, indien hij in een minicompetitie eindigt als tweede inschrijver, bereid is om op eerste verzoek van Opdrachtgever een Wachtkamerovereenkomst te sluiten voor de betreffende Nadere Overeenkomst gericht op het uitvoeren van een Bijzondere opdracht.
2. De Wachtkamerovereenkomst heeft tot doel vast te leggen dat Opdrachtgever de Nadere Overeenkomst kan gunnen aan de als tweede geëindigde raamcontractant indien de als eerste geëindigde raamcontractant geen positieve ABRO-verklaring kan overleggen.
3. Opdrachtnemer accepteert dat de Wachtkamerovereenkomst van kracht blijft totdat:
    - de definitieve gunning van de Nadere overeenkomst aan de winnende inschrijver heeft plaatsgevonden, of
    - Opdrachtgever besluit de Nadere overeenkomst alsnog te gunnen aan Opdrachtnemer op basis van de Wachtkamerovereenkomst.
4. Opdrachtnemer verklaart zich met het indienen van zijn Inschrijving onvoorwaardelijk bereid om de Wachtkamerovereenkomst te ondertekenen conform het door Opdrachtgever bij het Aanbestedingsdocument gevoegde model Wachtkamerovereenkomst.
5. Opdrachtnemer erkent dat de Wachtkamerovereenkomst geen recht op gunning van de Nadere Overeenkomst creëert, maar uitsluitend een contractuele borging vormt van de volgorde van gunning binnen de minicompetitie.

AP.6.2 Een uitvoeringstoets, waarmee voornamelijk de risico's buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer worden gemitigeerd, kan onderdeel uitmaken van de Aanvraag en is in dat geval onderdeel van de verificatie van de Offerte die door de beoogde Opdrachtnemer is uitgebracht. Opdrachtnemer en Deelnemer kunnen op basis van deze toets ook een risicobudget alloceren en werkafspraken vormgeven via o.a. een projectplan, DAP, DFA of ander document als onderdeel van de Nadere overeenkomst. Een uitvoeringstoets wordt geleid door de beoogde Opdrachtnemer en bij een positief resultaat (mitigatie risico's en wegnemen van zorgpunten) volgt gunning van de Nadere overeenkomst. Een verdere toelichting van een uitvoeringstoets wordt beschreven in de Aanvraag.

AP.6.3 Een Proof of Concept (PoC) is een procedure, waarmee de haalbaarheid van (een deel van) de geboden oplossing in de Offerte aangetoond wordt en kan onderdeel uitmaken van de Aanvraag. Er zijn twee mogelijkheden:

- PoC wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer die beoogde winnaar van de minicompetitie is en leidt bij een positief resultaat tot gunning van de Nadere overeenkomst.
- PoC kan tijdens de minicompetitie als een subgunningscriterium worden uitgevraagd aan alle Opdrachtnemers.

De PoC-procedure zal in de Aanvraag worden beschreven aan de hand van de volgende informatie:

- Beoordelingsaspecten c.q. de rol van de PoC in de beoordeling
- Acceptatiecriteria
- Acceptatieprocedure
- Planning van PoC
- Vergoedingen PoC bij zowel positief als negatief resultaat

AP.7.1 Bij het succesvol doorlopen van de uitvoeringstoets of een POC met de beoogde winnaar van de minicompetitie zal de Opdracht definitief worden gegund als onderdeel van de minicompetitie.
Indien Deelnemer deze uitvoeringstoets of POC afbreekt (negatief resultaat) dient dit voldoende gemotiveerd en schriftelijk plaats te vinden, waarbij Deelnemer buiten de overeengekomen vergoeding voor een POC verder niet schadeplichtig is richting Opdrachtnemer. Een Deelnemer houdt zich bij een negatief resultaat van de uitvoeringstoets of POC (bijvoorbeeld: er zijn wezenlijke wijzigingen nodig, kwaliteit is aantoonbaar onvoldoende, er is sprake van onacceptabele risico's voor Deelnemer of Opdrachtnemer of Opdrachtnemer voldoet niet aan gestelde eisen) het recht voor om een uitvoeringstoets of POC met de eerstvolgende Opdrachtnemer op basis van de ranking van de minicompetitie te doorlopen.

AP.7.2 Als tijdens de uitvoeringstoets of PoC door de Deelnemer wordt geconstateerd dat de Offerte feitelijke onjuistheden bevat, dan wel de geboden oplossing in de Offerte binnen een gestelde periode niet voldoet aan het programma van eisen, Aanvraag dan kan Opdrachtnemer van de minicompetitie worden uitgesloten en wordt de Offerte in voorkomend geval alsnog geclassificeerd als 'niet-geschikt'.

AP.8 Opdrachtnemer brengt binnen het in de Aanvraag gestelde aantal dagen een Offerte uit aan Deelnemer conform de in de Aanvraag afgesproken procedure. De in de Aanvraag gestelde termijn is een Fatale termijn.
De richtlijn voor de termijnen die Deelnemer hanteert voor het indienen van Offertes (elektronisch aangeleverd) zijn:

- 10 werkdagen voor opdrachten met een waarde tot en met € 50.000 excl. btw
- 15 werkdagen voor opdrachten met een waarde vanaf € 50.001 tot en met € 200.000 excl. btw
- 20 werkdagen voor opdrachten met een waarde hoger dan € 200.000 excl. btw

AP.9 Opdrachtnemer is verplicht om formeel schriftelijk op de Aanvraag te reageren:

- door het indienen van een Offerte
  of
- door een mededeling dat Opdrachtnemer geen Offerte uitbrengt voorzien van een deugdelijke motivering

AP.10 Indien de formeel schriftelijke reactie zoals bedoeld in AP.9 niet binnen de in eis AP.8 gestelde termijn door Deelnemer is ontvangen of deze niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen dan wordt Opdrachtnemer geacht geen Offerte te hebben gedaan.

AP.11 Opdrachtnemer voorkomt te allen tijde dat er sprake is van (kans op) belangenverstrengeling bij een Aanvraag of de uitvoering van een Nadere overeenkomst.
In geval van (mogelijke/vermoedelijke) belangenverstrengeling:

- Vraagt de Opdrachtnemer de Deelnemer direct na ontvangst van de Aanvraag om een gemotiveerd verzoek tot vrijstelling van deelname aan de minicompetitie. De Deelnemer kan dit verzoek goedkeuren of het verzoek afwijzen.
- kan een Deelnemer besluiten om een Opdrachtnemer niet voor een minicompetitie uit te nodigen, waarvan hij de betreffende Opdrachtnemer(s) daarvan vooraf verzending van de Aanvraag gemotiveerd bericht zal geven.

AP.12.1 De Offerte omvat ten minste:

- de (totaal)prijs van de Opdracht:
  - bij nacalculatie vermelding van de uurtarieven per kwaliteitenprofiel. Deze uurtarieven mogen de maximumtarieven uit bijlage 5 van de Raamovereenkomst niet overschrijden, tenzij onderbouwd conform eis T.2;
  - bij vaste prijs een onderbouwing van de calculatie waarin de totale prijs wordt opgesplitst in uren per kwaliteitenprofiel en de toegepaste uurtarieven. Deze uurtarieven mogen de maximumtarieven uit bijlage 5 van de Raamovereenkomst niet overschrijden, tenzij onderbouwd conform eis T.2;
- het inhoudelijke voorstel conform de informatie in de Aanvraag ten aanzien van de criteria tijd, organisatie, resultaat, personeel en risico's/kansen;
- De bij de Opdracht in te zetten onderaannemers/derden (toeleveranciers) en hun beoogde bijdrage aan de uitvoering van de Opdracht.

AP.12.2 Deelnemer kan bij Opdrachten die de nationale veiligheid raken en/of betrekking hebben op bedrijfskritische applicaties en systemen eisen en/of wensen stellen aan de mate van digitale soevereiniteit, gerelateerd aan de oplossing die Opdrachtnemer (inclusief zijn toeleveringsketen) aanbiedt. Deelnemer zal deze criteria dan specificeren in de Aanvraag (een wens aan de mate van digitale soevereiniteit past onder het subgunningscriterium Risico's/Kansen, zoals genoemd in eis AP.6.1). Deelnemer kan hierin gebruikmaken van het EU Cloud Sovereignty Framework (CSF)*. Dit raamwerk maakt soevereiniteit objectief meetbaar en stelt Deelnemer en Opdrachtnemers in staat de mate van soevereiniteit te bepalen op basis van concrete 'Sovereignty Objectives' (SOV-1 tot en met SOV-8). De mate van soevereiniteit

wordt hierin uitgedrukt als een SEAL-niveau (Sovereignty Effectiveness Assurance Level) van 0 tot en met 4 (SEAL-0: geen soevereiniteit, SEAL-4: volledige digitale soevereiniteit).

*Link: https://commission.europa.eu/document/download/09579818-64a6-4dd5-9577-446ab6219113_en?filename=Cloud-Sovereignty-Framework.pdf

AP.13 Deelnemer beoordeelt de Offerte op basis van de in de Aanvraag vastgestelde criteria en informeert Opdrachtnemer over de uitkomst daarvan. Offertes die niet aan de gestelde eisen voldoen, worden niet beoordeeld en uitgesloten van de minicompetitie. Deelnemer kan, in geval van twijfel of onduidelijkheid over de gestelde eisen, besluiten een Offerte (gemotiveerd) toch te beoordelen en de Offerte niet uit te sluiten. Een afwijzing van de Offerte wordt gedaan onder vermelding van de relevante redenen.

AP.14 Offertes met optionele prijzen of prijzen die niet in overeenstemming zijn met de Aanvraag of de Raamovereenkomst worden aangemerkt als 'voorwaardelijke Offertes' en leiden tot uitsluiting van de minicompetitie en het niet verder beoordelen van die Offertes.

AP.15 Opdrachtnemer is verplicht de Offerte met betrekking tot de voorwaarden, prijzen en beschikbaarheid van capaciteit gestand te doen, tenzij na een periode van vier (4) weken, gerekend vanaf het uiterste moment van sluiting van de inschrijftermijn, geen gunningsbeslissing is genomen. Deze termijn kan verlengd worden indien na de voorlopige gunning een verificatiefase of PoC procedure doorlopen dient te worden.

Deelnemer kan bij een Aanvraag een afwijkende gestanddoeningstermijn verlangen.

Bij (Bijzondere) Opdrachten waarop de ABRO van toepassing is, kan Deelnemer een gestanddoeningstermijn verlangen waarmee rekening wordt gehouden met de termijn van het onderzoek dat NBIV nodig heeft voor het al dan niet afgeven van een ABRO-Verklaring. Deelnemer houdt hierbij rekening met het proportionaliteitsbeginsel en zal de dan verlangde (afwijkende) gestanddoeningstermijn in de Aanvraag specificeren.

AP.16 Bij mededeling van de uitkomst van de beoordeling kan Deelnemer een redelijke termijn aanhouden alvorens de Nadere overeenkomst te sluiten. In voorkomend geval wordt dit vermeld in de mededeling van de uitkomst van de beoordeling.

AP.17 Indien de in de Aanvraag genoemde Opdracht door Deelnemer aan Opdrachtnemer wordt gegund, is Opdrachtnemer verplicht die Opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Raamovereenkomst. Daartoe is Opdrachtnemer alsdan verplicht met Deelnemer een Nadere overeenkomst te sluiten.

AP.18 Indien geen van de door Deelnemer tot mededinging opgeroepen Opdrachtnemers in MDA-veld op een daartoe strekkend verzoek van Deelnemer een conform de gestelde eisen Offerte uitbrengt dan zet Deelnemer de Aanvraag uit bij de Opdrachtnemers in MDA-bank conform de eisen van dit hoofdstuk.

AP.19 Indien geen van de door Deelnemer tot mededinging opgeroepen Opdrachtnemers in MDA-bank op een daartoe strekkend verzoek van Deelnemer een conform de gestelde eisen Offerte uitbrengt dan mag Deelnemer de Opdracht buiten de Raamovereenkomst uitzetten.

Hoofdstuk 4 - Eisen aan tarieven, vaste prijzen en facturering

T.1 In de Offertes en in de Nadere overeenkomsten vastgelegde tarieven en vaste prijzen zijn opgebouwd uit uurtarieven voor de relevante kwaliteitenprofielen die ingezet gaan worden voor de Nadere overeenkomst. Alle kosten voor de gecontracteerde dienstverlening zijn inbegrepen zoals, maar niet beperkt tot salariskosten, toeslagen en toelages voor het personeel (a.g.v. bijvoorbeeld overwerk/onregelmatig werk/consignatiedienst etc.), overheadkosten, kosten voor ABRO toetsen, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, software en licenties, telefoonkosten, databundels, BYOD-kosten, kosten voor VOG, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervangingen, leegloop(risico) van personeel, verzekeringspremies, winst, sociale lasten, ziekte/re-integratie en arbeidsongeschiktheid van personeel, pensioen, scholing, secundaire arbeidsvoorwaarden, kort verzuim, ziekteverzuim, feestdagen, vakantiedagen, (maatwerk)rapportages voor Opdrachtgever en Deelnemer, management, kosten voor bewijslasten, alsmede de (bureau)marge of opslag voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

T.2 De maximale tarieven die Opdrachtnemer mag offreren zijn vastgelegd in Bijlage 5 – Tarievenblad van de Raamovereenkomst. Overschrijding van deze maximumtarieven (gerelateerd aan de relevante kwaliteitenprofielen) leidt tot uitsluiting van de Offerte.

Deelnemer kan in de Aanvraag van de Nadere overeenkomst aangeven dat, de maximumtarieven voor deze minicompetitie/Nadere overeenkomst vervallen in die uitzonderlijke gevallen waar de gevraagde expertise niet beschikbaar is voor de maximumtarieven ~~en onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer in de Offerte onderbouwt waarom de gevraagde expertise niet beschikbaar is binnen de maximumtarieven en dit aantoont met objectieve marktinformatie van minimaal twee externe referenties~~. Opdrachtnemer hoeft in dat geval niet te onderbouwen waarom de gevraagde expertise niet beschikbaar is binnen de maximumtarieven. Aanvullend geldt dat de totale opdrachtwaarde maximaal 10% hoger is dan de totale opdrachtwaarde met toepassing van de maximumtarieven.

De Opdrachtnemer dient in deze situatie ten aanzien van de prijzen een Offerte in waaruit duidelijk blijkt:

1. Referentie prijsopbouw per kwaliteitenprofiel op basis van Bijlage 5 – Tarievenblad en optellend tot de totale opdrachtwaarde.
2. Actuele prijsopbouw per kwaliteitenprofiel op basis van Bijlage 5 – Tarievenblad en optellend tot de totale opdrachtwaarde, waarbij de kwaliteitenprofielen met een prijs boven de maximale tarieven gemarkeerd worden.
3. Berekening van het percentage op basis van de referentieprijsopbouw en actuele prijsopbouw.

T.3 Opdrachtnemer factureert vanuit één rechtspersoon, en daarbinnen één centraal punt.
Het is niet toegestaan dat door Opdrachtnemer ingezette onderaannemers rechtstreeks aan Deelnemer een factuur te sturen.
Een combinant mag, na voorafgaande toestemming door Deelnemer, wel rechtstreeks een factuur sturen aan Deelnemer. Afspraken hierover worden vastgelegd per Nadere overeenkomst of in de vastgelegde werkafspraken met Deelnemer.

T.4 Opdrachtnemer stuurt uitsluitend elektronische facturen (e-facturen) naar de Deelnemer. Een e-factuur is een gestructureerd elektronisch bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Opdrachtnemer kan op twee manieren e-facturen verzenden:

- E-factureren vanuit een (boekhoud)softwarepakket via o.a. Peppol;
- E-factureren met behulp van een serviceprovider via o.a. Peppol.

Voor meer informatie over e-factureren, zie: https://www.helpdesk-efactureren.nl/ en Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid: Informatie voor leveranciers | Helpdesk e-factureren.

T.5 Opdrachtnemer en Deelnemer leggen de specificaties die van belang zijn voor goede e-facturering vast in de onderlinge werkafspraken (bijvoorbeeld in een DAP).
De factuur dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten:

- De wettelijk verplichte factuurgegevens;
- Factuurnummer en datum;
- Naam/kostenplaats van de Deelnemer/directie/afdeling;
- Inkooporder nummer(s) en bijbehorende omschrijving;
- Het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Deelnemer;
- Het subtotaal exclusief btw;
- Het btw-percentage en -bedrag;
- Het totaalbedrag inclusief btw.

T.6 De toegepaste tarieven, eenheidsprijzen en/of vaste totaalprijzen in de Nadere overeenkomst worden niet geïndexeerd, tenzij het een Nadere overeenkomst betreft die langer dan 2 jaren lopend is en waarvan in de Nadere overeenkomst is opgenomen dat indexering toegestaan is. In de situatie waarin indexering is toegestaan, geldt dat vanaf het 3e jaar een jaarlijkse indexering conform DPI; commerciële dienstverlening en transport, J Informatie en communicatie, 62 Computerprogrammering, advisering (2021=100) wordt toegepast.

Deelnemer bepaalt in het derde jaar de indexering (% aanpassing) op basis van de hoogte van de meest recente index in jaar 3 ten opzichte van de index van 12 maanden daarvoor. De eventuele indexering in een volgend jaar wordt op een gelijke manier berekend.

T.7 Indien er bij een Nadere overeenkomst (deels) sprake is van vergoeding op nacalculatiebasis, gelden de navolgende eisen:

1. Inzicht in kosten per ICT-Professional, gespecificeerd naar ingezette uren maal tarief, alsmede het van toepassing zijnde dominante Kwaliteitenprofiel;
2. Inzicht in overige kosten.

T.8 Wanneer een nieuw kwaliteitenprofiel wordt toegevoegd aan Kwaliteitsraamwerk IV, wordt het maximumuurtarief gelijkgesteld aan het hoogste maximumuurtarief van Opdrachtnemer voor bestaande kwaliteitenprofielen met dezelfde hoogste salarisschaal (CAO-Rijk) in de schaalrange.
<u>Voorbeeld</u>
Stel, de opdrachtnemer heeft voor alle kwaliteitenprofielen met een schaalrange (CAO-Rijk) tot en met salarisschaal 11 (s8-11 en s9-11)) € 80 als hoogste maximumtarief in zijn Raamovereenkomst. Als er dan een nieuw kwaliteitenprofiel wordt toegevoegd met een schaalrange eindigend bij salarisschaal 11, dan geldt voor dat nieuwe kwaliteitenprofiel een maximumtarief van € 80.
<u>Uitzondering</u>
Als voor een nieuw profiel geen corresponderende hoogste salarisschaal in bestaande profielen te vinden is, wordt het maximumtarief berekend via lineaire interpolatie tussen de hoogste maximumtarieven van de omliggende CAO-Rijk salarisschalen waarvoor deze maximumtarieven zijn vastgesteld. Indien geen twee omliggende salarisschalen beschikbaar zijn, wordt het maximumtarief gelijkgesteld aan het hoogste maximumtarief van de meest nabije beschikbare salarisschaal binnen de bestaande Raamovereenkomst.

T.9 Indien een Deelnemer voor zijn inkoopproces gebruik maakt of gaat maken van een digitaal systeem, dan sluit Opdrachtnemer hierop aan. Eventuele kosten van Opdrachtnemer voor het realiseren, wijzigen, beheren en onderhouden, het opleiden/instrueren van zijn Adviseurs en alle andere kosten betreffende het gebruik van dit digitale systeem worden niet door Deelnemer vergoed. Indien en zolang Opdrachtnemer niet is aangesloten of geen gebruik maakt van dit digitale systeem van Deelnemer, accepteert hij het risico dat hij hierdoor uitgesloten wordt van deelname aan de minicompetities die door deze Deelnemer

uitgeschreven worden binnen deze Raamovereenkomst en als gevolg hiervan geen Nadere overeenkomsten van deze Deelnemer gegund kan krijgen.

Hoofdstuk 5 - Eisen aan organisatie en beheer

Centraal en decentraal contractmanagement

O.1 Na gunning van de Raamovereenkomst leggen Opdrachtnemer en Deelnemer afzonderlijk werkafspraken vast, dit kan overkoepelend voor alle nog te sluiten Nadere overeenkomsten worden gedaan of per Nadere overeenkomst.

O.2 De werkafspraken dienen te voldoen aan het gestelde in dit programma van eisen en mogen niet afwijken van de Raamovereenkomst.

O.3 Opdrachtnemer stelt één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar voor Opdrachtgever en één gemandateerde vaste accountmanager per Deelnemer die het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever en/of Deelnemer coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze persoon dient telefonisch en per e-mail goed bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer zorgt voor gemandateerde en minstens gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van de vaste accountmanager, hetgeen tijdig kenbaar wordt gemaakt.

O.4 Tenminste éénmaal per kwartaal en kort na de termijn waarbinnen de rapportage conform hoofdstuk 6 moet worden opgeleverd vindt er een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De gesprekspunten worden vastgelegd in een verslag door Opdrachtnemer. In onderlinge afstemming kan een overleg worden overgeslagen indien er onvoldoende bespreekpunten zijn.

O.5 Opdrachtnemer en Deelnemer stellen gezamenlijk de gewenste overlegfrequentie vast en de inhoud van het overleg.

Klantoverleg

O.6 Opdrachtnemer en Deelnemer hebben op verzoek of na instemming van Deelnemer strategisch en/of tactisch overleg, met als doelstelling de relatie en samenwerking tussen hen te optimaliseren en Prestaties van Opdrachtnemer te monitoren en eventueel te verbeteren. De frequentie van deze overlegvormen en betrokken personen kan in onderling overleg worden bepaald en wordt vastgelegd in de werkafspraken.

Hoofdstuk 6 - Eisen aan rapportages (ROK niveau)

R.1 Opdrachtnemer levert standaard rapportages aan Opdrachtgever om een eenduidige verwerking van de gevraagde gegevens mogelijk te kunnen maken en hanteert daarvoor het format dat tijdens implementatie wordt vastgesteld en is gebaseerd op:

- het rapportageformat conform Bijlage 12.1 – Model Rapportage ROK MDA
- het rapportageformat conform Bijlage 12.2 – Model Rapportage SROI

R.2 Opdrachtnemer verstrekt de Rapportage ROK MDA aan Opdrachtgever per drie (3) maanden. De aanlevertermijn start op de eerste dag na einde kwartaal en sluit uiterlijk vijftien (15) dagen na einde kwartaal. ~~Het betreft de periodes:~~ Deze rapportageplicht geldt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen. Het betreft de volgende kalenderkwartalen van ieder kalenderjaar:

Kwartaal: ~~1-1-202x tot en met 31-3-202x~~ 1 januari tot en met 31 maart
Kwartaal: ~~1-4-202x tot en met 30-6-202x~~ 1 april tot en met 30 juni
Kwartaal: ~~1-7-202x tot en met 30-9-202x~~ 1 juli tot en met 30 september
Kwartaal: ~~1-10-202x tot en met 31-12-202x~~ 1 oktober tot en met 31 december

- De eerste rapportageperiode betreft de eerste drie (3) maanden die volledig binnen een van de genoemde kwartalen valt, aangevuld met de periode vanaf de startdatum van de Raamovereenkomst.
- De laatste rapportageperiode wordt aangevuld tot en met de einddatum van de Raamovereenkomst.

Opdrachtnemer verstrekt de Rapportage SROI één keer per contractjaar aan Opdrachtgever en conform de uitleg in eis M.6. De jaarlijkse opleverdatum wordt door Opdrachtgever bij implementatie van de Raamovereenkomst afgestemd met Opdrachtnemer.

R.3 Teneinde de uniformiteit en betrouwbaarheid van de aanvraagdata in de rapportages te waarborgen, geldt het volgende:

1 - Opdrachtgever wijst per rapportageperiode (kwartaal) één Opdrachtnemer MDA-veld en één Opdrachtnemer MDA-bank aan als coördinerend Opdrachtnemer voor het opstellen van de aanvraagdata op basis van minicompetities. De aanwijzing geschiedt volgens een roulatiesysteem waarbij iedere Opdrachtnemer minimaal één keer als coördinerend Opdrachtnemer fungeert.

2 - De coördinerend Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Het opstellen van het concepttabblad met aanvraagdata minicompetities voor de betreffende rapportageperiode;
- Het verzamelen van alle relevante aanvraaginformatie op basis van de door Deelnemers verstrekte Aanvragen;
- Het waarborgen van de volledigheid en juistheid van de aanvraagdata;
- Uiterlijk vijf (5) kalenderdagen na de einddatum van de betreffende meetperiode distribueren van het concepttabblad aan de overige Opdrachtnemers ter verificatie.

3 - Iedere Opdrachtnemer is verplicht:

- Het concepttabblad te controleren op volledigheid en juistheid binnen drie (3) kalenderdagen na ontvangst:
- Eventuele afwijkingen, onvolkomenheden of ontbrekende gegevens schriftelijk (per e-mail) te melden aan de coördinerend Opdrachtnemer;
- Bij akkoord een schriftelijke goedkeuring te verstrekken aan de coördinerend Opdrachtnemer.

4 - De coördinerend Opdrachtnemer verwerkt binnen drie (3) kalenderdagen na ontvangst van alle verificaties de eventuele correcties en stelt het definitieve tabblad met aanvraagdata vast. Dit definitieve tabblad wordt gelijktijdig door de coördinerend Opdrachtnemer verstrekt aan alle Opdrachtnemers.

5 – Iedere Opdrachtnemer is zelf verplicht het door de coördinerend Opdrachtnemer opgestelde en door alle Opdrachtnemers geverifieerde tabblad met aanvraagdata ongewijzigd te gebruiken in zijn individuele rapportage. Afwijkingen of aanpassingen aan dit tabblad zijn niet toegestaan.

6 - Iedere Opdrachtnemer vult vervolgens het tabblad aan met aanboddata en vult de tabbladen aanvragen toerbeurtschema, aanvragen overig en Nadere overeenkomsten in en dient de volledige rapportage in conform gestelde termijn in R.2.
7- Als Opdrachtnemers binnen de verificatietermijn geen consensus bereiken over de aanvraagdata, of indien de coördinerend Opdrachtnemer de termijnen niet naleeft, dienen Opdrachtnemers dit uiterlijk op kalenderdag elf (11) na einddatum meetperiode te escaleren naar Opdrachtgever.
8- Opdrachtgever beslist bindend bij escalatie.

R.4 Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen een voorstel doen om het format van de genoemd in eis R.1 aan te passen en stemmen een voorgestelde wijziging onderling af. Uitsluitend Opdrachtgever besluit of een aanpassing wordt doorgevoerd. De doorgevoerde wijziging geldt voor alle Opdrachtnemers.

R.5 Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever aanvullende (maatwerk)rapportages of een rapportage met een afwijkende rapportageperiode. Opdrachtgever gaat hier terughoudend mee om.

R.6 Opdrachtnemer zal op verzoek van Deelnemer aanvullende of (maatwerk)rapportages opleveren indien deze bijdragen aan het bereiken van het Resultaat tijdens de uitvoering van een Nadere overeenkomst.

R.7 Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van de informatie die in rapportages moeten worden opgenomen.

R.8 Bij constatering door Opdrachtgever van foutieve informatie in de rapportages of het vermoeden daarvan, levert Opdrachtnemer op eerste verzoek per direct aanvullend bewijs dan wel corrigeert de foutieve informatie en levert een herziene rapportage aan.

R.9 De rapportageverplichtingen blijven van kracht na beëindiging van de Raamovereenkomst, totdat alle Nadere overeenkomsten zijn beëindigd.

Hoofdstuk 7 - Eisen met betrekking tot prestatiemanagement (ROK niveau)

K.1 Opdrachtgever meet de prestaties van de Opdrachtnemer op basis van twee (2) Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI-1 en KPI-2), één (1) prestatie-indicator (PI-1) en één (1) meetgegeven (M-1).

- KPI-1 Kwaliteit van de dienstverlening
- KPI-2 Rapportages
- PI-1 Percentage gegunde Opdrachten
- M-1 Percentage uitgebrachte Offertes

De score per Opdrachtnemer aangaande KPI's, PI-1 en M-1 wordt geaggregeerd op het niveau van de Raamovereenkomst (Deelnemeroverstijgend) vastgesteld.

Deelnemer kan per Nadere overeenkomst extra KPI's, PI's of andere meetgegevens overeenkomen met Opdrachtnemer.

K.2 De meetperiode voor KPI-1, PI-1 en M-1 betreft vier (4) kwartalen conform eis R.2.
De peildata zijn gelijk aan de laatste dag van de meetperiode:
Meetperiode 1: ingangsdatum ROK tot en met 4e kwartaal
Meetperiode 2: 5e kwartaal tot en met 8e kwartaal
Meetperiode 3: 9e kwartaal tot en met 12e kwartaal
Meetperiode 4: 13e kwartaal tot en met einddatum ROK

KPI-2 wordt per kwartaal vastgesteld. De meetperiode is altijd één kalenderkwartaal, zie eis R.2. De peildatum is de laatste dag van dat kwartaal.

K.3 Opdrachtnemer conformeert zich aan de 2 sturingsmechanismen die van toepassing zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst zoals beschreven in dit hoofdstuk:
Sturingsmechanisme 1 sanctiemogelijkheden KPI-1 en KPI-2
Sturingsmechanisme 2 rouleren MDA-veld en MDA-bank

KPI-1 Kwaliteit van de dienstverlening NOK

K.4 KPI-1 wordt per meetperiode door Opdrachtgever vastgesteld door het rekenkundig gemiddelde te bepalen van de beoordeling door Deelnemer, op basis van Bijlage 13.1 – Model Kwaliteit dienstverlening NOK en eventueel de beoordeling door Opdrachtgever, van Nadere overeenkomsten die in de meetperiode zijn afgerond/beëindigd.

<u>Berekening:</u>
Opdrachtgever stelt de behaalde score op KPI-1 vast door de som van de toegekende (rapport)cijfers te delen door het aantal Nadere overeenkomsten dat in de meetperiode is afgerond/beëindigd.

KPI-1 = Σ (rapportcijfers per NOK) / n (aantal afgeronde/beëindigde Nadere overeenkomsten in de meetperiode)

<u>Norm:</u>
De norm voor KPI-1 ≥ 7,0 op 1 cijfer achter de komma nauwkeurig.

K.5 Opdrachtnemer verzoekt Deelnemer om Bijlage 13.1 – Model Kwaliteit dienstverlening NOK in te vullen waarbij de beoordeling per afgeronde/beëindigde Nadere overeenkomst wordt uitgevoerd over de totale looptijd van de Nadere overeenkomst.

De Deelnemer beoordeelt elke afgeronde/beëindigde Nadere overeenkomst op basis van de instructie die is opgenomen in Bijlage 13.1

K.6 Opdrachtnemer levert de ingevulde Bijlage 13.1 – Model Kwaliteit dienstverlening NOK per afgeronde Nadere overeenkomst aan bij Opdrachtgever tegelijktijdig met het indienen van de rapportage voor het 4e kwartaal, het 8e kwartaal, 12e kwartaal en 16e kwartaal.

Iedere Bijlage 13.1 – Model Kwaliteit dienstverlening NOK die op dag 15 na einddatum meetperiode niet in het bezit is van Opdrachtgever, wordt geregistreerd als niet ontvangen en daaraan kent Opdrachtgever het cijfer 5,0 toe als behaalde score voor de betreffende afgeronde/beëindigde Nadere overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat Deelnemer na herhaaldelijke verzoeken van Opdrachtnemer geen beoordeling wil/gaat geven. De betreffende Nadere overeenkomst telt in dat geval niet mee voor het bepalen van de score op KPI-1.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een ingevulde Bijlage 13.1 te verifiëren bij Deelnemer.

KPI-2 Rapportages

K.7 KPI-2 wordt per meetperiode door Opdrachtgever als volgt vastgesteld:
A - de rapportage is op tijd aangeleverd
B - de rapportage is juist en volledig

Berekening tijdigheid
Opdrachtgever registreert nauwkeurig de exacte datum en het precieze tijdstip waarop de rapportage van de Opdrachtnemer is ontvangen. Vervolgens berekent Opdrachtgever het aantal kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de rapportage en de einddatum van het kwartaal.

Tijdigheid KPI-2 = Aantal kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de rapportage - de einddatum van het kwartaal.

Norm tijdigheid
De norm voor KPI-2 tijdigheid ≤ 15 kalenderdagen

Berekening juistheid en volledigheid
Opdrachtgever stelt vast dat Opdrachtnemer binnen de periode voor netto hersteltijd op juiste wijze heeft gerapporteerd en dat de rapportage geen gebreken bevat.

Juistheid en volledigheid KPI-2 = Aantal kalenderdagen tussen datum ontvangst volledige en juiste rapportage en datum eerste verzoek door Opdrachtgever tot herstel.

Norm juistheid en volledigheid
De norm voor KPI-2 juistheid en volledigheid ≤ zeven (7) Werkdagen (of 7 x 24 = 168 uur) na eerste verzoek door Opdrachtgever tot herstel.

K.8 Van op onjuiste wijze rapporteren of rapporteren met gebreken is sprake wanneer Opdrachtnemer, niet, onvolledig, onjuist (inclusief niet conform de overige rapportagevereisten, zoals syntax en structuur) rapporteert over een rapportageperiode en Opdrachtnemer deze gebreken niet naar het oordeel van Opdrachtgever op voldoende wijze herstelt binnen de maximale "netto hersteltijd" van zeven (7) werkdagen (of 7 x 24 = 168 uur), na een schriftelijk verzoek daartoe door Opdrachtgever:

- Deze netto hersteltijd van gebreken betreft de cumulatieve tijd die Opdrachtnemer nodig heeft tussen een schriftelijk verzoek van Opdrachtgever om alsnog een juiste en volledige rapportage aan te leveren en het door Opdrachtnemer schriftelijk indienen van een nieuwe/herstelde rapportage.
- De tijd die Opdrachtgever zelf nodig heeft tussen het ontvangen van een rapportage van Opdrachtnemer, het toetsen van deze rapportage en het versturen van een reactie naar Opdrachtnemer over het accepteren of laten herstellen van een rapportage wordt niet in deze netto hersteltijd meegeteld.
- Opdrachtnemer kan binnen deze maximale netto hersteltijd meerdere (herstelde) versies van een rapportage bij Opdrachtgever indienen, maar streeft ernaar het aantal herstelde versies te minimaliseren (doel: 'first time right').

K.9 Opdrachtgever kan de volledigheid en juistheid van de rapportages op zowel automatische wijze (door bijvoorbeeld RPA) als handmatige wijze toetsen.

Opdrachtgever is gerechtigd om een gering aantal evidente kleine omissies/fouten in de rapportage van Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtnemer zelf te herstellen, als Opdrachtgever verwacht dat dit sneller is dan een herstel door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt dan wel de beschikking over de door Opdrachtgever herstelde rapportage, als hij hierna zelf ook nog gebreken in de rapportage moet herstellen.

Gebreken die het gevolg zijn van onvolledige, onduidelijke of foutieve informatieverstrekking door een Deelnemer en die Opdrachtnemer als behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende Opdrachtnemer had moeten/kunnen constateren, zijn geen reden voor het kwijtschelden van gebreken in de rapportage. Opdrachtgever kan verlangen dat Opdrachtnemer deze gebreken, al dan niet na raadpleging van de Deelnemer, herstelt.

PI-1 Percentage gegunde Opdrachten

K.10 PI-1 wordt per meetperiode door Opdrachtgever vastgesteld door het percentage te bepalen van het aantal Nadere overeenkomsten dat na minicompetitie aan Opdrachtnemer is gegund ten opzichte van het aantal geldige Aanvragen dat is uitgezet in MDA-veld via een minicompetitie. Een Aanvraag is geldig indien deze via een minicompetitie in MDA-veld is uitgezet en niet is ingetrokken, geannuleerd of ongeldig verklaard.

Berekening:
Opdrachtgever stelt de behaalde score op PI-1 vast door het aantal via minicompetitie aan Opdrachtnemer gegunde Nadere overeenkomsten op basis van Bijlage 12.1 – Model rapportage ROK MDA te delen door het aantal geldige Aanvragen in MDA-veld via minicompetitie.

PI-1 = (Aantal via minicompetitie gesloten Nadere overeenkomsten met Opdrachtnemer / Totaal aantal geldige Aanvragen uitgezet in MDA-veld via minicompetitie) × 100

Norm:
De norm voor PI-1 ≥ 10,00% op 2 cijfers achter de komma nauwkeurig.

M-1 Aanbiedingspercentage Offertes

K.11 M-1 wordt per meetperiode door Opdrachtgever vastgesteld door het percentage te bepalen van het aantal via minicompetitie door Opdrachtnemer uitgebrachte geldige Offertes ten opzichte van het aantal geldige Aanvragen dat is uitgezet in MDA-veld via minicompetitie.

Berekening:
M-1 = (Aantal geldige Offertes uitgebracht door Opdrachtnemer / Totaal aantal geldige Aanvragen uitgezet in MDA-veld via minicompetitie) × 100.

Norm:
Geen.

Sturingsmechanisme 1 sanctiemogelijkheden KPI-1 en KPI-2

K.12 Bij het niet behalen van KPI-1 wordt een gele kaart/sanctie toegewezen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zoals aangegeven in de onderstaande eisen.

K.13 De toewijzing van een gele kaart/sanctie voor KPI-1 heeft geaggregeerd betrekking op alle Deelnemers en binnen de Raamovereenkomst.

K.14 Als de prestaties van Opdrachtnemer in een meetperiode niet voldoen aan de voor KPI-1 geldende normwaarde, krijgt de Opdrachtnemer voor de tekortkoming een gele kaart als sanctie. Deze gele kaart houdt in dat Opdrachtnemer een formele schriftelijke aanwijzing ontvangt om de geconstateerde tekortkoming(en) te herstellen tot de overeengekomen normwaarden. Wordt aan het einde van de opvolgende meetperiode wederom niet voldaan aan de voor KPI-1 geldende normwaarde, dan ontvangt Opdrachtnemer een tweede gele kaart als sanctie en is Opdrachtnemer in verzuim. Opdrachtgever is vervolgens gerechtigd om de Raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

De sanctie conform deze eis is van kracht zodra aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- aantal beoordeelde Nadere overeenkomsten > 2

én:
- aantal verschillende beoordelaars > 2

én:
- behaalde score door Opdrachtnemer < 7,0

Los van de hierboven omschreven sanctie draagt Opdrachtnemer zorg voor het opstellen van een herstelplan conform Bijlage 13.2 - Model Herstelplan RVICTO bij toewijzing van een gele kaart.

K.15 Als de prestaties van Opdrachtnemer in een meetperiode niet voldoen aan de voor KPI-2 geldende normwaarden kan Opdrachtgever besluiten Opdrachtnemer voor een bepaalde periode uit te sluiten van deelname aan minicompetities of de Aanvragen via het toerbeurtschema van Deelnemer waardoor Opdrachtnemer geen Offertes mag aanbieden.

De toewijzing van de sanctie op KPI-2 heeft geaggregeerd betrekking op alle Deelnemers en binnen de Raamovereenkomst.

De opschorting van deelname van Opdrachtnemer aan minicompetities of de Aanvragen via het toerbeurtschema duurt voort tot aan het moment dat Opdrachtnemer, naar het oordeel van Opdrachtgever, een juiste en volledige rapportage heeft ingediend over de betreffende meetperiode en Opdrachtgever deze schriftelijk heeft geaccepteerd. Opdrachtnemer dient dan binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn van ten minste 2 weken alsnog een juiste en volledige rapportage op te leveren. Indien binnen deze ingebrekestellingsperiode wederom niet, onjuist en/of onvolledig wordt gerapporteerd, dan is Opdrachtnemer in verzuim en is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst buiten rechte geheel dan wel gedeeltelijk te ontbinden.

Sturingsmechanisme 2 rouleren MDA-veld en MDA-bank

K.16 Er zijn 3 ijkmomenten waarop roulatie tussen MDA-veld en MDA-bank kan plaatsvinden:

IJkmoment	**Timing**
IJkmoment 1	Na afronding meetperiode 1 op basis van data voor meetperiode 1
IJkmoment 2	Na afronding meetperiode 2 op basis van data voor meetperiode 2
IJkmoment 3	Na afronding meetperiode 3 op basis van data voor meetperiode 3

K.17 Per ijkmoment rouleren maximaal 2 Opdrachtnemers van MDA-veld naar MDA-bank.

K.18 Per ijkmoment rouleren evenveel Opdrachtnemers van MDA-bank naar MDA-veld als van MDA-veld naar MDA-bank zijn gerouleerd (1-voor-1 of 2-voor-2 roulatie).

K.19 Roulatie wordt vastgesteld en schriftelijk gecommuniceerd door Opdrachtgever uiterlijk dertig (30) kalenderdagen na het einde van de meetperiode die het ijkmoment markeert en is bindend voor partijen. De communicatie bevat minimaal:

- Welke Opdrachtnemers van MDA-veld naar MDA- bank rouleren
- Welke Opdrachtnemers van MDA-bank naar MDA-veld rouleren
- De scores op KPI-1, PI-1 en M-1 per Opdrachtnemer
- De motivering van het roulatiebesluit
- De beslisregels die zijn toegepast

K.20 De roulatie treedt in werking op de eerste dag van de tweede maand binnen de eerstvolgende meetperiode na het ijkmoment.

K.21 Het bepalen van de Opdrachtnemer(s) die rouleren van MDA-veld naar MDA-bank gaat als volgt:
1 primair – rouleren op basis van de score KPI-1
2 secundair – rouleren op basis van de score PI-1, M-1 of loting

Van MDA-veld naar MDA-bank, primair rouleren op basis van KPI-1

K.22 Opdrachtnemers in MDA-veld die op KPI-1 een score onder de norm hebben behaald én waarbij deze score voldoet aan de voorwaarden van K.14, rouleren van MDA-veld naar MDA-bank.

K.23 Indien meer dan 2 Opdrachtnemers een score op KPI-1 onder de norm hebben behaald dan geldt het volgende:
De hoogte van de score op KPI-1 bepaalt welke twee Opdrachtnemers van MDA-veld naar MDA-bank gaan:
- De 2 Opdrachtnemers met de laagste scores op KPI-1 rouleren naar MDA-bank;
- De andere Opdrachtnemer(s) rouleren niet.

K.24 Indien voor roulatiepositie 1 en 2 geldt dat meer dan 2 Opdrachtnemers een gelijke laagste score onder de norm op KPI-1 hebben, dan geldt selectie tussen de Opdrachtnemers met de gelijke laagste score op KPI-1, op basis van PI-1.

K.25 Indien voor de roulatiepositie 2 geldt dat 2 of meer Opdrachtnemers een gelijke laagste score onder de norm op KPI-1 hebben dan geldt selectie tussen de Opdrachtnemers met de gelijke laagste score op KPI-1, op basis van PI-1.

Van MDA-veld naar MDA-bank, secundair rouleren op basis van PI-1

K.26 Opdrachtnemers in MDA-veld rouleren op basis van PI-1 indien:
- Op basis primair rouleren geen of 1 Opdrachtnemer in aanmerking komt voor rouleren van MDA-veld naar MDA-bank
  OF
- Op basis van primair rouleren bij gelijke KPI-1 scores niet kan worden bepaald welke Opdrachtnemer(s) rouleren voor positie 1 en/of voor positie 2

K.27 Opdrachtnemers met een PI-1 score onder de norm komen in aanmerking voor rouleren van MDA-veld naar MDA-bank.

K.28 Indien op basis van primair rouleren geen Opdrachtnemer is gerouleerd naar MDA-bank, dan zijn er 2 posities open om te rouleren op basis van PI-1.

De Opdrachtnemer(s) met een score op PI-1 onder de norm rouleert van MDA-veld naar MDA-bank.

Indien meer dan 2 Opdrachtnemers een score onder de norm hebben, dan geldt het volgende:

- De 2 Opdrachtnemers met de laagste score onder de norm op PI-1 rouleren naar MDA-bank;
- De andere Opdrachtnemer(s) rouleren niet.

Zijn de scores gelijk en kan niet worden bepaald welke 2 Opdrachtnemers rouleren dan vindt selectie plaats op basis van de laagste score op M-1 tussen de Opdrachtnemers met gelijke score onder de norm op PI-1.

Zijn de scores op M-1 gelijk dan volgt loting door IUC-EZK/LVVN.

K.29 Indien op basis van primair rouleren 1 Opdrachtnemer is gerouleerd naar de bank, dan is er 1 positie open om te rouleren op basis van PI-1.

De Opdrachtnemer met de laagste score op PI-1 onder de norm rouleert van MDA-veld naar MDA-bank.

Indien 2 of meer Opdrachtnemers een score op PI-1 onder de norm hebben, dan geldt het volgende

- De Opdrachtnemer met de laagste score onder de norm op PI-1 score rouleert van MDA-veld naar MDA-bank;
- De andere Opdrachtnemer(s) rouleren niet.

Indien 2 of meer Opdrachtnemers een gelijke laagste score onder de norm op PI-1 hebben en niet kan worden bepaald welke Opdrachtnemer rouleert, dan rouleert van de Opdrachtnemers met de gelijke laagste score onder de norm op PI-1, de Opdrachtnemer met de laagste score op M-1.

Zijn de scores op M-1 gelijk dan volgt loting door IUC-EZK/LVVN.

K.30 Indien op basis van primair rouleren bij een gelijke score op KPI-1 onder de norm niet kan worden bepaald welke van de Opdrachtnemer(s) rouleren van MDA-veld naar MDA-bank dan geldt het volgende:

- Zijn er 2 roulatieposities open dan rouleren de 2 Opdrachtnemers met de laagste score onder de norm op PI-1 van MDA-veld naar MDA-bank.
- Is er 1 roulatiepositie open dan rouleert de Opdrachtnemer met de laagste score onder de norm op PI-1 van MDA-veld naar MDA-bank.

Indien op basis van PI-1 niet bepaald kan worden welke Opdrachtnemer rouleert of welke 2 Opdrachtnemers rouleren omdat scores onder de norm gelijk zijn, dan rouleert de Opdrachtnemer of de 2 Opdrachtnemers met de laagste score op M-1.

Zijn de scores op M-1 gelijk dan volgt loting door IUC-EZK/LVVN.

Van MDA-veld naar MDA-bank, rouleren door loting door IUC-EZK/LVVN

K.31 De loting is transparant, objectief en wordt gedocumenteerd.
Alle betrokken Opdrachtnemers worden vooraf geïnformeerd over de lotingsprocedure door Opdrachtgever.

Rouleren van MDA-bank naar MDA-veld

K.32 Indien op basis van K.16 tot en met K.31 geen positie open is in het MDA-veld dan rouleert er geen Opdrachtnemer van MDA-bank naar MDA-veld.

K.33 Indien op basis van K.16 tot en met K.31 1 positie open is in het MDA-veld dan rouleert 1 Opdrachtnemer van MDA-bank naar MDA-veld.

K.34 De Opdrachtnemer die de hoogste score op KPI-1 boven de norm heeft behaald én waarbij de score wel voldoet aan de voorwaarden dat er meer dan 2 Nadere overeenkomsten zijn beoordeeld én dat deze beoordelingen door meer dan 2 verschillende beoordelaars zijn gedaan, rouleert van MDA-bank naar MDA-veld.

- Indien 2 of meer Opdrachtnemers dezelfde hoogste score op KPI-1 hebben behaald dan rouleert de Opdrachtnemer met de hoogste score op PI-1.
- Indien er geen score op basis van KPI-1 kan worden vastgesteld dan rouleert de Opdrachtnemer met de hoogste score op PI-1.
- Indien 2 of meer Opdrachtnemers dezelfde hoogste score op PI-1 hebben dan rouleert van de Opdrachtnemers met dezelfde hoogste score op PI-1 de Opdrachtnemer met de hoogste score op M-1.
- Indien 2 of meer Opdrachtnemers met dezelfde hoogste score op PI-1 ook dezelfde hoogste score op M-1 hebben dan volgt loting door IUC-EZK/LVVN conform K.31 om te bepalen welke Opdrachtnemer rouleert.

K.35 Indien op basis van K.16 tot en met K.31 2 posities open zijn in MDA-veld dan rouleren 2 Opdrachtnemers van MDA-bank naar MDA-veld.

K.36 Als er meer dan 2 Opdrachtnemers in MDA-bank zijn dan geldt dat:

- De 2 Opdrachtnemers die de hoogste score op KPI-1 boven de norm hebben behaald én waarbij de score wel voldoet aan de voorwaarden dat er meer dan 2 Nadere overeenkomsten zijn beoordeeld én dat deze beoordelingen door meer dan 2 verschillende beoordelaars zijn gedaan, rouleren van MDA-bank naar MDA-veld.
- Indien 2 of meer Opdrachtnemers dezelfde hoogste score op KPI-1 hebben behaald dan rouleren van de Opdrachtnemers met gelijke score op KPI-1 de 2 Opdrachtnemers met de hoogste scores op PI-1.
- Indien er meer dan 2 Opdrachtnemers dezelfde hoogste score op PI-1 hebben dan rouleren van de Opdrachtnemers met dezelfde hoogste score op PI-1 de 2 Opdrachtnemers met de hoogste score op M-1.
- Indien meer dan 2 Opdrachtnemers dezelfde hoogste score op M-1 hebben dan volgt loting door IUC-EZK/LVVN conform K.31 om te bepalen welke 2 Opdrachtnemers rouleren.

Indien er geen score op basis van KPI-1 kan worden vastgesteld dan rouleren de 2 Opdrachtnemers met de hoogste scores op PI-1. Indien er meer dan 2 Opdrachtnemers dezelfde hoogste score op PI-1 hebben dan rouleren van de Opdrachtnemers met dezelfde hoogste score op PI-1 de 2 Opdrachtnemers met de hoogste score op M-1. Indien meer dan 2 Opdrachtnemers dezelfde hoogste score op M-1 hebben dan volgt loting door IUC-EZK/LVVN conform K.31 om te bepalen welke 2 Opdrachtnemers rouleren.

K.37 Voor de Opdrachtnemers die rouleren geldt dat de KPI-1, PI-1 en M-1 worden berekend vanaf ingangsdatum roulatie.

Achterwege blijven sanctie/gele kaart sturingsmechanisme 1 en/of rouleren van MDA-veld naar MDA-bank sturingsmechanisme 2

K.38 Toewijzing van een sanctie/gele kaart aan Opdrachtnemer op basis van sturingsmechanisme 1 en/of roulatie voor sturingsmechanisme 2 van MDA-veld naar MDA-bank blijft achterwege indien:

- Naar het oordeel van de Opdrachtgever toewijzing of roulatie als disproportioneel moet worden beschouwd;
  en/of

- De oorzaak van het verkrijgen van een sanctie/gele kaart of roulatie van MDA-veld naar MDA-bank buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer ligt, dan wel anderszins niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer dient te komen.

K.39 Het als gevolg van op basis van eis K.38 kwijtschelden van een gele kaart/sanctie aan Opdrachtnemer of roulatie van MDA-veld naar MDA-bank beperkt zich uitsluitend tot de betreffende situatie voor Opdrachtnemer en is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

K.40 Opdrachtnemer kan geen recht ontlenen aan de beslissing van Opdrachtgever tot het doen kwijtschelden van een sanctie/gele kaart of roulatiebeslissing voor een andere Opdrachtnemer van deze Raamovereenkomst en dit heeft daarmee dan ook niet automatisch het gevolg dat een toe te wijzen gele kaart/sanctie en/of een roulatiebeslissing van MDA-veld naar MDA-bank voor Opdrachtnemer wordt kwijtgescholden.

Hoofdstuk 8 - Eisen aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Specifieke voorschriften met betrekking tot social return (SR)

M.1 Opdrachtnemer is verplicht om ten minste **2%** van de (opdracht)waarde van de aan Opdrachtnemer op grond van deze Raamovereenkomst te gunnen Nadere overeenkomsten, in te zetten voor social return (SR). Dit percentage wordt aan de hand van de gerealiseerde (opdracht)waarde of omzet excl. btw van een Opdrachtnemer vertaald in een bedrag (percentage SR maal waarde), hierna te noemen de "social return-verplichting" (ook: SR-verplichting). De SR-verplichting wordt dus per Nadere overeenkomst bepaald. Meerdere afzonderlijke SR-verplichtingen op grond van meerdere Nadere overeenkomsten met een Opdrachtnemer worden bij elkaar opgeteld tot een (cumulatieve) SR-verplichting.

Het doel van de SR-verplichtingen is het realiseren van sociale impact door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (hierna ook: doelgroepkandidaten) aan werk en inkomen te helpen of het perspectief van deze mensen op werk en inkomen te verbeteren. Opdrachtnemer kan op verschillende manieren de SR-verplichtingen invullen:

(1) **Arbeidsparticipatie**:
inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt op een uit te voeren Opdracht ten behoeve van een Deelnemer of inzet buiten een opdracht van Deelnemer.

(2) **Compensatieorders**:
door het plaatsen van orders/opdrachten bij c.q. het inzetten van
a - sociale/maatschappelijke ondernemingen of
b - sociale werkbedrijven.
Ad a - Sociale of maatschappelijke ondernemingen zijn ondernemingen die:

- (a1) een product of dienst leveren;
- (a2) in plaats van met een winstdoelstelling dit primair en expliciet doen om bij te dragen aan een maatschappelijk doel welke is vastgelegd in haar statuten;
- (a3) een deel van de omzet herinvesteren in het bereiken van het maatschappelijke doel en/of beperkt zijn in de verdeling van winst en vermogen, e.e.a. om te garanderen dat het maatschappelijk doel voor gaat;
- (a4) hun relevante stakeholders identificeren en daarmee minimaal jaarlijks in dialoog gaan;
- (a5) transparant zijn op hun website (of op andere wijze die publiekelijk toegankelijk is zoals in hun jaarverslag) over de meest materiële gecreëerde maatschappelijke waarde;
- (a6) onafhankelijk van de overheid en/of andere entiteiten een eigen strategie kunnen nastreven.

Ad b - Een sociaal werkbedrijf (SW-bedrijf) is een bedrijf dat duurzaam en beschut werk biedt aan mensen die geen werk vinden in een regulier bedrijf, zoals langdurig werklozen en mensen met een verstandelijke, lichamelijke, psychische of andere beperking.

(3) **Overig**:
het perspectief op werk en inkomen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt kan op diverse manieren verbeterd worden. Denk aan opleiding, training, advies/coaching, voorlichting aan kandidaten, hulp bieden aan een sociaal initiatief of vrijwilligerswerk. Dit kan ook gericht zijn op de toekomstige arbeidsmarkt met als doel uitval te voorkomen. Ook kan Opdrachtnemer (IT of intermediair) diensten

leveren die primair ten gunste zijn van doelgroepkandidaten en/of de arbeidsmarkt. Bij voorkeur sluit Opdrachtnemer ook aan bij beleidsdoelen[1] van een Deelnemer.

De mate van invulling wordt bepaald door toepassing van het bouwblokkenmodel. Opdrachtnemers kunnen aan de hand van dit model 'blokken' met een transparante, vooraf vastgestelde waarde stapelen, zie de tabel hieronder. De optelsom van de waardes van de toegepaste blokken bepaalt of en in welke mate een Opdrachtnemer heeft voldaan aan zijn SR-verplichting, niet de daadwerkelijk betaalde looncomponent. Een combinatie van blokken is toegestaan. Ingeval meerdere blokken op een doelgroepkandidaat van toepassing zijn, geldt de hoogste SR-waarde. Een vaste SR-waarde in het geval van arbeidsparticipatie telt volledig mee als de doelgroepkandidaat is ingezet, ongeacht duur en omvang (voltijd/deeltijd) van het dienstverband of de inzet. Een SR-waarde telt eenmalig mee, ook als de doelgroepkandidaat meerdere jaren wordt ingezet.
Bij een SR-waarde mag een 'bonuswaarde' worden opgeteld als voldaan wordt aan een extra criterium, zoals vermeld in de tabel onder de bouwblokken. Ingeval twee of meer bonuswaardes op een doelgroepkandidaat van toepassing zijn, gelden de twee hoogste SR-waardes.
Opdrachtgever heeft het recht om vanaf 2 jaar na start van de Raamovereenkomst – eenmalig - een of meerdere bouwblokken toe te voegen en/of de SR-waarde per blok te herzien, om daarmee in te kunnen spelen op veranderende arbeidsmarktomstandigheden. Een eventuele herziening van SR-waarden heeft geen gevolgen voor reeds toegekende SR-waarden.

De Opdrachtnemer is hoofdverantwoordelijk voor het werven, selecteren, inzetten en begeleiden van doelgroepkandidaten, maar kan hierbij derden inzetten. Een doelgroepkandidaat kan uitsluitend ter vervulling van de SR-verplichting worden opgevoerd als deze behoort tot een doelgroep of bouwblok zoals vermeld in onderstaande bouwblokkentabel.

Bouwblok	**Bijzonderheid**	**SR-waarde**
(1) Arbeidsparticipatie		
Doelgroep van de banenafspraak, geregistreerd in het doelgroepregister van het UWV	Dit betreft nu mensen met indicatie: • Participatiewet (en niet in staat zelfstandig het minimumloon te verdienen); • (Voormalige) leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en praktijkonderwijs (pro) die zich schriftelijk hebben aangemeld bij het UWV; • Wsw (Wet sociale werkvoorziening); • Wajong met arbeidsvermogen; • WIW-baan / ID-baan (voormalige Wet inschakeling werkzoekenden) *of* (voormalig Besluit in- en doorstroombanen); • Mensen die een medische beperking kregen vóór hun 18e verjaardag of tijdens hun studie (en niet in staat	€ 40.000

	zelfstandig het minimumloon te verdienen).	
WW (werkloosheidswet)	Geen onderscheid in duur WW-uitkering	€ 15.000
WIA/WAO	WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) WAO (Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering)	€ 30.000
Wajong (oude regeling)	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, voor 01-01-2015	€ 40.000
IOAW/IOAZ	IOAW (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) IOAZ (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen)	€ 15.000
WSW-inzet (detachering/dienst), niet zijnde in loondienst nemen van WSW'er	Bij in eigen loondienst nemen WSW'er is er sprake van doelgroep banenafspraak	Betaalde factuurwaarde aan WSW-bedrijf
Niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekende (Nugger)	1 jaar of langer werkzoekend	€ 15.000
Leer-/werktraject BBL- of stage BOL van minimaal 2 maanden	Mbo-niveau 1 t/m 4	€ 15.000
Stage leerling voorgezet speciaal onderwijs (vso) of praktijkonderwijs (pro)		€ 15.000
Voortijdige schoolverlaters zonder startkwalificatie tot 27 jaar	Startkwalificatie: een diploma op minimaal havo-, vwo- of mbo-niveau 2 of hoger.	€ 15.000
(2) Compensatieorders		
Compensatieorder	Inzet SW-bedrijf of sociale/maatschappelijke onderneming (conform de (beoogde) rechtsvorm BVm/maatschappelijke bv, ingeschreven in het register PSO gecertificeerde organisaties trede 3 & 30+ Gecertificeerde organisaties, lid Social Enterprise NL of een vergelijkbare vorm)	Factuurwaarde (excl. btw)
(3) Overig		
Overige activiteiten om sociale impact te maken ~~gericht op~~	Nader te bepalen, zoals opleiding, training, workshop, advies, coaching,	€ 100 per besteed uur of

~~genoemde doelgroepen~~	voorlichting, hulp bij toeleiding naar werk etc.	factuurwaarde (excl. btw)

Bonuswaarde	Bijzonderheid	Bovenop SR-waarde
Vast dienstverband	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
Tijdelijk dienstverband voortijdige schoolverlaters zonder startkwalificatie tot 27 jaar	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
Tijdelijk dienstverband na diploma MBO	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
Tijdelijk dienstverband na diploma vso of pro	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
Leeftijd 50+	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 5.000 extra
Statushouder	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
(Ex-)gedetineerde	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra
Inzet bij Deelnemer	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 5.000 extra
Aanstelling als militair, burgerpersoneel of reservist bij Defensie	In aanvulling op standaard SR-waarde	€ 10.000 extra

Een kandidaat mag (maximaal) 1 jaar na de laatst verkregen uitkering of indicatie nog als zodanig worden opgevoerd.

Indien de Opdrachtnemer de opdracht samen met onderaannemer(s) uitvoert, dan mag de feitelijke uitvoering van de SR-verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze onderaannemer(s). De verantwoordelijkheid voor de invulling van de SR-verplichting en het aanleveren van de gevraagde gegevens ligt bij de Opdrachtnemer, ook als die verplichting door onderaannemer(s) ingevuld wordt. Ingeval van inzet van een combinatie, zijn de combinanten elk hoofdelijk aansprakelijk voor het gedeelte waarop hun eigen SR-verplichting ziet.

M.2 Aan het begin of voorafgaand aan een contractjaar maakt Opdrachtnemer een inschatting van zijn voorlopige SR-verplichting van het komende contractjaar. Dit kan gezien worden als een zelf te bepalen voorschot. Na een contractjaar (jaar T) stelt Opdrachtgever – na afstemming met Opdrachtnemer – de definitieve SR-verplichting per Opdrachtnemer vast op grond van de door Opdrachtnemer gerealiseerde omzet op opdrachten in dat jaar: de SR-verplichting jaar T. Indien Opdrachtnemer dit bedrag van de definitieve SR-verplichting niet geheel in jaar T ingevuld heeft, dan wordt het restant (de onderschrijding) opgeteld bij de SR-verplichting van het daaropvolgende jaar (T+1), naast de eventuele SR-verplichting van dit nieuwe contractjaar. Hetzelfde geldt voor de opvolgende contractjaren. Na het laatste contractjaar van de Raamovereenkomst wordt de balans opgemaakt en over de dan nog resterende (cumulatieve) SR-verplichting is Opdrachtnemer een boete verschuldigd die gelijk staat aan tweemaal het bedrag van de niet-gerealiseerde SR-verplichting. Opdrachtgever stemt met Deelnemer(s) een passende bestemming van deze boete af. Een eventuele (beoogde) invulling van de (resterende) SR-verplichting van Opdrachtnemer na het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst wordt buiten beschouwing gelaten en heeft geen gevolgen voor de vaststelling van de hoogte van de boete, indien van toepassing.

Een overschrijding van de SR-verplichting van Opdrachtnemer in een contractjaar T (oftewel, als Opdrachtnemer meer ingevuld/gerealiseerd heeft dan zijn SR-verplichting), mag deze overschrijding in het opvolgende contractjaar T+1 afgetrokken worden van de SR-verplichting van dat opvolgende contractjaar (en eventueel daarna). Met andere woorden, Opdrachtnemer kan zelf bepalen in welke contractjaren hij in welke mate zijn SR-verplichtingen invult.

Voorbeeld boetebepaling:

Contractjaar	**SR-verplichting**	**SR-restant (negatief: niet ingevulde SR-verplichting na dit contractjaar; positief: overschrijding van SR-verplichting)**	**Boete**
1	€ 40.000	-/- € 10.000 (niet ingevuld in jaar 1, op te tellen bij SR-verplichting jaar 2)	-
2	€ 10.000 (restant jaar 1) + € 60.000 (jaar 2) = € 70.000	€ 0 (jaar 1, volledig gerealiseerd) -/- € 10.000 (niet ingevuld jaar 2, op te tellen bij SR-verplichting jaar 3)	-
3	€ 10.000 (restant jaar 2) + € 50.000 (jaar 3) = € 60.000	€ 0 (jaar 2) + € 10.000 (meer ingevuld in jaar 3, af te trekken van SR-verplichting jaar 4)	-
4	-/- € 10.000 (overschrijding jaar 3) + € 90.000 (jaar 4) = € 80.000	€ 0 (jaar 3) -/- € 30.000 (niet ingevuld in jaar 4)	-
Einde looptijd Raam-overeenkomst	€ 30.000 (restant jaar 4)		2 x € 30.000 = € 60.000

Voorbeelden invulling SR-verplichting:

- In contractjaar 1 hebben Deelnemers aan Opdrachtnemer drie opdrachten verstrekt, op basis waarvan Opdrachtnemer
  € 2.000.000,- heeft gefactureerd. De hiermee opgebouwde SR-verplichting van contractjaar 1 is 2% hiervan, dus € 40.000. Opdrachtnemer had in dit contractjaar besloten om een persoon met WW-uitkering in tijdelijke dienst te nemen. Dit bouwblok heeft een waarde van € 15.000. Verder heeft Opdrachtnemer op een van de opdrachten een sociale onderneming ingezet, die als onderaannemer €15.000 aan u gefactureerd had (=compensatieorder). Opdrachtnemer heeft hiermee dit jaar totaal 30.000 aan SR-verplichting ingevuld, waarmee het SR-restant € 10.000 is. Dit neemt Opdrachtnemer mee naar contractjaar 2.
- In contractjaar 2 lopen nog twee opdrachten uit het eerste jaar door en Opdrachtnemer krijgt vijf nieuwe opdrachten erbij. Opdrachtnemer factureert dit jaar € 3.000.000 aan Deelnemers. De SR-verplichting hiervan komt uit op € 60.000. Omdat Opdrachtnemer nog € 10.000 SR-restant uit contractjaar 1 heeft, is de cumulatieve SR-verplichting € 70.000. Gedurende contractjaar 2 heeft Opdrachtnemer een kandidaat uit het doelgroepregister ingezet op een opdracht bij een Deelnemer. Deze persoon is 60 jaar. De waarde van het bouwblok 'doelgroepregister' is € 40.000. Opdrachtnemer krijgt twee bonuswaardes erbij: € 5.000 voor 'leeftijd 50+' en € 5.000 voor 'inzet bij deelnemer'. De WW'er die Opdrachtnemer in contractjaar 1 had ingezet, heeft in contractjaar 2 een vast dienstverband bij Opdrachtnemer gekregen. Opdrachtnemer krijgt hierom een bonuswaarde van € 10.000. De SR-waarde gerelateerd aan de inzet van de WW'er

heeft Opdrachtnemer al in contractjaar 1 ontvangen en telt niet nogmaals mee. Opdrachtnemer heeft hiermee in contractjaar 2 totaal voor € 60.000 aan SR-verplichting ingevuld, waarmee het SR-restant € 10.000 is. Dit neemt Opdrachtnemer mee naar contractjaar 3.

M.3 Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na start van de Raamovereenkomst bij Opdrachtgever een (concept) plan van aanpak in voor (beoogde) invulling van zijn SR-verplichting. Hierna stemt Opdrachtnemer het plan van aanpak met Opdrachtgever af. Het definitieve plan van aanpak dient Opdrachtnemer binnen 3 maanden na start van de Raamovereenkomst bij Opdrachtgever in. Het doel van dit plan van aanpak en de tijdige afstemming hierover is om met betrokken partijen gezamenlijk vast te stellen of de beoogde wijze van invulling van de SR-verplichting concreet, voldoende ambitieus, haalbaar, acceptabel en realistisch is.

Op het plan van aanpak is geen expliciete goedkeuring van Opdrachtgever vereist, aangezien Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor invulling van zijn SR-verplichting. Opdrachtgever mag wel een (beoogde) invulling van een SR-verplichting gemotiveerd weigeren of besluiten om deze geheel of gedeeltelijk niet mee te laten tellen voor invulling van de SR-verplichting van Opdrachtnemer, bij gebrek aan sociale impact. Opdrachtnemer heeft er daarom zelf belang bij zijn plan van aanpak af te stemmen. Opdrachtnemer mag zijn plan van aanpak gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanvullen en/of wijzigen. Deze aanvullingen/wijzigingen stemt Opdrachtnemer dan wel met Opdrachtgever af.

M.4 Er mag bij de invulling van SR-verplichting géén sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.

Invulling van SR-verplichtingen ten behoeve van andere opdrachtgevers, telt niet mee als invulling van SR-verplichting ten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelnemer(s), behalve voor het eventuele gedeelte dat duidelijk en aanvullend ten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelnemer(s) wordt gerealiseerd. Een geplaatste of geholpen kandidaat mag dus niet meerdere keren als social return worden opgevoerd.

M.5 De wijze van invulling van de SR-verplichting van de Opdrachtnemer sluit in algemene zin aan bij het kabinets-/rijksbeleid en bij voorkeur ook bij de beleidsdoelstellingen, bedrijfsvoering en behoeftes van de Deelnemer(s). Een wijze van invulling mag geen conflicterende situaties opleveren. Opdrachtnemer dient hierover voortijdig af te stemmen met Opdrachtgever en/of Deelnemer(s). Opdrachtgever en/of Deelnemer(s) hebben het recht om een door Opdrachtnemer beoogde wijze van invulling van zijn SR-verplichting, om zwaarwegende reden, gemotiveerd te weigeren. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever en/of Deelnemers niet verplichten in meer of mindere mate bij te dragen aan de invulling van zijn SR-verplichting.

M.6 Opdrachtnemer legt in beginsel elk jaar verantwoording af aan Opdrachtgever over de voortgang van de invulling van zijn SR-verplichting, middels oplevering van Bijlage 12.2 – Model rapportage SROI inclusief bewijsstukken conform R.2.
Aanvullend hierop geldt dat binnen zes maanden tot drie maanden voor het einde van de Raamovereenkomst de Opdrachtnemer een (aanvullende) rapportage oplevert om (extra) inzicht te geven in de mate waarin zijn (cumulatieve) SR-verplichting is ingevuld en er nog interventies wenselijk zijn. De laatste rapportage en bewijsmiddelen levert Opdrachtnemer binnen een tot zes maanden na het einde van de Raamovereenkomst in, op basis waarvan vastgesteld moet kunnen worden of en in welke mate aan de SR-verplichting voldaan is en of Opdrachtnemer nog een boete over het restant verschuldigd is.

In deze rapportages dient Opdrachtnemer de werkelijk gerealiseerde omzet op Opdrachten in het desbetreffende contractjaar te vermelden, alsmede de geldende en gerealiseerde SR-verplichting op grond van de toepasselijke bouwblokken en hiervoor geldende waardes.

Opdrachtnemer geeft met bewijs(stukken) inzicht in de indicaties van de ingezette of geholpen doelgroepkandidaten, de duur van hun inzet, de gerealiseerde overige vormen van sociale impact (indien van toepassing), de in het betreffende contractjaar gefactureerde opdrachtwaarde op grond van afgeronde en nog lopende Nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst, alsmede de factuurwaarde van vergoedingen aan eventuele ingezette derden (zoals sociale onderneming, SW-bedrijf) en hun eventuele status als sociale onderneming, SW-bedrijf et cetera, voor zover Opdrachtnemer daar een beroep op doet. Uit dit bewijs moet blijken dat en in welke mate er sprake is van een vorm van sociale impact zoals genoemd in de bouwblokkentabel. Wet-/regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens dient hierbij uiteraard gerespecteerd te worden. Verklaringen van derden (zoals accountant) of betrokken instanties (zoals gemeente, UWV, school, certificerende instelling) of tijdelijke inzage door betrokken personen namens Opdrachtgever in bewijstukken, kunnen ook fungeren als bewijs. Bij het ontbreken van voldoende bewijs en/of een gerede twijfel hieraan, heeft Opdrachtgever het recht om de hieraan gerelateerde SR-waarde(s) geheel of gedeeltelijk niet mee te laten tellen. Ook kan Opdrachtgever verlangen om op kosten van Opdrachtnemer een (onafhankelijke) externe audit te laten uitvoeren, waarmee kan worden vastgesteld of en in welke mate Opdrachtnemer heeft voldaan aan zijn SR-verplichting.

M.7 Deelnemer heeft het recht om een persoon/medewerker die is ingezet ten behoeve van het voldoen aan de SR-verplichting van Opdrachtnemer, in dienst te nemen.

Opdrachtnemer garandeert zonder enig voorbehoud dat hij geen relatie- of concurrentiebedingen of bepalingen anderszins met vergelijkbare strekking met social return kandidaten overeenkomt of overeengekomen is, dan wel dat hij daarvan in voorkomend geval volledige afstand doet zowel jegens Opdrachtgever/Deelnemer, als jegens de betreffende medewerker, als dat beding of die bepaling op enigerlei wijze een overeenkomst belemmert voor de inzet van de betreffende medewerker bij Opdrachtgever/Deelnemer, ongeacht op welke wijze of via welke contractuele partijen de medewerker aan Opdrachtgever/Deelnemer ter beschikking gesteld wil worden. Dit geldt eveneens in situaties waarin de medewerker zelf besluit om in dienst te treden bij Deelnemer.

De overgang van de social return medewerker naar indiensttreding bij Deelnemer passeert zonder dat Opdrachtnemer aanspraak kan maken op een geldelijke vergoeding.

Specifieke voorschriften met betrekking tot innovatie

M.8 Opdrachtnemer is bereid om na gunning van de Raamovereenkomst, als Opdrachtgever daartoe verzoekt, binnen 30 dagen na dit verzoek een voorstel in te dienen voor inrichting en uitvoering van een innovatie proeftuin. Bij het verzoek hiertoe dient een Deelnemer (of meerdere Deelnemers) een specifiek en gericht vraagstuk of knelpunt te formuleren. Opdrachtnemers mogen hierbij oplossingsrichtingen voorstellen voor innovatieve (ICT-/IV-) technologieën, die kunnen helpen om dit vraagstuk of knelpunt op te lossen. Afhankelijk van het verzoek van Deelnemer, moet een innovatie proeftuin door toepassing van een nieuwe/andere technologie of nieuwe toepassing van een al bestaande technologie ('de innovatieve oplossing') leiden tot het efficiënter uitvoeren van processen bij de Deelnemer of tot een betere dienstverlening van de Deelnemer aan zijn eindgebruikers.
Opdrachtnemer heeft ruimte om eigen ambities/ideeën te vertalen naar een concreet voorstel voor een innovatieve oplossing, die aansluit bij het vraagstuk van de Deelnemer(s) en die opdrachtnemer de mogelijkheid biedt om de innovatie nader te onderzoeken en/of de kans op breder gebruik van de innovatie te vergroten. Het voorstel voor een innovatieve oplossing kan na acceptatie door Deelnemer onderdeel worden van een 'Nadere overeenkomst Proeftuin Innovatie'. Deze Nadere overeenkomst ziet op de inzet van (een of meerdere) ICT-Professionals die voor Deelnemer de innovatie proeftuin uitvoeren. Opdrachtnemer onderzoekt onder welke voorwaarden de innovatieve oplossing bij de Deelnemer toepasbaar is en daadwerkelijk een oplossing is voor het door de Deelnemer geformuleerde vraagstuk. Deelnemer heeft de mogelijkheid om via acceptatie van een (positieve) business case en plan aanpak te beslissen of de innovatie oplossing (of delen hiervan) ook daadwerkelijk getest worden bij Deelnemer.

M.9 Uitgangspunt is dat de innovatie proeftuin, c.q. de uitvoering van de Onderzoeks- en ontwikkelingsfase en de eventueel hierop volgende Testfase (zie Aanbestedingsdocument paragraaf 2.5 en Model Nadere overeenkomst Innovatie proeftuin) binnen een beperkte tijdspanne van twaalf (12) maanden na start kan worden afgerond. De uiteindelijke duur mag ook korter zijn, als de doelstelling bereikt is of redelijkerwijs niet meer haalbaar.

M.10 De innovatie proeftuin vindt in een beheerste omgeving van de Deelnemer/klant plaats, waarbij de Deelnemer bepaalt of, en onder welke randvoorwaarden, de werkzaamheden van Opdrachtnemer in het kader van de innovatie proeftuin alsmede de te onderzoeken innovatieve oplossing effect mogen hebben op de werkprocessen, de activiteiten hierbinnen, of technologische (OTAP-)omgeving van Deelnemer. De voor de innovatie proeftuin ingezette medewerker(s) voert/voeren onder leiding en toezicht van Opdrachtnemer zijn/ hun werkzaamheden uit. Opdrachtnemer brengt de kennis in die voor nader onderzoek en het mogelijk testen van de innovatieve oplossing bij Deelnemer nodig is. Opdrachtnemer stelt een business case, plan van aanpak en, bij deelname aan de testfase, en testrapport op, op basis waarvan Deelnemer zelfstandig kan en mag beslissen of hij de innovatie proeftuin (c.q. de Nadere overeenkomst die hierin voorziet) eindigt. Daadwerkelijke afname van de innovatieve oplossing valt buiten scope van de innovatie proeftuin.

M.11 Opdrachtnemer legt in beginsel elk kwartaal verantwoording af aan Opdrachtgever over de voortgang van de innovatie proeftuin en de hiermee (voorlopig) gerealiseerde impact voor Deelnemer(s) en de bredere toepassing van de innovatie. Een lagere verantwoordingsfrequentie is mogelijk na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in beginsel bereid om op verzoek van Opdrachtgever zijn ervaringen met de proeftuin binnen het Rijk te delen.

Specifieke voorschriften met betrekking tot diversiteit en inclusie

M.12 Alle ministeries en andere rijksorganisaties hebben het "Charter Diversiteit" van SER Diversiteit in Bedrijf ondertekend en zich eraan gecommitteerd. SER Diversiteit in Bedrijf is een project van de Sociaal Economische Raad (SER). Het bevordert diversiteit en inclusie op de werkvloer en ondersteunt o.a. via het Charter Diversiteit organisaties bij het opzetten, uitvoeren en monitoren van hun diversiteitsplannen. Zie: https://www.ser.nl/nl/thema/diversiteitinbedrijf/charter-diversiteit

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer (inclusief onderaannemers) zich inspant om de in het kader van deze Raamovereenkomst te leveren diensten op een inclusieve wijze uit te voeren. Opdrachtnemer draagt op die wijze bij aan een inclusieve samenleving, hun eigen productiviteit en via uit te voeren opdrachten ook aan een inclusievere Rijksoverheid.

Opdrachtnemer tekent binnen een (1) jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst het "Charter Diversiteit" van SER Diversiteit in Bedrijf, committeert zich aan dit Charter en/of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Opdrachtnemer zich committeert aan zelf opgestelde doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen.

Als Opdrachtnemer het Charter Diversiteit ondertekent, dient hij binnen zes maanden na ondertekening daarvan bij SER Diversiteit in Bedrijf een plan van aanpak in te dienen en jaarlijks te rapporteren over de voortgang ervan. Bij toepassing van een vergelijkbaar instrument, past Opdrachtnemer ook een vergelijkbare mate van verantwoording toe. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever kopieën van het ondertekende Charter (of vergelijkbaar instrument), het plan van aanpak en de voortgangsrapportages.

Vanwege het grote aantal aanvragers dient Opdrachtnemer zich na gunning aan te melden als toekomstig ondertekenaar bij Diversiteit in Bedrijf, zodat SER Diversiteit in Bedrijf zicht krijgt op het aantal aanvragen dat zij kunnen verwachten.

Als SER Diversiteit in Bedrijf na gunning van deze Raamovereenkomst geen nieuwe aanmeldingen voor het Charter Diversiteit accepteert en het aanmeldingsformulier daarom niet beschikbaar is, dient Opdrachtnemer binnen een (1) jaar gerekend van de start van de Overeenkomst om een vergelijkbaar instrument in te zetten waarmee Opdrachtnemer zich

committeert aan zelf opgestelde doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen.

Een vergelijkbaar instrument is dat Opdrachtnemer een eigen rechtsgeldige verklaring overlegt die - met of zonder betrokkenheid van SER Diversiteit in Bedrijf – onder meer aangeeft dat Opdrachtnemer:

(a) de toepassing van de principes van gelijke kansen wil bevorderen en diversiteit en inclusie ziet als meerwaarde voor het bereiken van de organisatiedoelstellingen;
(b) op welke onderdeel Opdrachtnemer de diversiteit en inclusie in de organisatie concreet wil bevorderen;
(c) Opdrachtnemer binnen 6 maanden na deze verklaring een plan van aanpak zal uitwerken waarin uw onderneming concreet aangeeft hoe Opdrachtnemer dat gaat realiseren;
(d) Opdrachtnemer met de ondernemingsraad/personeelsvertegenwoordiging / vertegenwoordigers van medewerkers een dialoog start/vervolgt over het uitwerken en toepassen van het diversiteitsbeleid;
(e) Opdrachtnemer de medewerkers informeert over de betrokkenheid en resultaten op het gebied van diversiteit en inclusie;
(f) Opdrachtnemer ten minste jaarlijks verslag doet over de voortgang in het behalen van die doelen ten aanzien van het bevorderen van diversiteit en inclusie. Dat verslag publiceert Opdrachtnemer openbaar of is Opdrachtnemer bereid zonder voorwaarden te versturen naar ieder die daar om vraagt.