



Belastingdienst

Bijlage 1- Specificatie van de opdracht

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemene eisen	4
1.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
1.2. Verzekering.....	4
1.3. Milieu	4
1.4. Business etiquette	4
1.5. Juridische kaders.....	4
1.6. Financiële afspraken	5
1.6.1. Prijsmodel	5
1.6.2. Facturatie.....	5
Hoofdstuk 2. Functionele eisen en wensen.....	7
2.1. Algemeen.....	7
2.2. Selfserviceportaal Klant-eindgebruiker.....	7
2.3. Meldingen en Klantreacties	8
2.4. Aanvragen	8
2.5. Bezoekersregistratie.....	9
2.6. Reserveringen	11
2.7. Orders.....	14
2.8. Rijksbrede producten- en dienstencatalogus en Dienstverleningsafspraken-documenten ..	14
2.9. Sturings- en managementinformatie	14
2.10. Inventaris- en middelenbeheer	15
2.11. Vastgoed- en ruimtebeheer	15
2.12. Sleutelbeheer.....	16
2.13. Autorisaties	16
2.14. Configuratie	16
2.15. Communicatie.....	17
2.16. Gebruikersinterface	17
Hoofdstuk 3. Non-functionele eisen en wensen.....	19
3.1. ICT-infrastructuur Belastingdienst	19
3.1.1. Applicatie hosting.....	19
3.1.2. Gegevens	21
3.1.3. Identity- en access-management	22
3.1.4. Netwerk.....	22
3.1.5. Back-up & Disaster Recovery.....	23
3.1.6. Mobiele app-aansluiting.....	23
3.1.7. Enterprise Service Bus	23
3.1.8. Web Services Gateway	24
3.1.9. Operations Intelligence	24
3.2. Koppelingen.....	24

3.2.1.	Koppelingen met applicaties binnen de Belastingdienst	24
3.2.2.	Koppelingen met applicaties buiten de Belastingdienst	24
3.2.3.	Koppelvlakken	25
3.3.	<i>Client</i>	30
3.4.	<i>Voortbrenging, exploitatie en beheer</i>	30
3.4.1.	Documentatie.....	30
3.4.2.	Voortbrenging	31
3.4.3.	Exploitatie	31
3.4.4.	Beheer	32
3.4.5.	Gegevensbeheer	34
3.5.	<i>Beveiliging</i>	34
3.5.1.	Beveiligingseisen	34
3.5.2.	Verplichte overheidsmaatregelen	35
3.5.3.	Specifieke maatregelen	36
Hoofdstuk 4. Contractfase		37
4.1.	<i>Realisatie</i>	37
4.2.	<i>Operationele fase</i>	38
4.2.1.	Opleidingen.....	38
4.2.2.	Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures	38
4.2.3.	Service Levels	39
4.2.4.	Rapportage	42
4.2.5.	Release – en patch management.....	42
4.3.	<i>Retransitiefase</i>	43

Hoofdstuk 1. Algemene eisen

1.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1	Inschrijver dient te allen tijde de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden in acht te nemen, die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw 2012. Kennis omtrent de belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • de Aanbestedende dienst, www.belastingdienst.nl • het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
------	--

1.2. Verzekering

UE 2	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat te zijn om bij gunning zich voor algemene wettelijke aansprakelijkheid te verzekeren met een minimale dekking van €1.000.000 per jaar en een minimale dekking van €500.000 per aanspraak, gedurende tenminste de looptijd van de Overeenkomst. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering.
------	--

1.3. Milieu

UE 3	Inschrijver voldoet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar aan alle vigerende milieu en Arbo wet- en regelgeving.
EIS 1	Inschrijver voldoet aantoonbaar aan ten minste één van de volgende milieuvoorwaarden: • er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring; • er is een (milieu)plan waarin staat welke stappen de organisatie van Inschrijver gaat nemen om de milieubelasting te reduceren; • er is een (milieu-)verslag waarin gerapporteerd wordt over de milieumaatregelen en de behaalde resultaten; • er is een plan waaruit blijkt dat het personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd. De winnende Inschrijver levert onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.

1.4. Business etiquette

EIS 2	Inschrijver conformeert zich aan Bijlage 12 - Business etiquette.
-------	--

1.5. Juridische kaders

EIS 3	Inschrijver gaat akkoord met de volledige inhoud en alle voorwaarden uit Bijlage 3 – Overeenkomst, inclusief alle Bijlagen en met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
EIS 4	Inschrijver gaat akkoord met de volledige inhoud en alle voorwaarden uit Bijlage 4 – Wachtkamerovereenkomst, met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

1.6. Financiële afspraken

1.6.1. Prijsmodel

In Bijlage 5 – Prijsmodel wordt u gevraagd uw Prijzen in te vullen voor de Realisatie, Onderhoud en Support, Gebruiksrechten, opleidingen en Additionele diensten met betrekking tot de FMIS Oplossing.

EIS 5	Het is niet toegestaan met de ingediende Prijzen de gehanteerde formule te frustreren, bijvoorbeeld door 'met Prijzen te schuiven', zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge Prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage Prijzen.
EIS 6	Het is niet toegestaan in het Prijsmodel, Bijlage 5, negatieve Prijzen of Prijzen van €0 in te vullen. De ingevulde Prijzen zijn realistisch en marktconform.
EIS 7	Alle met de FMIS Oplossing gemoeide kosten ten aanzien van de Realisatie, Onderhoud en Support, Gebruiksrechten, opleidingen en Additionele diensten zijn verwerkt in de Prijs, tenzij anders vermeld.
EIS 8	Bedragen die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de FMIS Oplossing en/of Additionele diensten, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
EIS 9	Alle Prijzen die door Inschrijver zijn ingevuld in het Prijsmodel, Bijlage 5, staan vast voor de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief 4 (vier) optionele verlengingsjaren, met dien verstande dat indexering van de Prijzen voor Onderhoud en Support en de Additionele diensten is toegestaan vanaf 1 januari 2022.

De door Inschrijver geoffreerde prijzen voor 'Additionele diensten' staan vast tot 1 januari 2022. Na deze datum heeft de Opdrachtnemer het recht de prijzen jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 1 januari 2022, aan te passen met de jaarmutatatie Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen van de tabel 'CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010 = 100)'; onderwerp: CAO- lonen per maand Incl. bijz. beloningen; SBI 2008: M-N Zakelijke dienstverlening" of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het derde kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=1DD0F>

De door Inschrijver geoffreerde prijzen voor 'Onderhoud & Support' staan vast tot 1 januari 2022. Na deze datum heeft de Opdrachtnemer het recht de prijzen jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 1 januari 2022, aan te passen met de jaarmutatatie DPI van de tabel "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100" of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het derde kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=25692>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

EIS 10	Inschrijver gaat akkoord met de mogelijk tot indexering van de Prijzen voor Additionele diensten en het Onderhoud en Support vanaf 1 januari 2022. Indien u hier aanspraak op wilt maken dient uiterlijk één maand voorafgaande aan de datum van indexering een schriftelijk verzoek in (voor 1 december) met bijbehorende onderbouwing, om voor indexering in aanmerking te komen.
--------	---

1.6.2. Facturatie

Vanaf 1 januari 2017 stelt de Rijksoverheid elektronisch factureren (e-factureren) verplicht. E-factureren levert voordelen op voor alle factuurstromen tussen leveranciers en overheden. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste Gegevens altijd op een vaste plek met een specifieke codering in het bestand staan. Er zijn 4 mogelijkheden om een e-factuur aan de Rijksoverheid te versturen die nader staan omschreven in Bijlage 13 – E-factureren Rijksoverheid, een koppeling via Digipoort is er daar 1 van.

Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- naam en adres van de Opdrachtnemer
- het KvK-nummer van de Opdrachtnemer
- het btw-nummer van de Opdrachtnemer
- het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Opdrachtnemer
- het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht.
- het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd)
- het Bestelnummer
- contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst)
- artikelcode (indien van toepassing)
- de omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten
- de bestelde/geleverde hoeveelheid
- de prijs per eenheid

UE 4	Opdrachtnemer verzendt toekomstige facturen elektronisch zodat deze, met inachtneming van de door de Aanbestedende dienst gegeven specificaties, elektronisch kunnen worden ontvangen en verwerkt.
UE 5	Opdrachtnemer zorgt na de gunning zo spoedig mogelijk voor de implementatie van 1 van de 4 beschreven mogelijkheden tot e-factureren conform de verplichtingen uit Bijlage 13 – E-factureren Rijksoverheid en informeert de Aanbestedende dienst over de door u gekozen wijze van aansluiten.
UE 6	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan de zijde van de Opdrachtnemer voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die de Opdrachtnemer daarvoor maakt, zijn voor eigen rekening.
EIS 11	Inschrijver accepteert een betalingstermijn van 30 Kalenderdagen na ontvangst van de factuur door de Aanbestedende dienst.
UE 7	Facturatie van de Prijzen voor Realisatie, zoals neergelegd in Bijlage 5 – Prijsmodel, worden in twee (2) keer gedaan op basis van een door de Aanbestedende dienst verschaft Bestelnummer: 50% bij de start van de Realisatie (en dus na de goekeuring van het Plan van Aanpak) en 50% na de formele Acceptatie van de Realisatie.
UE 8	Facturatie van het Onderhoud en Support wordt jaarlijks vooraf gedaan, op basis van de daarvoor ingevulde Prijzen in Bijlage 5 – Prijsmodel, onder vermelding een door de Aanbestedende dienst verschaft Bestelnummers.
UE 9	Indien de Overeenkomst wordt gegund op basis van het 1^e licentiemodel uit het Prijsmodel, Bijlage 5 (vergoeding van Gebruiksrechten op basis van staffels) wordt de facturatie van Gebruiksrechten jaarlijks vooraf gedaan op basis van een inschatting van het aantal unieke en Actieve gebruikers. Later dat jaar zal, in onderlinge afstemming tussen Partijen, een verrekening plaatsvinden op basis van het werkelijk aantal unieke en Actieve gebruikers. Indien de Overeenkomst wordt gegund op basis van het 2^e licentiemodel uit het Prijsmodel, Bijlage 5 (vergoeding op basis van enterprise license) wordt de facturatie van de Gebruiksrechten vooraf en één maal per jaar gedaan. Gebruiksrechten kunnen worden gefactureerd op basis van een door de Aanbestedende dienst verschaft Bestelnummer.
UE 10	Facturatie van de opleidingen, die geen onderdeel zijn van de Realisatie, wordt achteraf gedaan op basis van het aantal deelnemers/cursisten, conform de daarvoor ingevulde Prijzen in Bijlage 5 – Prijsmodel, onder vermelding een door de Aanbestedende dienst verschaft Bestelnummers.
UE 11	Facturatie van Additionele diensten wordt achteraf gedaan, indien van toepassing na Acceptatie, op basis van de daarvoor ingevulde Prijzen in Bijlage 5 – Prijsmodel, onder vermelding een door de Aanbestedende dienst verschaft Bestelnummers.

Hoofdstuk 2. Functionele eisen en wensen

2.1. Algemeen

EIS 12	De FMIS Oplossing moet beschikbaar zijn voor alle Klant-eindgebruikers van de Klantorganisaties en leidt naar één backoffice omgeving van de Aanbestedende dienst.
EIS 13	De FMIS Oplossing dient minimaal geschikt te zijn voor 80.000 Actieve gebruikers.
EIS 14	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid aan Gebruikers om minimaal 2 andere Gebruikers te machtigen voor zijn of haar taken.
EIS 15	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om Gegevens te zoeken in de beschikbare velden (query).
EIS 16	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om een overzicht van Klantverzoeken op te vragen. Dit overzicht is afhankelijk van de autorisatie van de betreffende Gebruiker en kan worden uitgesplitst naar het Product of dienst, de reserveerbare eenheid, Locatie, tijdperiode, status van afhandeling, Behandelaars, Uitvoerders, Klantorganisatie en Klant-eindgebruikers.
EIS 17	Een Behandelaar kan Klantverzoeken in de FMIS Oplossing wijzigen of annuleren.
EIS 18	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid Workflows in te richten voor alle soorten Klantverzoeken.

2.2. Selfserviceportaal Klant-eindgebruiker

De Aanbestedende dienst werkt volgens het Click-call-face principe. De primaire communicatie via een scherm dient te verlopen via een Selfserviceportaal.

EIS 19	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid aan de Klant-eindgebruiker om via een Selfserviceportaal Klantverzoeken in te dienen.
EIS 20	Een Klant-eindgebruiker kan een Klantverzoek wijzigen of annuleren, waarbij rekening gehouden kan worden met een last-minute-termijn en een annuleringstermijn.
EIS 21	De Klant-eindgebruiker kan via het Selfserviceportaal de status van zijn Klantverzoeken inzien.
EIS 22	De Klant-eindgebruiker kan statuswijzigingen van Klantverzoeken inzien, ontvangen als notificatie in het Selfserviceportaal en als notificatie per e-mail. Het is daarnaast mogelijk om in de FMIS Oplossing in te stellen welke notificaties wel of niet per e-mail verzonden worden.
EIS 23	Het Selfserviceportaal biedt op een desktop de mogelijkheid om een grafisch planbord te tonen voor reserveerbare eenheden (gegroepeerd op productgroep) en vanuit dit planbord met enkele handelingen een Reservering in te dienen.
EIS 24	Het Selfserviceportaal biedt de Klant-eindgebruiker een zoekfunctie om informatie binnen de FMIS Oplossing eenvoudig te ontsluiten.
EIS 25	Het Selfserviceportaal beschikt over een helpfunctie over de werking van de FMIS Oplossing zelf.
EIS 26	Het Selfserviceportaal beschikt over de mogelijkheid om Producten en diensten te voorzien van foto's.
EIS 27	De Klant-eindgebruiker kan via het Selfserviceportaal zijn of haar eigen Gegevens inzien en de volgende Gegevens in het profiel wijzigen: • Telefoonnummer • Locatie, waarbij gekozen kan worden uit de panden waar de desbetreffende Klantorganisatie gevestigd is.

2.3. Meldingen en Klantreacties

Meldingen en Klantreacties moeten via de FMIS Oplossing kunnen worden ingediend.

EIS 28	De prioriteit van Meldingen is in de FMIS Oplossing handmatig in te stellen en aan te passen door de Behandelaar. Het is daarbij mogelijk om te sorteren op basis van de prioriteit, levertijd en reactietijd.
EIS 29	De doorlooptijd van Meldingen is in de FMIS Oplossing handmatig in te stellen en aan te passen door de Behandelaar. Het is daarbij mogelijk om te sorteren op basis van de prioriteit, levertijd en reactietijd.
EIS 30	Het automatisch routeren van Meldingen aan een Behandelgroep is mogelijk in de FMIS Oplossing en is door De Aanbestedende dienst instelbaar per type Klantverzoek en Behandelgroep.
EIS 31	De FMIS Oplossing heeft een functionaliteit die voorkomt dat Meldingen, die meerdere keren ingediend worden, meerdere keren naar de betreffende Behandelgroep gerouteerd worden. Bijvoorbeeld het melden van hetzelfde type storing op hetzelfde apparaat. Alle Klant-eindgebruikers die de Melding hebben ingediend dienen echter wel notificaties te ontvangen over de status van de betreffende Melding.
EIS 32	Het is mogelijk voor meerdere Behandelaars en/of Uitvoerders om tegelijk aan één Melding in de FMIS Oplossing werken. Hun verschillende acties moeten geregistreerd worden en zichtbaar zijn voor Behandelaars en/of Uitvoerders gedurende de behandeling.
EIS 33	Het is mogelijk voor Behandelaars om notities toe te voegen bij Meldingen in de FMIS Oplossing, daarbij kan worden gekozen of de notitie wel of niet zichtbaar wordt voor de Klant-eindgebruikers en/of Uitvoerders.
EIS 34	Een Behandelaar kan een Melding in de FMIS Oplossing toewijzen aan een andere Behandelgroep.
EIS 35	Er kunnen meerdere Orders aan een Melding in de FMIS Oplossing worden gekoppeld.
EIS 36	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om een Melding van een Ruimte of Object in te dienen met gebruik van een QR-code.

2.4. Aanvragen

Aanvragen moeten via de FMIS Oplossing kunnen worden ingediend.

EIS 37	Het is mogelijk om in de FMIS Oplossing budgetten per Klantorganisatie in te stellen en de uitputting van deze budgetten (naar aanleiding van Aanvragen) te bewaken.
EIS 38	Voor elke Aanvraag die kan worden ingediend in de FMIS Oplossing, moet er de mogelijkheid zijn dit op basis van een catalogus te doen die is voorzien van specificaties van de artikelen, zoals beschrijvingen en prijzen van de artikelen.
EIS 39	Het moet mogelijk zijn een catalogus in de FMIS Oplossing te registreren en beheren.
EIS 40	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van autorisatie, Klantorganisatie en/of Locatie verschillende catalogi te ontsluiten voor de Klant-eindgebruiker, zodat voor verschillende klantgroepen een verschillend aanbod in Producten en diensten zichtbaar is.
EIS 41	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om fiattering op Aanvragen te realiseren op basis van Klantorganisatie en/of geldelijke waarde van de Aanvraag.
EIS 42	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om fiattering in meerdere stappen te laten verlopen, bijvoorbeeld een fiattering op de initiële Aanvraag en een fiattering op het verzenden naar het inkoopstelsel SAP SRM.

EIS 43	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om Aanvragen automatisch te fiatteren op basis van autorisatie, Klantorganisatie, Locatie, geldelijke waarde van de Aanvraag en Product of dienst.
EIS 44	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij annulering van Aanvragen de fiattering over te slaan.
EIS 45	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om de prioriteit van Aanvragen handmatig in te stellen en aan te laten passen door geautoriseerde medewerkers, waarbij het mogelijk is te sorteren op basis van de prioriteit, levertijd en reactietijd.
EIS 46	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om de doorlooptijd van Aanvragen handmatig in te stellen en aan te laten passen door geautoriseerde medewerkers, waarbij het mogelijk is te sorteren op basis van doorlooptijd, levertijd en reactietijd.
EIS 47	Het automatisch routeren van Aanvragen aan een Behandelgroep is mogelijk in de FMIS Oplossing en in te stellen per type Aanvraag en Behandelgroep.
EIS 48	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere Behandelaars en/of Uitvoerders aan één Aanvraag te laten werken. Hun verschillende acties moeten geregistreerd en gevolgd kunnen worden gedurende de behandeling.
EIS 49	Het is voor een Behandelaar mogelijk om notities toe te voegen bij een Aanvraag in de FMIS Oplossing, daarbij kan worden gekozen of de notitie wel of niet zichtbaar wordt voor de Klant-eindgebruiker en/of de Uitvoerder.
EIS 50	Een Behandelaar kan een Aanvraag in de FMIS Oplossing toewijzen aan een andere Behandelgroep.
EIS 51	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere Orders aan een Aanvraag worden gekoppeld.
EIS 52	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om voor Aanvragen een annuleringstermijn in te stellen waarbinnen het nog mogelijk is om via de FMIS Oplossing een Aanvraag te annuleren.
EIS 53	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om voor Aanvragen een last-minute-termijn in te stellen om nog een Aanvraag in te kunnen dienen.

2.5. Bezoekersregistratie

EIS 54	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid voor Klant-eindgebruikers om Bezoekers aan te melden met in ieder geval de volgende Gegevens: • Gegevens van de Bezoeker (naam, organisatie en afdeling); • Locatie van bezoek (gebouw en Ruimte); • datum; • tijdstip van aankomst; • tijdstip van vertrek; • naam en telefoonnummer contactpersoon; • of een Bezoeker een parkeerplaats nodig heeft; • of een Bezoeker moet worden opgehaald of zelf mag doorlopen.
EIS 55	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bezoekersaanmeldingen te herhalen. Het is daarbij mogelijk te herhalen op basis van de volgende tijdsintervallen: dagen, weken, maanden of willekeurig gekozen losse data.
EIS 56	Na het maken van herhaling van een bezoekersaanmelding moet de Klant-eindgebruiker de mogelijkheid in de FMIS Oplossing hebben om achteraf Gegevens te wijzigen voor de losse Reserveringen.
EIS 57	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij de registratie van een Bezoeker zowel te kunnen kiezen uit een vooraf te definiëren lijst (bijvoorbeeld met collega's) als zelf de Gegevens te registreren als vrije tekst.

W 1 Registeren van Bezoeker uit vooraf te definiëren lijst

In de Specificaties staat omschreven dat het voor de Belastingdienst mogelijk moet zijn om bij de registratie van een Bezoeker te kunnen kiezen uit een vooraf ingestelde lijst met Bezoekers, maar ook om daarnaast zelf bezoekersinformatie in te kunnen vullen als vrije tekst.

In aanvulling daarop wenst de Belastingdienst de mogelijkheid om bezoekerslijsten per Klantorganisatie in te stellen, zodat Klant-eindgebruikers bij het aanmelden van bezoekers kunnen kiezen uit een vooraf gedefinieerde lijst met namen van medewerkers uit hun eigen Klantorganisatie.

Dzee lijsten per Klantorganisatie worden automatisch gecreëerd op basis van gebruikersprofielen. Nieuwe medewerkers worden automatisch op basis van hun gebruikersprofiel toegevoegd aan de lijst van de Klantorganisatie waar zij deel van uitmaken.

Vraag:

Is het mogelijk om bezoekers aan te melden op basis van vooraf ingestelde lijsten per Klantorganisatie, die automatisch, op basis van gebruikersprofielen, kunnen worden gecreëerd?

Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11 en beantwoord de vraag met "ja" of "nee".

Beoordeling:

Aantal punten	Toelichting:
0	Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.
10	Ja, het is mogelijk om bezoekers aan te melden op basis van vooraf ingestelde lijsten per Klantorganisatie, die automatisch, op basis van gebruikersprofielen, worden gecreëerd.

EIS 58 Het moet mogelijk zijn voor medewerkers bij de receptie om Bezoekers van andere Gebruikers dan zichzelf in de FMIS Oplossing aan te melden, bijvoorbeeld wanneer een Bezoeker niet is aangemeld wanneer deze zich bij de receptie meldt.

EIS 59 De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere Bezoekers per registratie aan te melden.

EIS 60 De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om lijsten met Bezoekers te importeren (bijvoorbeeld vanuit een Word of Excel bestand), zodat bezoekerslijsten niet handmatig, en per Bezoeker, geregistreerd hoeven te worden.

EIS 61 De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om voor een Bezoeker een parkeerplaats te reserveren en per Complex bij te houden hoeveel parkeerplaatsen beschikbaar zijn.

EIS 62 De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid voor Gebruikers om het daadwerkelijke tijdstip van aankomst van Bezoekers en het tijdstip van vertrek van Bezoekers te registreren, zodat het bij calamiteiten direct inzichtelijk is welke Bezoekers zich in een pand bevinden.

EIS 63 De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid aan Gebruikers om aanvullende informatie over Bezoekers te registreren, zoals ten minste het bezoekerspasnummer.

EIS 64 De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid een overzicht te genereren van bezoekers en relevante kenmerken van de bezoekers, zoals bijvoorbeeld het bezoekerspasnummer.

EIS 65 De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om voor instelbare periodes (bijvoorbeeld per dag, week of maand) overzichten te genereren van bezoekers die verwacht worden, aanwezig zijn of reeds vertrokken.

2.6. Reserveringen

Onderstaande eisen zijn van toepassing op Reserveringen van Ruimtes en Objecten.

EIS 66	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid een totaaloverzicht van reserveerbare Objecten te tonen (zowel gereserveerde als beschikbare Objecten), instelbaar voor Locatie, datum en tijdstip.
EIS 67	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid de beschikbaarheid van reserveerbare Objecten en Ruimtes te beperken op basis van Klantorganisatie, autorisatie en type reserveerbaar Object of Ruimte.
EIS 68	Van gereserveerde Objecten moet het in de FMIS Oplossing mogelijk zijn om te tonen wie een Reservering heeft ingediend.
EIS 69	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid aan Behandelaars om grafisch de beschikbaarheidsgegevens van reserveerbare eenheden te tonen, te plannen en te muteren via een dag-, week- en maandoverzicht.
EIS 70	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om herhaalreserveringen vast te leggen. Het is daarbij mogelijk te kunnen herhalen op basis van de volgende tijdsintervallen: dagen, weken, maanden of willekeurig gekozen losse data.
EIS 71	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om na een herhalingsreservering achteraf Gegevens te wijzigen voor de losse Reserveringen.
EIS 72	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij Reserveringen de beschikbaarheid van reserveerbare Objecten en Ruimtes met openingstijden in te stellen.
EIS 73	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om een tijdsinterval tussen Reserveringen in te stellen.
EIS 74	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij Reserveringen een annuleringstermijn in te stellen waarbinnen het nog mogelijk is om via de FMIS Oplossing een Reservering te annuleren.
EIS 75	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij Reserveringen een last-minute-termijn in te stellen om nog een Reservering in te kunnen dienen.
EIS 76	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij Reserveringen een minimale tijdsduur in te stellen voor de duur van de Reservering.
EIS 77	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om een tijdslimiet in dagen in te stellen voor toekomstige Reserveringen. Daarmee wordt bedoeld hoe lang van tevoren een Reservering kan worden gedaan.
EIS 78	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om voorafgaand aan de aanvang van de Reservering een notificatie naar de Klant-eindgebruiker te sturen, waarbij de termijn vooraf in te stellen is in de FMIS Oplossing.
EIS 79	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om Gegevens over aanwezige en optionele Objecten dienen per reserveerbare eenheid te tonen, waarbij de bijbehorende optionele Objecten bij de Reservering kunnen worden toegevoegd.
EIS 80	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om een Reservering van een Ruimte of Object in te dienen door middel van een QR-code.
EIS 81	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om Reserveringen te doen voor deelbare zalen. Het is niet mogelijk om een Reservering te doen voor de totale zaal indien een deel van deze zaal al gereserveerd is en omgekeerd.

Naast algemene eisen aan de functionaliteit van Reserveringen zijn er eisen geformuleerd, die specifiek betrekking hebben het reserveren van Ruimtes.

EIS 82	Bij het Reserveren van Ruimtes biedt de FMIS Oplossing de mogelijkheid te zoeken naar passende resultaten, bijvoorbeeld op basis van aantal personen, de specifieke Locatie en/of de begin- en eindtijd.						
EIS 83	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om Klantverzoeken te registreren bij vergaderruimtes, zoals Aanvragen van catering, Reservering van audiovisuele (vergader)middelen en aanmelding van Bezoekers.						
EIS 84	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij wijzigingen en herhaalreserveringen de gerelateerde Klantverzoeken (zoals Aanvragen van catering, Reservering van audiovisuele (vergader)middelen en aanmelding van Bezoekers) ook te wijzigen of te herhalen.						
EIS 85	Indien bij de Reservering van een Ruimte ook catering is aangevraagd, biedt de FMIS Oplossing de mogelijkheid om meerdere tijdstippen van bezorging aan te geven voor verschillende onderdelen van de cateringaanvraag.						
EIS 86	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om een 'no show' bij gereserveerde maar niet gebruikte Ruimtes te registreren.						
EIS 87	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij een reserveerbare Ruimte de zaalopstelling(en) inclusief de ombouw tijden vast te kunnen leggen, zodat bij de Reservering rekening wordt gehouden met de ombouw tijd indien een Klant-eindgebruiker de zaalopstelling wil wijzigen (bijvoorbeeld bij verandering van een carré-opstelling naar een theateropstelling).						
W 2	Reserveringstermijnen De Belastingdienst wil graag de mogelijkheid hebben voor verschillende Producten en diensten verschillende reserveringstermijnen in te stellen. Het kan bijvoorbeeld gewenst zijn om een vergaderzaal maximaal 6 maanden van tevoren te boeken, maar een leslokaal al 1 jaar vooruit. Vraag: Is het mogelijk om voor verschillende Producten en diensten verschillende reserveringstermijnen in te stellen? Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11 en beantwoord de vraag met "ja" of "nee". Beoordeling: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal punten</th><th>Toelichting:</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td><td>Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Ja, het is mogelijk verschillende reserveringstermijnen in te stellen voor verschillende Producten en diensten.</td></tr> </tbody> </table>	Aantal punten	Toelichting:	0	Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.	5	Ja, het is mogelijk verschillende reserveringstermijnen in te stellen voor verschillende Producten en diensten.
Aantal punten	Toelichting:						
0	Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.						
5	Ja, het is mogelijk verschillende reserveringstermijnen in te stellen voor verschillende Producten en diensten.						

W 3**Alternatieven**

De Aanbestedende dienst hecht er vanuit dienstverlenend oogpunt waarde aan dat de FMIS Oplossing alternatieven biedt wanneer bepaalde reserveerbare eenheden, zoals bijvoorbeeld Ruimtes, niet beschikbaar zijn binnen de opgegeven Locatie en tijd. Daarnaast wil de Aanbestedende dienst graag dat de FMIS Oplossing er rekening mee houdt of het alternatief passend is bij de Locatie van de Klant-eindgebruiker, en aanvullend of het alternatief beschikbaar en toegankelijk is voor de specifieke Klantorganisatie van de Klant-eindgebruikers.

Vraag:

Geef aan of de FMIS Oplossing alternatieven biedt voor Reserveringen van reserveerbare eenheden op basis van Locatie van de Klant-eindgebruiker, en eventueel op basis van beschikbaarheid en toegankelijkheid binnen de Klantorganisatie van de Klant-eindgebruiker, wanneer er geen passende reserveerbare ruimte beschikbaar is binnen de opgegeven Locatie en tijd.

Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11, lettertype Arial, grootte 9,5. Het maximum is 1 A4. Houd rekening met de voorschriften uit VE 11 uit het Beschrijvend document.

Verwachting:

Het FMIS biedt alternatieven voor Reserveringen van reserveerbare eenheden binnen een vooraf gedefinieerde Locatie, wanneer er geen (passende) reserveerbare eenheid beschikbaar is binnen de opgegeven Locatie en tijd.

Beoordeling:

Aantal punten	Toelichting
0	Het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.
3	De FMIS Oplossing biedt alternatieven voor mogelijke Reserveringen van reserveerbare eenheden binnen een vooraf gedefinieerde Locatie, wanneer er geen (passende) reserveerbare eenheid beschikbaar is binnen de opgegeven Locatie en tijd.
5	De FMIS Oplossing biedt alternatieven voor mogelijke Reserveringen van reserveerbare eenheden binnen een vooraf gedefinieerde Locatie waarbij aanvullend rekening wordt gehouden met de beschikbaarheid en toegankelijkheid van reserveerbare eenheden voor de specifieke Klantorganisatie van de Klant-eindgebruiker.

W 4**Registreren van no shows**

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een efficiënte inzet van haar reserveerbare Ruimten en acht het wenselijk een mogelijkheid te hebben om no shows te registreren.

Vraag:

Beschrijf de mogelijkheden rondom het registreren van no shows bij gereserveerde, maar niet gebruikte, Ruimtes door middel van (automatische) sensoren die de aanwezigheid van personen kunnen detecteren, of een andere manier van registratie door de Gebruikers van de Ruimte zelf. Geef tevens aan welke open standaarden daarbij kunnen worden gebruikt.

Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11, lettertype Arial, grootte 9,5. Het maximum is 1 A4. Houd rekening met de voorschriften uit VE 11 uit het Beschrijvend document.

Beoordeling:

Aantal punten	Toelichting:
0	Het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.
5	De FMIS Oplossing kan no shows registreren door middel van sensoren, of door middel van een andere manier door de Gebruiker van de ruimte zelf. Daarnaast ondersteunt de FMIS Oplossing diverse open standaarden ondersteunt rondom het registreren van no shows.

2.7. Orders

De uitvoering van Incidentele en Structurele dienstverlening moet in de FMIS Oplossing kunnen worden aangestuurd door Orders.

EIS 88	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om zowel handmatig een Order te creëren als automatisch een Order te genereren en toe te wijzen aan een Uitvoerder, op basis van een Klantverzoek.
EIS 89	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om per Behandelgroep of Uitvoerder Orders te registreren, te muteren, toe te wijzen en de status in te zien. Het is tevens mogelijk om notities toe te voegen bij een Order.
EIS 90	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om Orders te tonen in een planningsoverzicht. Daarbij moet een selectie op datum, tijdstip en filtering op Behandelgroep en Uitvoerder mogelijk zijn. In dit overzicht dienen ook de gerelateerde Orders van een Klantverzoek te kunnen worden getoond. Het digitale overzicht moet tevens kunnen worden geprint.
EIS 91	De FMIS Oplossing kan periodieke, cyclische activiteiten registreren en beheren zodat op basis daarvan Orders kunnen worden geregistreerd en/of gegenereerd, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van Structurele dienstverlening.

2.8. Rijksbrede producten- en dienstencatalogus en Dienstverleningsafspraken-documenten

De facilitaire Producten en diensten die de Aanbestedende dienst aanbiedt staan beschreven in de Rijksbrede producten- en dienstencatalogus (RPDC), Bijlage 2. Welke Producten en diensten een Klantorganisatie precies afneemt, staat beschreven een Dienstverleningsafspraken-document (DVA). Ondanks dat een DVA per Klantorganisatie wordt afgesloten, kunnen de dienstverleningsafspraken betrekking hebben op meerdere Locaties, omdat niet alle Klantorganisaties in één Locatie zijn gehuisvest. Het tevens mogelijk is dat meerdere Klantorganisaties zich op één Locatie bevinden, en er op één Locatie dus verschillende dienstverleningsafspraken gelden.

EIS 92	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om per Locatie bepaalde Producten en diensten wel of niet beschikbaar te maken in het Selfserviceportaal op basis van de verschillende DVA's van de Klantorganisaties, zodat de Klant-eindgebruikers enkel gebruik kunnen maken van de Producten en diensten van zijn of haar specifieke Klantorganisatie.
EIS 93	Het is mogelijk om in de FMIS Oplossing ten minste de volgende Gegevens van de Klantorganisaties vast te leggen: debiteurnummer, contactpersonen en contactgegevens.
UE 12	De facilitaire dienstverlening van de Aanbestedende dienst moet conform de Producten en diensten uit de RPDC, Bijlage 2, in de FMIS Oplossing kunnen worden ingericht.

2.9. Sturings- en managementinformatie

EIS 94	De FMIS Oplossing heeft de mogelijkheid om een (instelbaar) real time overzicht (dashboard) van Klantverzoeken te tonen met daarin opgenomen de Klantverzoeken, Orders en prestatie op de bijbehorende KPI's van de CDV. Daarnaast is het mogelijk om te filteren op ten minste de Klantorganisatie, type Klantverzoek, Locatie, Product en/of dienst, Behandelaar, Uitvoerder en de status van afhandeling.
EIS 95	De FMIS Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om actief KPI's van de CDV te monitoren van de Locaties waar sprake is van een Publiek Private Samenwerking.
EIS 96	De FMIS Oplossing beschikt over standaard rapportages ten behoeve van verschillende gebruikersgroepen, die tevens aan te passen zijn door de Aanbestedende dienst.

2.10. Inventaris- en middelenbeheer

Objecten, zoals inventaris en middelen, kunnen in de FMIS Oplossing worden vastgelegd en beheerd.

EIS 97	Objecten moeten in de FMIS Oplossing in categorieën kunnen worden ingedeeld, waarbij minimaal 1000 categorieën Objecten kunnen worden vastgelegd.
EIS 98	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om de uitgifte en inname van Objecten aan personen te kunnen registreren, waarbij tevens het tijdstip van uitgifte en inname kan worden vastgelegd.
EIS 99	Objecten kunnen als reserveerbare eenheden worden geregistreerd in de FMIS Oplossing. Aanvullend kunnen de Objecten worden vastgelegd als aanwezige of optionele Objecten bij reserveerbare Ruimten, maar ook als los te reserveren Objecten.
EIS 100	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om gestructureerd in verschillende niveaus Objecten vast te leggen. Per type Object kan voor registratie van een specifiek type Object een andere set aan gegevensvelden worden geselecteerd en getoond.
EIS 101	Reserveerbare en uitleenbare Objecten moeten in de FMIS Oplossing kunnen worden beheerd, zoals de historie van de in- en uitgifte van de Objecten (per Object en per Klant-eindgebruiker) en de bewaking van het inleveren van uitgegeven middelen.
EIS 102	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om van identificatienummers van Objecten barcodes en QR-codes te kunnen genereren.
EIS 103	Het moet mogelijk zijn om lifecyclemanagement van Objecten te ondersteunen in de FMIS Oplossing, zoals bijvoorbeeld het kunnen bijhouden van onderhoudsintervallen en een historie van gepleegd onderhoud.

2.11. Vastgoed- en ruimtebeheer

Om de uitvoering van facilitaire dienstverlening te ondersteunen, dienen in de FMIS Oplossing Gegevens over vastgoed (gebouwen) en Ruimtes te worden vastgelegd en beheerd.

EIS 104	Het moet mogelijk zijn ruimtetekeningen (CAD en Revit) in DWG of IFC formaat te importeren in de FMIS Oplossing met de bijbehorende informatie (attributen).
EIS 105	Het is mogelijk voor de Aanbestedende dienst om de digitale onderleggers (layers) in de FMIS Oplossing uit te breiden en aan te passen, bijvoorbeeld met uitbreiding van het aantal attributen.
EIS 106	De digitale onderleggers (layers) dienen in de FMIS Oplossing als gebouw- en ruimtegegevens te kunnen worden beheerd.
EIS 107	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij de labels op verdiepingsniveau attribuutregels te kunnen toevoegen, zoals zichtbaar en onzichtbaar.
EIS 108	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om bij de labels op ruimteniveau attribuutregels te kunnen toevoegen, verwijderen en afdrukken.
EIS 109	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om grafisch ruimte- en vastgoedinformatie te tonen.
EIS 110	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om te rapporteren over (een selectie van) ruimte- en vastgoedinformatie.
EIS 111	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om berekeningen uit te voeren op (een selectie van) facilitaire informatie, zoals ruimte- en vastgoedinformatie tot op ruimteniveau voor bijvoorbeeld de berekening van het aantal m2 vloeroppervlakte met een bepaalde vloerafwerking in een specifiek gebouw.

EIS 112	De FMIS Oplossing ondersteunt registratie van werkplektellingen voor de berekening van de bezettingsgraad.
---------	--

W 5	Exporteren van ruimtetekeningen In de Specificaties is aangegeven dat het mogelijk moet zijn ruimtetekeningen (CAD en Revit) in DWG of IFC formaat te importeren met layers en bijbehorende informatie (attributen). De Aanbestedende dienst wil graag ook de mogelijkheid om ruimtetekeningen (CAD en Revit) in DWG of IFC formaat te exporteren met bijbehorende informatie (attributen), inclusief de toegevoegde facilitaire attributen. Vraag: Is het mogelijk om ruimtetekeningen (CAD en Revit) in DWG of IFC formaat te exporteren met layers en bijbehorende informatie (attributen)? Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11 en beantwoord de vraag met “ja” of “nee”. Beoordeling: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal punten</th><th>Toelichting:</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td><td>Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Ja, het is mogelijk om ruimtetekeningen (CAD en Revit) in DWG of IFC formaat te exporteren met layers en bijbehorende informatie (attributen), inclusief de toegevoegde facilitaire attributen.</td></tr> </tbody> </table>	Aantal punten	Toelichting:	0	Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.	5	Ja, het is mogelijk om ruimtetekeningen (CAD en Revit) in DWG of IFC formaat te exporteren met layers en bijbehorende informatie (attributen), inclusief de toegevoegde facilitaire attributen.
Aantal punten	Toelichting:						
0	Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.						
5	Ja, het is mogelijk om ruimtetekeningen (CAD en Revit) in DWG of IFC formaat te exporteren met layers en bijbehorende informatie (attributen), inclusief de toegevoegde facilitaire attributen.						

2.12. Sleutelbeheer

EIS 113	Registratie van sleutels, zoals de inname, uitgave en beheer van sleutels, dient door de FMIS Oplossing te worden ondersteund.
---------	--

EIS 114	Sleutels, cilinders of andere toegangsmiddelen kunnen zowel aan een ruimtenummer als aan Klant-eindgebruikers worden gekoppeld.
---------	---

2.13. Autorisaties

Gezien het grote aantal Klantorganisatie, de vele Locaties en variatie in Producten en diensten die allemaal in de FMIS Oplossing moeten worden opgenomen, is een differentiatie in rechten binnen de FMIS Oplossing (autorisaties) van groot belang.

EIS 115	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van autorisaties rechtendifferentiatie in te richten op basis van (een combinatie van) de volgende kenmerken: • Autorisatiegroepen en rollen; • Klantorganisatie; • Locatie en gebouw; • Product en dienst. Het is daarbij mogelijk om onderscheid te maken tussen de volgende rechten: lees-, wijzig-, maak- en verwijderrechten.
---------	--

EIS 116	De Aanbestedende dienst kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer autorisatiegroepen in de FMIS Oplossing toevoegen, wijzigen of verwijderen.
---------	---

2.14. Configuratie

De Aanbestedende dienst hecht er veel waarde aan dat de configuratie van de FMIS Oplossing na de Realisatie zo veel mogelijk in eigen beheer kan worden aangepast.

EIS 117	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid aan de Aanbestedende dienst om zelf de beschikbaarheid van gebouwen en reserveerbare Ruimten en Objecten in te stellen op basis van specifieke dagen (zoals feestdagen en collectieve sluitingen) en deze te differentiëren voor verschillende Klantorganisaties.
---------	---

EIS 118	De FMIS Oplossing biedt de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om zelf KPI's en normen over de levering van Producten en diensten door de CDV in de FMIS Oplossing in te stellen.
EIS 119	In de FMIS Oplossing zijn standaard Workflows aanwezig, ingericht conform best practises, op basis van de NEN-EN 15221 voor facility management. De workflows in de FMIS Oplossing zijn door de Aanbestedende dienst aanpasbaar aan haar eigen processen.
UE 13	Het is voor de Aanbestedende dienst mogelijk om, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, aanpassingen in de configuratie van de FMIS Oplossing te maken met betrekking tot het toevoegen, verwijderen en aanpassen van Workflows, menustructuur, gegevensvelden, Producten en diensten, Klantverzoeken, Klantorganisaties, Identity Providers, Locaties, stamgegevens en autorisaties.
EIS 120	De gebruikersinterface van de FMIS Oplossing is te configureren door de Aanbestedende dienst op minimaal de volgende componenten: • naamgeving van velden; • toevoeging van velden; • plaatsing van velden; • vrij toevoegen van navigatieacties naar alle mogelijk relevante Gegevens in de verdere FMIS Oplossing.

2.15. Communicatie

Communicatie tussen de CDV en de Klant-eindgebruikers is van groot belang om de facilitaire dienstverlening effectief en efficiënt uit te kunnen voeren.

EIS 121	Het is mogelijk om via een mededeling op het Selfserviceportaal van de FMIS Oplossing te communiceren met specifieke Klant-eindgebruikers en gebruikersgroepen op basis van Klantorganisatie, Locatie of een combinatie van beiden.
EIS 122	De FMIS Oplossing biedt mogelijkheden om informatie van specifieke Reserveringen van Ruimtes te tonen op Displays.

2.16. Gebruikersinterface

In het kader van de gebruiksvriendelijkheid is de gebruikersinterface van de FMIS Oplossing van groot belang.

EIS 123	De FMIS Oplossing biedt een gebruikersinterface in tenminste de Nederlandse taal.
---------	---

De FMIS Oplossing zal onder andere worden gebruikt door personen met een functiebeperking. De Aanbestedende dienst is verplicht om hier rekening mee te houden, daarom moet de FMIS Oplossing daar in zekere mate op ingesteld zijn.

EIS 124	De gebruikersinterface voldoet aan de EN 301 549 standaard en biedt hiermee oplossingen voor Gebruikers met een functiebeperking.
---------	---

W 6	Gebruiksvriendelijkheid De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de FMIS Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is. De gebruiksvriendelijkheid van uw FMIS Oplossing zal daarom beoordeeld worden op basis van 4 filmpjes. Deze filmpjes dienen inzicht te geven in de wijze waarop bepaalde acties in uw FMIS Oplossing worden uitgevoerd. Vraag: Maak 4 filmpjes vanuit de hieronder gespecificeerde acties: 1. Het indienen van een reservering met een cateringaanvraag op een smartphone. 2. Het afhandelen van de reservering en uitvoering van de cateringaanvraag op een smartphone. 3. Het veranderen van autorisaties van een gebruikersgroep op een desktop. 4. Het veranderen van een Workflow voor de afhandeling van een storingsmelding op een desktop.
-----	--

Stuur de filmpjes voor de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving **per e-mail** naar cfid.inkoop-aanbestedingen@belastingdienst.nl met een CC naar ne.van.heusden@belastingdienst.nl (dit omdat TenderNed de bestandsvormen van filmpjes niet ondersteunt).

Beoordeling

De Aanbestedende dienst zal de filmpjes beoordelen op basis van de volgende verwachtingen en bijbehorende criteria:

- Dat de FMIS Oplossing efficiënt is en zoveel mogelijk geautomatiseerd is. Daarmee wordt onder andere bedoeld dat de Gebruiker zijn/haar doel efficiënt kan bereiken, of de taak kan voltooien, zonder onnodige muisklikken, onnodige pop-ups of schermen te openen, zonder informatie te moeten kopiëren, etc.
Deze verwachting wordt beoordeeld met het criterium **automatisering**.
- Dat de schermbeelden overzichtelijk zijn, dit uit zich bijvoorbeeld in niet onnodig veel scrollen, niet foutengevoelig, weinig mentale en fysieke belasting bij het invullen van velden, etc.
Deze verwachting wordt beoordeeld met het criterium **overzichtelijk**.
- Dat het ontwerp doelgericht is, zonder irrelevante (beeld-) informatie, met consistente en herkenbare pagina's, menu's, kleuren, geluiden etc.
Deze verwachting wordt beoordeeld met het criterium **doelgericht**.
- Dat de FMIS Oplossing intuïtief is en (vrijwel) zonder het raadplegen van een handleiding bediend kan worden, dit uit zich bijvoorbeeld in heldere en goed leesbare schermteksten, logische volgorden van acties en terugkoppelingen over de status door de FMIS Oplossing.
Deze verwachting wordt beoordeeld met het criterium **intuïtief**.
- Dat de FMIS Oplossing behulpzaam is. Daarmee wordt bedoeld: Laat de FMIS Oplossing zien waar de Gebruiker is in de applicatie? En waar de Gebruiker kan komen om zijn/haar doel te bereiken? Hoe zorgt de FMIS Oplossing ervoor dat overbodige handelingen worden voorkomen?
Deze verwachting wordt beoordeeld met het criterium **behulpzaam**.

De criteria *automatisering*, *overzichtelijk*, *doelgericht*, *intuïtief* en *behulpzaam* wegen even zwaar en worden gescoord met *slecht* (0), *voldoende* (0,9) en *goed* (1,8). In een consensus bijeenkomst zullen de definitieve scores op de criteria worden bepaald. Daarna worden de punten van de scores per criterium bij elkaar opgeteld, het totaal daarvan bepaald de eindscore op de beoordeling van de filmpjes. Er kan maximaal 36 punten worden gescoord op deze wens.

Hieronder is een fictief voorbeeld van de beoordeling van één filmpje uitgewerkt:

Criteria	Score	Punten
Automatisering	Voldoende	0,9
Overzichtelijk	Goed	1,8
Doelgericht	Goed	1,8
Intuïtief	Slecht	0
Behulpzaam	Voldoende	0,9

Totaal aantal punten: $0,9+1,8+1,8+0+0,9 = 5,4$. Dit filmpje krijgt een fictieve score van 5,4 punten.

Hoofdstuk 3. Non-functionele eisen en wensen

De FMIS Oplossing wordt volledig beschikbaar gesteld vanuit het datacenter van de Aanbestedende dienst. Het is daarom van belang dat de FMIS Oplossing naadloos aansluit op de bestaande ICT-infrastructuur in het datacenter. Handelen conform de non-functionele eisen in dit hoofdstuk borgen een goede inbedding van de FMIS oplossing in de techniek, beveiliging, exploitatie en beheer zoals deze bestaat in het datacenter van de Opdrachtgever.

De komende paragrafen behandelen respectievelijk eisen voor de FMIS Oplossing inzake (welke eisen):

- ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever;
- Koppelingen;
- Client;
- Voortbrenging- en exploitatie door de Aanbestedende dienst;
- Informatiebeveiliging.

De ICT-infrastructuur van Opdrachtgever bestaat uit het centrale datacenter in Apeldoorn en kantooromgevingen op diverse locaties in Nederland. De FMIS Oplossing wordt geïnstalleerd in het datacenter in Apeldoorn.

UE 14	De FMIS Oplossing draait volledig on premise in het datacenter van de Aanbestedende dienst.
-------	---

3.1. ICT-infrastructuur Belastingdienst

Het datacenter van de Aanbestedende dienst biedt een verscheidenheid aan standaard ICT-voorzieningen die het mogelijk maakt (provisioning en beheer) om commercieel ontwikkelde programmatuur voort te brengen, te installeren en te exploiteren.

De FMIS Oplossing zal moeten aansluiten op de ICT-infrastructuur van het datacenter van de Aanbestedende dienst. De relevante ICT-infrastructuur van de Aanbestedende dienst waar de FMIS oplossing op gaat aansluiten is in de Aanbestedingstukken benoemd en waar nodig beschreven als onderdeel van de volgende onderwerpen:

- Applicatiehosting;
- Gegevens;
- Identity & Accessmanagement;
- Netwerk;
- Back-up & Disaster Recovery;
- Mobiele app-aansluiting;
- Enterprise Service Bus;
- Web Service Gateway (WSGW);
- Operations Intelligence.

De FMIS Oplossing zal met de aanwezige ICT-infrastructuur van de Aanbestedende dienst alle gevraagde functionaliteiten moeten kunnen ontsluiten, er is geen additionele Programmatuur nodig.

UE 15	De FMIS Oplossing is volledig in die zin dat: • de FMIS Oplossing kan worden geïnstalleerd op de reeds aanwezige ICT-infrastructuur in het datacenter van de Aanbestedende dienst; • de technische exploitatie en het technisch beheer van de FMIS Oplossing kan worden uitgevoerd met de reeds aanwezige ICT-infrastructuur in het datacenter van de Aanbestedende dienst, tenzij anders vermeld in de Aanbestedingstukken.
-------	---

3.1.1. Applicatie hosting

De Aanbestedende dienst streeft standaardisatie na en maakt strategische keuzes voor een beperkt aantal hostingplatformen waar COTS-producten (Commercial Of The Shelf) kunnen worden gehost. De hostingplatformen maken gebruik van VM's (Virtual Machines). De VM's hebben minimaal een 99% beschikbaarheid.

UE 16	De FMIS Oplossing draait zonder aanpassingen op één van de volgende standaard hostingplatformen van de Aanbestedende dienst: • Pakket Hosting Windows. Deze IAAS (Infrastructure As A Service) is gebaseerd op het besturingssysteem Microsoft Windows Server. Microsoft Windows Server 2016 Core en eventuele logische opvolgers dienen te worden ondersteund. • Pakket Hosting Linux. Deze IAAS is gebaseerd op het besturingssysteem Red Hat Enterprise Linux. Red Hat Enterprise Linux versie 7 en eventuele logische opvolgers dienen te worden ondersteund.
-------	---

EIS 125	De Programmatuur van de FMIS Oplossing is geschikt om op een gevirtualiseerd OS te draaien, het is onafhankelijk van de onderliggende hardware en kan dus naar andere hardware gemigreerd worden.
---------	---

Om de Informatiebeveiliging van de FMIS Oplossing en andere informatiesystemen te garanderen zijn in ieder geval de volgende eisen van toepassing.

EIS 126	De Programmatuur van de FMIS Oplossing mag niet draaien met zogenaamde “high privileged accounts” zoals “Domain Admin” of “local Administrator” in het geval van Windows of “root” in het geval van Linux.
---------	--

EIS 127	De FMIS Oplossing gebruikt uitsluitend versleutelde credentials van Gebruikers (wachtwoorden) bij communicatie over het netwerk.
---------	--

UE 17	Wanneer de FMIS Oplossing gebruik maakt van de “Pakket Hosting Windows” ICT-voorziening: • dan wordt alleen gebruik gemaakt van door Microsoft ondersteunde en actuele protocollen; • dan worden in de FMIS Oplossing alleen (group) Managed Service Accounts toegestaan voor het draaien van IIS (application pools), achtergrond processen (services), batch jobs (scheduled task) en SQL.
-------	--

De IIS (Internet Information Service) webserver van Microsoft is onderdeel van de “Pakket Hosting Windows” ICT-voorziening. Installatie hiervan wordt uitgevoerd door de Aanbestedende dienst. De configuratie eisen worden door de Opdrachtnemer opgeleverd.

UE 18	Wanneer de Opdrachtnemer gebruik wil maken van IIS (Internet Information Service) webserver ten behoeve van de FMIS Oplossing, levert de Opdrachtnemer alle (niet site-specifieke) informatie voor een juiste configuratie van deze IIS-webserver.
-------	--

De Aanbestedende dienst gebruikt licentie management software (op moment van publicatie van de Aanbestedingsstukken is dit IBM Big Fix agent) om compliance met betrekking tot licenties (Gebruiksrechten) te bewerkstelligen.

UE 19	De FMIS Oplossing functioneert in de ICT-infrastructuur van de Aanbestedende dienst met verplichte en actieve licentie management agents op Windows en Linux Servers. De FMIS Oplossing mag niet vereisen dat de licentie management agent van de Aanbestedende dienst wordt uitgezet.
-------	--

Zowel op de Windows- als de Linux omgeving is een hostbased firewall bij de Aanbestedende dienst verplicht en actief. De FMIS Oplossing dient hier mee om te kunnen gaan. Indien de FMIS oplossing zelf netwerk connectiviteit nodig heeft, wil de Aanbestedende dienst weten welke poorten en protocollen hiervoor nodig zijn.

EIS 128	De FMIS Oplossing kan omgaan met de restrictie dat een hostbased firewall verplicht en actief is, op zowel Windows als Linux. De FMIS Oplossing mag niet vereisen dat de hostbased firewall op Windows/Linux moet worden uitgezet om te kunnen functioneren. De FMIS Oplossing moet kunnen functioneren met een actieve hostbased firewall.
---------	---

Op een Windows Server is een virusscanner verplicht en actief. Momenteel is dit de Symantec virusscanner.

UE 20	De FMIS Oplossing functioneert in de ICT omgeving van Aanbestedende dienst waar op Windows servers een virusscanner verplicht en actief is, zonder deze virusscanner te hoeven herconfigureren (ten tijde van de aanbesteding is dit de Symantec virusscanner). Indien de actieve virusscanner een negatieve invloed heeft op de Performance van de FMIS Oplossing, dan is het toegestaan om beschreven bestanden en/of mappen van de Programmatuur van de FMIS Oplossing uit te sluiten van de virusscanning met als doel het voorkomen van Performance verlies. De FMIS Oplossing mag niet vereisen dat de virusscanner op de Windows server wordt uitgezet.
-------	--

Op Linux is selinux verplicht, actief en staat in de modus enforcing. De FMIS Oplossing moet hier mee om kunnen gaan. Het is niet noodzakelijk eigen selinux policies mee te leveren. De Programmatuur van de FMIS Oplossing mag in de unconfined selinux context draaien.

UE 21	Indien de Programmatuur van de FMIS Oplossing wordt geïnstalleerd op een Linux server, dan functioneert deze Programmatuur volledig, ook als selinux in die omgeving actief is en in de modus "enforcing" staat. Het is niet noodzakelijk voor de Opdrachtnemer eigen selinux policies mee te leveren. De Programmatuur van de FMIS Oplossing zelf mag in de unconfined selinux context draaien.
-------	--

3.1.2. Gegevens

De Aanbestedende dienst heeft ICT-voorzieningen voor "MS-SQL", "Oracle op Exadata" of "DB2" DBMS-en (DataBase Management Systems).

De DBMS ICT-voorzieningen van de Aanbestedende dienst omvatten o.a.:

- Het beheer en onderhoud van de infrastructurele database-opbouw;
- Het dagelijks databasebeheer;
- Backup en restore ICT-voorziening;
- Lifecyclemanagement;
- Client voor een Windows of Linux host;
- Monitoring en het afhandelen van events en incidenten.

Daarnaast is het gebruik van een embedded database als onderdeel van de FMIS Oplossing mogelijk onder de voorwaarde dat de bijbehorende documentatie, maatregelen en tooling, die nodig zijn om de exploitatie, het beheer en de beveiliging te waarborgen, worden meegeleverd.

Dit omvat in ieder geval informatie over en applicaties voor:

- Het beheer en onderhoud van de infrastructurele database-opbouw;
- Aansluiting op de Backup en restore dienst van de Aanbestedende dienst;
- Lifecyclemanagement;
- Client voor een Windows of Linux host;
- Installatie handelingen;
- Housekeeping activiteiten;
- Dagelijks beheer.

UE 22	De FMIS oplossing gebruikt één van de volgende DBMS (DataBase Management Systems) ICT-voorzieningen: • MS-SQL; • DB2; • Oracle op Exadata; • Een embedded database als onderdeel van de FMIS Oplossing. In het geval van een embedded database levert de Opdrachtnemer bij de start van de contractfase (binnen 4 weken na ondertekening van de Overeenkomst) het volgende bij de Aanbestedende dienst aan: de bijbehorende Documentatie, maatregelen en tooling om de Aanbestedende dienst in staat te stellen de voortbrenging, de exploitatie en het beheer van deze database uit te voeren, alsmede de Informatiebeveiliging van de database te waarborgen.
-------	--

UE 23	Voor het gebruik van de “Oracle op Exadata” ICT-voorziening van de Aanbestedende dienst geldt het volgende voor de FMIS Oplossing: • Er mogen geen applicatieprocessen draaien op Exadata hosts buiten de database. De FMIS Oplossing mag bijvoorbeeld geen external jobs gebruiken in de database, die actief zijn op het operating system (OS) van Exadata. • De FMIS Oplossing mag geen bestanden met applicatiedata plaatsen op het (operating system) OS van een Exadata. • De FMIS Oplossing mag geen directory objecten of external tables gebruiken op het (operating system) OS van Exadata. • De FMIS Oplossing mag database links gebruiken in een applicatiedatabase. Database links worden uitsluitend en alleen gemaakt door de Aanbestedende dienst.
-------	---

Oracle services worden ook gebruikt voor een hoge beschikbaarheid. Na het uitvallen van een Oracle instance kan een Oracle service dynamisch beschikbaar komen op een andere Oracle instance. Bij het gebruik van een Oracle service is het niet nodig om bijvoorbeeld de file tnsnames.ora aan te passen na een switchover of failover van Data Guard.

UE 24	De FMIS Oplossing moet een Oracle service gebruiken voor het maken van een connectie met Oracle. Connectie maken met behulp van een instancenaam is niet toegestaan.
-------	--

3.1.3. Identity- en access-management

De Aanbestedende dienst kent een aantal ICT-voorzieningen op het gebied van identity- en access-management waar de FMIS Oplossing verplicht gebruik van moet (kunnen) maken.

UE 25	De FMIS Oplossing sluit aan op de “AD Authenticatie en Autorisatie” ICT-voorziening (Microsoft Active Directory) van de Aanbestedende dienst, zowel voor authenticatie als autorisatie.
-------	---

EIS 129	Op basis van groepslidmaatschappen in de Active Directory worden Gebruikers gekoppeld aan rollen in de FMIS Oplossing en krijgen deze Gebruikers de bij deze rollen behorende autorisaties.
---------	---

Klant-eindgebruikers van andere rijksoverheidsorganen dan de Belastingdienst zullen zich via SSO-on-Rijk (een rijksbreed federatief identificatiestelsel) moeten kunnen identificeren. SSO-on-Rijk is een rijksbrede oplossing voor departementen om met SSO toegang tot cloud-voorzieningen te krijgen. Het protocol SAML (Security Assertion Markup Language) wordt hiervoor gebruikt. In het SAML-bericht staat informatie over de autorisaties van de Klant-eindgebruiker. SAML wordt ook gebruikt voor niet-overheid Gebruikers die hun identity provider rechtstreeks koppelen met de Belastingdienst. De ICT-voorziening “Identity Bridge Extern” werkt als broker voor de verschillende identity providers en is gekoppeld aan SSO-on-Rijk.

UE 26	De FMIS Oplossing sluit aan op de ICT-voorziening “Identity Bridge Extern” door ondersteuning van federatieve identificatie en authenticatie op basis van SAML (Security Assertion Markup Language) 2.0.
-------	--

UE 27	De attributen die bij het inloggen van een Gebruiker vanuit de identity provider worden meegestuurd, worden binnen de FMIS Oplossing gebruikt om de juiste autorisaties en rollen aan een Gebruiker te koppelen.
-------	--

In voorkomende gevallen is het niet wenselijk om een identity provider op te nemen in het federatieve identificatie stelsel.

EIS 130	Het is mogelijk voor de Aanbestedende dienst om zelf in de FMIS Oplossing Gebruikers aan te maken, te koppelen aan rollen en te autoriseren.
---------	--

3.1.4. Netwerk

Voor de aansluiting van de FMIS Oplossing op de ICT-infrastructuur in de datacenters en de DMZ (DeMilitarized zone) van de Aanbestedende dienst zijn een aantal uitgangspunten belangrijk:

- IP Multicasten IPv6 (Internet Protocol versie 6) worden (momenteel) niet ondersteund;
- Loadbalancing, NTP, DHCP en DNS worden aangeboden als generieke ICT-voorziening;
- Microsoft loadbalancing (unicast4) is niet toegestaan.

EIS 131	De FMIS Oplossing is niet afhankelijk van IPv6 (Internet Protocol versie 6) en/of Microsoft loadbalancing (unicast4).
---------	---

De FMIS Oplossing wordt ook ingezet voor Gebruikers die geen medewerker zijn van de Aanbestedende dienst. De FMIS Oplossing moet daarom bereikbaar zijn vanaf een voor de Aanbestedende dienst externe netwerkomgeving. De Aanbestedende dienst ondersteunt hierbij alleen het https-protocol.

EIS 132	Toegang tot alle (Gebruikers-)functionaliteiten van de FMIS Oplossing is voor alle Gebruikers alleen mogelijk via een beveiligde verbinding met het https-protocol.
---------	---

EIS 133	De FMIS Oplossing gebruikt alleen TLS-versies die door het Nationaal Cyber Security Centrum in zijn (meeste recente versie van de) richtlijn "ICT-beveiligingsrichtlijnen voor TLS" (Transport Layer Security), Bijlage 14, worden aangeduid als goed of voldoende.
---------	---

3.1.5. Back-up & Disaster Recovery

De "Back-up & Disaster Recovery" ICT-voorziening van de Aanbestedende dienst is gerealiseerd met IBM Tivoli Storage Manager/Spectrum Protect. Deze ICT-voorziening maakt file-based backups van bestanden op een hostingplatform en maakt daarvoor gebruik van client software.

UE 28	De FMIS Oplossing gebruikt de standaard "Back-up & Disaster Recovery" ICT-voorziening van de Aanbestedende dienst voor het maken en terugzetten van back-ups van alle relevante systeem- en productiedata zodat de FMIS Oplossing herstelbaar is en het bedrijfsproces volledig hersteld kan worden.
-------	--

3.1.6. Mobiele app-aansluiting

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van mobiele gebruikersapparaten, zoals smartphones en tablets, die gebaseerd zijn op het iOS- en Android besturingssysteem. Als Enterprise Mobile Management (EMM) en Mobile Device Management (MDM) maakt de Aanbestedende dienst gebruik van Mobile Iron. Hiermee is het mogelijk om veilig aan te sluiten op de ICT-infrastructuur van de Aanbestedende dienst. Er wordt gebruik gemaakt van de web@work browser.

"Web@Work uses native Safari web-rendering technologies to display internal websites, existing web apps, and HTML5 apps with a look and feel that is consistent with standard mobile web browsers."

UE 29	De FMIS Oplossing kan worden gebruikt met web@work van Mobile Iron.
-------	---

3.1.7. Enterprise Service Bus

Voor de communicatie tussen applicaties *binnen* het Belastingdienst domein, gebruikt de Aanbestedende dienst zoveel mogelijk de door de Aanbestedende dienst ingerichte Enterprise Service Bus (ESB). De ESB van de Aanbestedende dienst is zowel een berichtenbus (ESB-BnB) als een webservicebus (ESB-WSB). De functionaliteit van deze ESB is beperkt tot routeren en monitoren. Andere mogelijke ESB functionaliteiten worden (nog) niet door de ESB van de Aanbestedende dienst ondersteund.

UE 30	De FMIS Oplossing sluit aan op de Enterprise Service Bus (ESB) van de Aanbestedende dienst.
-------	---

De WebServiceBus (WSB) van de Aanbestedende dienst verzorgt de infrastructurele koppeling tussen webservice gebruikers (consumers) en aanbieders (providers). De WSB maakt het daarbij mogelijk dat deze consumers en providers op het logische vlak aan elkaar koppelen (de service interactie), zonder dat ze van elkaars "technische" koppeling specificaties op de hoogte zijn of elkaars locatie weten (de "runtime" interactie).

Het transport over de WSB heeft de volgende kenmerken:

- Synchron (blocking);
- https;
- SOAP/WSDL;
- Non-persistent; alle verkeer is vluchtig (zie non-reliable);
- Non-reliable; het transport is niet betrouwbaar, in geval van fouten wordt dit gemeld aan de consumer, er vindt geen furtherstel plaats.

UE 31	De FMIS Oplossing ondersteunt het gebruik van webservices via de Enterprise Service Bus (ESB) van de Aanbestedende dienst.
-------	--

De BerichtenBus (BnB) van de Aanbestedende dienst verzorgt de infrastructurele koppeling tussen applicaties. De BnB maakt het daarbij mogelijk dat deze applicaties op het logische vlak aan elkaar koppelen (de interactie), zonder dat ze van elkaars "technische" koppeling specificaties op de hoogte zijn of elkaars locatie weten (de "runtime" interactie).

Kenmerken van het transport over de BnB zijn:

- Asynchroon (non-blocking);
- WebSphere MQ;
- SOAP/XML;
- Persistent; alle berichten die nog niet zijn afgeleverd worden in principe door MQ veilig 'bewaard';
- Reliable; de BnB zorgt ervoor dat berichten niet kwijtraken, óf ze worden afgeleverd óf ze komen terecht in het veilige foutpad.

UE 32	De FMIS Oplossing ondersteunt berichtuitwisseling tussen de FMIS oplossing en andere applicaties via de ESB van de Aanbestedende dienst.
-------	--

3.1.8. Web Services Gateway

Voor de communicatie middels services met de buitenwereld heeft de Aanbestedende dienst de ICT-voorziening "Web Service GateWay". Deze WSGW is gekoppeld aan de ESB waardoor het aanbieden of aanroepen van externe webservices transparant is voor interne applicaties. Voor WSGW wordt gebruik gemaakt van Datapower.

UE 33	De FMIS Oplossing koppelt met applicaties buiten het domein van de Aanbestedende dienst via WSGW (Web Service Gateway) waarbij gebruik wordt gemaakt van IBM Datapower Gateway.
-------	---

3.1.9. Operations Intelligence

De ICT-voorziening "Operations Intelligence" biedt een centrale opslag van loggegevens van applicaties en systemen, en een krachtige zoek- en analysefunctie voor de gebruikers ervan.

Splunk, het systeem die de basis vormt voor deze ICT-voorziening, kan alleen omgaan met tekstuele data in ASCII formaat.

De Windows- en Linux hosting platformen worden standaard voorzien van een Splunk Universal Forwarder. Voor het versturen van data naar de Splunk-backbone moet gebruik worden gemaakt van deze Splunk Universal Forwarder

UE 34	De FMIS Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om log-informatie te ontsluiten naar het Operations Intelligence systeem van de Aanbestedende dienst, dat op basis van Splunk is geïmplementeerd.
-------	---

3.2. Koppelingen

De FMIS Oplossing is in staat te koppelen met oplossingen van derden. Dit moet het mogelijk maken om Gegevens tussen andere autonome systemen en de FMIS Oplossing uit te kunnen wisselen.

UE 35	De door de FMIS Oplossing gebruikte API's (Application Programming Interfaces) maken gebruik van authenticatie.
-------	---

3.2.1. Koppelingen met applicaties binnen de Belastingdienst

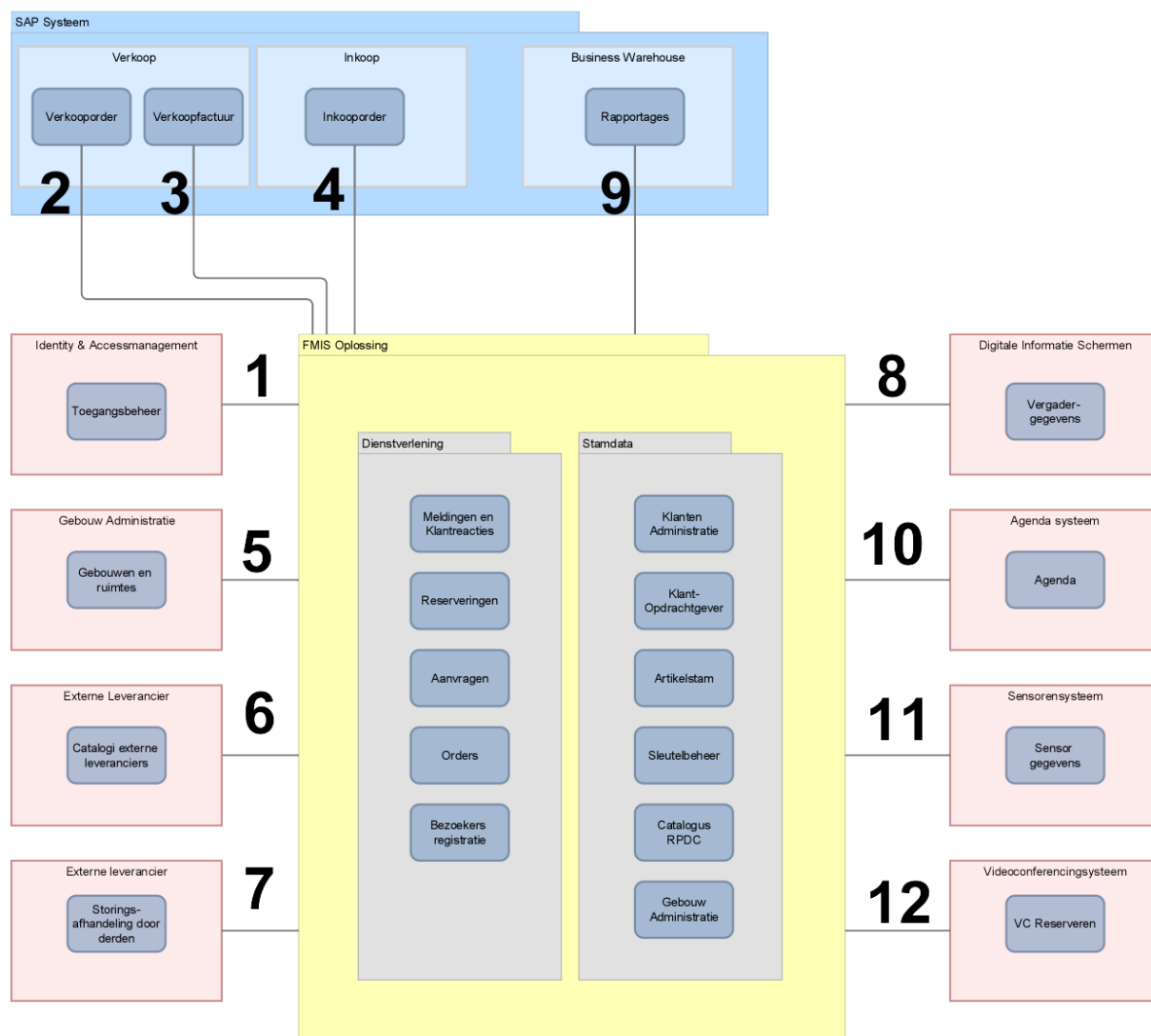
Voor de communicatie tussen applicaties *binnen* het Belastingdienst domein, gebruikt de Aanbestedende dienst zoveel mogelijk de door de Aanbestedende dienst zelf ingerichte Enterprise Service Bus (ESB). Zie voor de beschrijving en eisen hiervan paragraaf 3.1.7 Enterprise Service Bus.

3.2.2. Koppelingen met applicaties buiten de Belastingdienst

Voor de communicatie middels services met de buitenwereld heeft de Belastingdienst een web service gateway (WSGW) ingericht. Voor WSGW wordt gebruik gemaakt van Datapower. Zie voor de beschrijving en de eis hiervan paragraaf 3.1.8 Web Services Gateway.

3.2.3. Koppelvlakken

Onlosmakelijk onderdeel van de FMIS Oplossing is de realisatie van diverse voorziene koppelingen met derden voor de uitwisseling van Gegevens. Onderdeel van de Realisatie zijn de Verplichte koppelingen, maar daarna kan de Aanbestedende dienst ook opdracht verstrekken tot de realisatie van optionele koppelingen.



De eisen en wensen in deze paragraaf beschrijven per koppelvlak wat van de Opdrachtnemer verwacht wordt.

Koppelvlak 1: Toegangsbeheer (Verplichte koppeling)

De FMIS Oplossing moet in staat zijn te koppelen met de identity providers van de Belastingdienst en van externe klantorganisaties. De eisen voor dit koppelvlak zijn gespecificeerd in paragraaf 3.1.3 Identity- en access-management.

Koppelvlak 2: Verkoop (Verplichte koppeling)

De FMIS Oplossing moet handmatig en batchgewijs Gegevens kunnen uitwisselen met SAP-SD om een verkooporder te genereren voor de klantverzoeken die gefactureerd worden. Bij wijziging, levering of annulering van klantverzoeken moeten deze mutaties doorgegeven worden aan en ontvangen kunnen worden van SAP-SD.

UE 36	De FMIS Oplossing moet handmatig en batchgewijs Gegevens kunnen uitwisselen met SAP-SD om een verkooporder te genereren voor de Klantverzoeken die gefactureerd worden. Bij wijziging, levering of annulering van Klantverzoeken moeten deze mutaties doorgegeven worden aan en ontvangen kunnen worden door SAP-SD. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij het volgende voor ten aanzien van het koppelvlak "verkoop": • De Gegevens die ten minste uitgewisseld en ontsloten moeten kunnen worden in de FMIS Oplossing: ◦ debiteur; ◦ aanvrager; ◦ referentienummer FMIS klantverzoek; ◦ artikelen; ◦ gegevens van de levering. • De wijze waarop gegevensuitwisseling plaatsvindt: middels de Enterprise Service Bus van de Aanbestedende dienst; • Het moment en/of wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen de openstelling van de FMIS Oplossing: handmatig, batchgewijs en voor mutaties realtime.
-------	---

Koppelvlak 3: Leveren vrijgave voor facturatie (Verplichte koppeling)

Nadat het klantverzoek in de FMIS Oplossing is afgehandeld (levering heeft plaatsgevonden), genereert de FMIS Oplossing een signaal dat de factuurblokkade verwijderd mag worden zodat de facturatie kan starten. Deze vrijgave dient verstuurd te worden naar SAP-SD.

UE 37	Nadat het klantverzoek in de FMIS Oplossing is afgehandeld (levering heeft plaatsgevonden), genereert de FMIS Oplossing een signaal dat de factuurblokkade verwijderd mag worden zodat de facturatie kan starten. Deze vrijgave dient verstuurd te worden naar SAP-SD. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij het volgende voor ten aanzien van het koppelvlak "leveren vrijgave voor facturatie": • De Gegevens die ten minste uitgewisseld en ontsloten moeten kunnen worden in de FMIS Oplossing: referentienummer FMIS klantverzoek. • De wijze waarop gegevensuitwisseling plaatsvindt: middels de Enterprise Service Bus van de Belastingdienst; • Het moment en/of wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen de openstelling van de FMIS Oplossing: realtime.
-------	--

Koppelvlak 4: inkoop (Verplichte koppeling)

De FMIS Oplossing moet handmatig en batchgewijs Gegevens kunnen uitwisselen met SAP-MM en SRM om een aanvraag tot bestelling te genereren. Bij wijziging of annulering van klantverzoeken moeten deze mutaties doorgegeven worden aan en ontvangen kunnen worden van SAP

UE 38	De FMIS Oplossing moet handmatig en batchgewijs Gegevens kunnen uitwisselen met SAP-MM en SRM om een aanvraag tot bestelling te genereren. Bij wijziging of annulering van Klantverzoeken moeten deze mutaties doorgegeven worden aan en ontvangen kunnen worden door SAP. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij het volgende voor ten aanzien van het koppelvlak "inkoop": • De Gegevens die ten minste uitgewisseld en ontsloten moeten kunnen worden in de FMIS Oplossing: ◦ aanvrager; ◦ referentienummer FMIS klantverzoek; ◦ leverancier; ◦ artikelen; ◦ leverdatum; ◦ afleverlocatie; ◦ rubriceringgegevens. • De wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt: middels de Enterprise Service Bus van de Aanbestedende dienst; • Het moment en/of wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen de openstelling van de FMIS Oplossing: handmatig, batchgewijs en voor mutaties realtime.
-------	---

Koppelvlak 5: Gebouw administratie (Verplichte koppeling)

De FMIS Oplossing moet geautomatiseerd ruimtegegevens en mutaties van de gebouwen administratie in Archibus kunnen ontvangen en verwerken.

UE 39	De FMIS Oplossing moet geautomatiseerd ruimtegegevens en mutaties daarin kunnen ontvangen en verwerken van de gebouwen administratie in Archibus. Archibus kent een architectonische objectstructuur van 4 niveaus: complex, gebouw, verdieping en ruimte. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij het volgende voor ten aanzien van het koppelvlak "gebouw administratie": - De Gegevens die ten minste uitgewisseld en ontsloten moeten kunnen worden in de FMIS Oplossing: - ruimtegegevens (complex, gebouw, verdieping en ruimte); - datum start- en einde ingebruikname. - De wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt: middels de Enterprise Service Bus van de Aanbestedende dienst; - Het moment waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen de openstelling van de FMIS Oplossing: dagelijks de mutaties en wekelijks het totale bestand.
-------	--

Koppelvlak 6: Catalogi externe leveranciers (Verplichte koppeling)

UE 40	De FMIS Oplossing biedt de functionaliteit om catalogi van externe dienstverleners via OCI (Open Catalog Interface) te koppelen en ontsluiten. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij het volgende voor ten aanzien van het koppelvlak "catalogi externe leveranciers": - De Gegevens die ten minste uitgewisseld en ontsloten moeten kunnen worden in de FMIS Oplossing: - inlogparameters OCI; - leverancier; - artikelgegevens. - De wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt: middels OCI 5 (Open Catalog Interface) en toekomstige opvolgers van deze standaard; - Het moment waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen de openstelling van de FMIS Oplossing: realtime.
-------	--

Koppelvlak 7: Storingsafhandeling door derden (Verplichte koppeling)

De FMIS Oplossing moet geautomatiseerd Gegevens kunnen uitwisselen met externe leveranciers die storingen oplossen. Dit heeft ermee te maken dat de Aanbestedende dienst momenteel deelneemt in twee publiek-private samenwerking (PPS) constructies waarbij deze koppeling noodzakelijk is.

UE 41	De FMIS Oplossing moet geautomatiseerd Gegevens kunnen uitwisselen met externe leveranciers die storingen oplossen. Het gaat daarbij zowel om het doorgeven van storingsmeldingen als het ontvangen van gereed meldingen. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij voor ten aanzien van het koppelvlak "storingsafhandelingen door derden": - De Gegevens die ten minste uitgewisseld en ontsloten moeten kunnen worden in de FMIS Oplossing: - storingsmelding Gegevens; - melder Gegevens; - leverancier Gegevens; - gereed melding Gegevens. - De wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt: middels Web Service Gateway (WSGW)/ datapower; - Het moment waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen de openstelling van de FMIS Oplossing: realtime.
-------	---

Koppelvlak 8: Leveren vergadergegevens (Verplichte koppeling)

UE 42	Op de grotere vergaderlocaties van de Aanbestedende dienst hangen Digitale Informatie Schermen (DIS) waarop geplande vergaderingen getoond worden. De FMIS Oplossing dient automatisch Gegevens over geplande vergaderingen door te geven aan de applicatie PADS4 van de leverancier NDS. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij het volgende voor ten aanzien van het koppelvlak "leveren vergadergegevens": - De Gegevens die ten minste uitgewisseld en ontsloten moeten kunnen worden in de FMIS Oplossing: - reserveringgegevens; - aanvrager; - locatiegegevens. - De wijze waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt: middels de Enterprise Service Bus van de Aanbestedende dienst; - Het moment waarop de gegevensuitwisseling plaatsvindt binnen de openstelling van de FMIS Oplossing: maximaal 15 keer per dag.
--------------	---

Koppelvlak 9 : Business warehouse (optionele koppeling)

Overkoepelende rapportages uit meerdere systemen worden in SAP-BW gegenereerd. De FMIS Oplossing moet brongegevens kunnen leveren aan SAP-BW. Dit koppelvlak is optioneel en maakt derhalve initieel géén onderdeel uit van de Realisatie.

Er zijn geen eisen ten aanzien van dit koppelvlak, de wensen van de Aanbestedende dienst zijn hieronder uitgewerkt in wens 7.

Koppelvlak 10: Koppelen agenda aan vergaderservice (optionele koppeling)

De Aanbestedende dienst heeft de wens dat de FMIS Oplossing kan voorzien in een koppelvlak waarmee de functionaliteit wordt geleverd om vanuit het boeken van een vergadering in de agenda direct een vergaderzaal te kunnen reserveren. Dit koppelvlak is optioneel en maakt derhalve initieel géén onderdeel uit van de Realisatie.

Er zijn geen eisen ten aanzien van dit koppelvlak, de wensen van de Aanbestedende dienst zijn hieronder uitgewerkt in wens 7.

W 7	Koppelvlakken 9 & 10 (business warehouse & koppelen agenda aan vergaderservice) De Aanbestedende dienst wil graag inzicht krijgen of, en op welke manier, de volgende optionele koppelvlakken in de FMIS Oplossing gerealiseerd kunnen worden. Vraag: Geef aan of, en op welke manier, de FMIS Oplossing de volgende koppelvlakken kan realiseren: - Koppelvlak 9: business warehouse. Overkoepelende rapportages uit meerdere systemen worden binnen de Belastingdienst Bedrijfsvoering in SAP-BW gegenereerd. De FMIS Oplossing moet brongegevens kunnen leveren aan SAP-BW. - Koppelvlak 10: koppelen agenda aan vergaderservice. De FMIS Oplossing levert functionaliteit om vanuit het boeken van een vergadering in de agenda direct een vergaderzaal te reserveren. Klanten van SSO-CFD maken gebruik van verschillende agenda systemen (MS Outlook, IBM Notes, etc.) op verschillende devices. Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11 'Beantwoording wensen' met lettertype Arial, grootte 9,5. Het maximum is 1 A4. Houd rekening met de voorschriften uit VE 11. Beoordeling: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal punten</th><th>Toelichting</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td><td>Het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Eén van de twee koppelvlakken kunnen volledig gerealiseerd worden; koppelvlak 9 of koppelvlak 10.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Zowel koppelvlak 9 als koppelvlak 10 kunnen volledig gerealiseerd worden.</td></tr> </tbody> </table>	Aantal punten	Toelichting	0	Het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.	3	Eén van de twee koppelvlakken kunnen volledig gerealiseerd worden; koppelvlak 9 of koppelvlak 10.	5	Zowel koppelvlak 9 als koppelvlak 10 kunnen volledig gerealiseerd worden.
Aantal punten	Toelichting								
0	Het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.								
3	Eén van de twee koppelvlakken kunnen volledig gerealiseerd worden; koppelvlak 9 of koppelvlak 10.								
5	Zowel koppelvlak 9 als koppelvlak 10 kunnen volledig gerealiseerd worden.								

Koppelvlak 11: Ontvangen sensor-gegevens (optionele koppeling)

De Aanbestedende dienst heeft de wens in de toekomst ruimtes te voorzien van sensoren. Dit heeft betrekking op een koppelvlak waarmee de FMIS Oplossing in staat sensortechnieken toe te passen om de facilitaire processen effectiever en efficiënter te maken. Dit koppelvlak is optioneel en maakt derhalve initieel géén onderdeel uit van de Realisatie.

Er zijn geen eisen ten aanzien van dit koppelvlak, de wens van de Aanbestedende dienst ten aanzien van dit onderwerp is reeds uitgewerkt in wens 4, aangaande het registreren van no-shows.

Koppelvlak 12: Videoconferencing (optionele koppeling)

De Aanbestedende dienst biedt rijksbreed videoconferencing aan via het Rijksdienst Video Conferencing Platform (RVCP). De Aanbestedende dienst heeft de wens om de FMIS Oplossing in de toekomst te koppelen met het RVCP. Dit koppelvlak is optioneel en maakt derhalve initieel géén onderdeel uit van de Realisatie.

Er zijn geen eisen ten aanzien van dit koppelvlak, de wensen zijn hieronder uitgewerkt in wens 8.

W 8	Koppelvlak 12 (videoconferencing) De Aanbestedende dienst heeft rondom videoconferencing de wens om in de FMIS Oplossing: • bij het reserveren van een fysieke vergaderruimte automatisch een virtuele vergaderruimte toe te voegen aan de Reservering van de fysieke vergaderruimte voor de geautoriseerde Klantorganisaties; • uitsluitend een virtuele vergaderruimte te reserveren. De virtuele vergaderruimte heeft de volgende kenmerken: • wordt aangemaakt specifiek voor het betreffende overleg of het overleg inclusief al zijn herhalingen en bestaat alleen voor dat overleg en eventuele herhalingen; • heeft een naam, SIP-adres en een pincode die specifiek zijn voor het betreffende overleg. In 2019 heeft de Aanbestedende dienst een contract gesloten met betrekking tot AV-middelen, onderdeel daarvan is een Rijksdienst Video Conferencing Platform (RVCP). De Aanbestedende dienst heeft de wens om de FMIS Oplossing te koppelen met het RVCP. Het RVCP is gebouwd op basis van Cisco applicaties en apparatuur. Vraag: Kan de FMIS Oplossing worden gekoppeld met het RVCP van de Aanbestedende dienst, met inbegrip van de volgende onderdelen: 1. de FMIS Oplossing maakt gebruik van de beschikbare API's (Application Programming Interfaces) op de Cisco TMS (Telepresence Meeting Server) voor het aanmaken, verwijderen en updaten van een virtuele vergaderruimte op het RVCP; 2. de Reserveringen van fysieke ruimtes en virtuele vergaderruimtes lopen synchroon, bij het updaten van een overleg blijven het SIP-adres en de pincode onveranderd; 3. bij het boeken van een virtuele vergaderruimte maakt de RVCP een SIP-adres en pincode aan, die de FMIS Oplossing kan ontvangen en toevoegen aan de betreffende Reservering; 4. de notificatie van de Reservering bevat het SIP-adres van de virtuele vergaderruimte en de daarbij behorende pincode die door de RVCP-applicatie worden aangeleverd? Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11 en beantwoord de vraag met "ja" of "nee". Beoordeling: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal punten</th><th>Toelichting:</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td><td>Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Ja, de FMIS Oplossing kan worden gekoppeld met het RVCP van de Aanbestedende dienst, met inbegrip van de vier gevraagde onderdelen met betrekking tot de API's, het synchroon lopen van de Reserveringen, het aanmaken van de virtuele vergaderruimte met een SIP-adres en pincode en deze meesturen in de notificatie van de Reservering.</td></tr> </tbody> </table>	Aantal punten	Toelichting:	0	Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.	5	Ja, de FMIS Oplossing kan worden gekoppeld met het RVCP van de Aanbestedende dienst, met inbegrip van de vier gevraagde onderdelen met betrekking tot de API's, het synchroon lopen van de Reserveringen, het aanmaken van de virtuele vergaderruimte met een SIP-adres en pincode en deze meesturen in de notificatie van de Reservering.
Aantal punten	Toelichting:						
0	Nee, het gevraagde in deze wens is niet mogelijk.						
5	Ja, de FMIS Oplossing kan worden gekoppeld met het RVCP van de Aanbestedende dienst, met inbegrip van de vier gevraagde onderdelen met betrekking tot de API's, het synchroon lopen van de Reserveringen, het aanmaken van de virtuele vergaderruimte met een SIP-adres en pincode en deze meesturen in de notificatie van de Reservering.						

3.3. Client

De Aanbestedende dienst geeft de voorkeur aan web-based Programmatuur zodat er geen software naar de werkplek van medewerkers gedistribueerd hoeft te worden. De webpagina's van de FMIS Oplossing dienen browseronafhankelijk te zijn.

EIS 134	De FMIS Oplossing is te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten, zoals ten minste: desktops, laptops, tablets en smartphones.
EIS 135	Er is, naast een standaard web browser, geen additionele programmatuur nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteiten van de FMIS Oplossing te kunnen gebruiken.
EIS 136	De FMIS Oplossing ondersteunt de vijf meest gangbare web browsers. Op het moment van publicatie van de Aanbestedingsdocumenten zijn dat: Google Chrome, Microsoft Internet Explorer/Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari.
EIS 137	De FMIS Oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de web browser, welke nog actief worden ondersteund door de producent van de web browser.
EIS 138	De FMIS Oplossing maakt voor (mobiele) gebruikersapparaten gebruik van webpagina's die Responsief zijn.

3.4. Voortbrenging, exploitatie en beheer

3.4.1. Documentatie

Voor een goede uitvoering van de voortbrenging, exploitatie en beheer van de FMIS Oplossing is duidelijke en begrijpelijke Documentatie onontbeerlijk.

UE 43	De Opdrachtnemer voorziet de Aanbestedende dienst bij de start van de contractfase (binnen 4 weken na ondertekening van de Overeenkomst) in actuele, digitale en technische Documentatie ten aanzien van: • de handelingen voor de installatie en configuratie van Releases, patches en Hotfixes van de FMIS Oplossing binnen de ICT-infrastructuur van de Aanbestedende dienst. Deze Documentatie is bedoeld voor medewerkers van de Aanbestedende dienst, die ervaring hebben met het inzetten van commercieel ontwikkelde programmatuur in het datacenter van de Aanbestedende dienst; • events van de FMIS Oplossing in de vorm van een eventcatalogus; • het Servicemodel van de FMIS Oplossing; • de Footprint van de FMIS Oplossing; • de backup- en restore-strategie voor de FMIS Oplossing op basis van de "Back-up & Disaster Recovery" ICT-voorziening van de Aanbestedende dienst, waarbij voldaan wordt aan de vereiste Service Levels. • de housekeeping werkzaamheden voor de FMIS Oplossing. Daarin is minimaal aangegeven wat de werkzaamheden voor de Aanbestedende dienst inhouden en wat het verwachte onderhoudswindow is. • de koppelingen en gegevensuitwisselingen van de FMIS Oplossing met andere autonome systemen. • de poorten en protocollen die "open" moeten staan, op zowel de firewall in het netwerk als de hostbased firewall, voor een goede werking van de FMIS Oplossing.
UE 44	De Opdrachtnemer voorziet de Aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst in actuele, digitale en technische Documentatie zoals: • releasenotes bij Releases, patches en Hotfixes. • een Roadmap en releaseplan waarin de afhankelijkheden staan tussen versies van de Programmatuur en nieuwe toekomstige (versies van) benodigde ICT-infrastructuur van de Aanbestedende dienst.

3.4.2. Voortbrenging

De Aanbestedende dienst brengt applicaties voort met een OTAP-straat (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie). Bij een nieuwe Release, patch of Hotfix van de FMIS Oplossing voert de Aanbestedende dienst de voortbrenging, provisioning en deployment uit. Hierbij wordt de Release, patch of Hotfix eerst geïnstalleerd en geconfigureerd in de ontwikkelomgeving (O). Onduidelijkheden en onvolkomenheden in de installatie- en configuratie procedure worden in de ontwikkelomgeving opgelost. Daarnaast zal zoveel mogelijk worden gestreefd naar een geautomatiseerde provisioning en installatie. Vervolgens wordt in de testomgeving (T) getoetst of de installatie en configuratie van het Release of de Hotfix foutloos en eenduidig kan worden uitgevoerd. In de acceptatieomgeving (A) kan de gebruikersorganisatie in de productie-like omgeving toetsen of alle toegezegde functionaliteiten daadwerkelijk beschikbaar zijn en naar behoren werken. Tot slot wordt de provisioning, installatie en configuratie van het Release of de Hotfix in de productieomgeving (P) uitgevoerd.

EIS 139	De installatie en configuratie van Releases, patches of Hotfixes van de FMIS Oplossing kan out-of-the-box worden uitgevoerd door de Aanbestedende dienst, zonder dat de Aanbestedende dienst de opgeleverde Programmatuur moet aanpassen.
---------	---

UE 45	De installatie en configuratie van Releases, patches of Hotfixes van de FMIS Oplossing kan door de Aanbestedende dienst: • worden uitgevoerd, zonder dat daarbij andere ICT-services van de Aanbestedende dienst worden verstoord; • volledig ongedaan worden gemaakt, zonder dat daarbij andere ICT-services van de Aanbestedende dienst worden verstoord.
-------	--

De ICT-omgeving waarin de FMIS-Oplossing zal draaien heeft geen directe Internet-verbinding. De voortbrenging en deployment van de Programmatuur van de FMIS Oplossing mag niet een Internet-verbinding vereisen.

EIS 140	De Aanbestedende dienst kan vanaf lokale media zonder (directe) internettoegang: • Releases, patches en Hotfixes van de FMIS Oplossing installeren en configureren; • eventueel benodigde gebruiksrechten installeren en/of activeren. Dit door Releases, patches, hotfixes en eventuele licenties eerst te downloaden naar lokale media.
---------	--

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van courante versies van middleware, databases en operating systems. Dat betekent niet dat altijd de laatste versie van de software wordt gebruikt, maar wel altijd versies die nog door de producenten ondersteund worden.

In de regel vindt op zowel het Windows als het Linux platform regelmatig (2 wekelijks) een security patch en ongeveer 4 keer per jaar een update naar het laatste (hoogste) niveau plaats. De FMIS Oplossing mag deze life cycle niet verhinderen door een specifieke (verouderde) versie of patchlevel te vereisen.

UE 46	De FMIS Oplossing moet te allen tijde met de courante versies van de gebruikte middleware, database en operating system van de Aanbestedende dienst kunnen werken.
-------	--

UE 47	De FMIS Oplossing wordt door Opdrachtnemer ondersteund op de meest recente beveiligings patches van het operating system. De Programmatuur mag niet verhinderen dat altijd de laatste security patches worden geïnstalleerd.
-------	--

3.4.3. Exploitatie

3.4.3.1. Stabiele exploitatie

Om te kunnen voorzien in een stabiele exploitatie van ICT-voorzieningen zijn er vanuit exploitatieperspectief een aantal eisen geformuleerd waaraan elke applicatie binnen het domein van de Aanbestedende dienst moet voldoen. Elke Release, patch en/of Hotfix van de FMIS Oplossing moet te allen tijde voldoen aan deze eisen.

EIS 141	De FMIS Oplossing vereist tijdens starten en gebruik geen actieve internet verbinding(en) (bijvoorbeeld om Gebruiksrechten te checken).
---------	---

UE 48	Het gecontroleerd starten en stoppen van afzonderlijke onderdelen van de FMIS Oplossing vindt geautomatiseerd (unattended) plaats.
-------	--

3.4.3.2. Exploitatietopologie

De opzet van een informatiesysteem bepaalt onder andere op welke wijze deze schaalbaar is en hoe het technisch beheer vormgegeven moet worden.

EIS 142	De FMIS Oplossing kent een flexibele architectuur en is compartimenteerbaar voor inzet binnen verschillende netwerkzones van de ICT-Infrastructuur van de Aanbestedende dienst.
---------	---

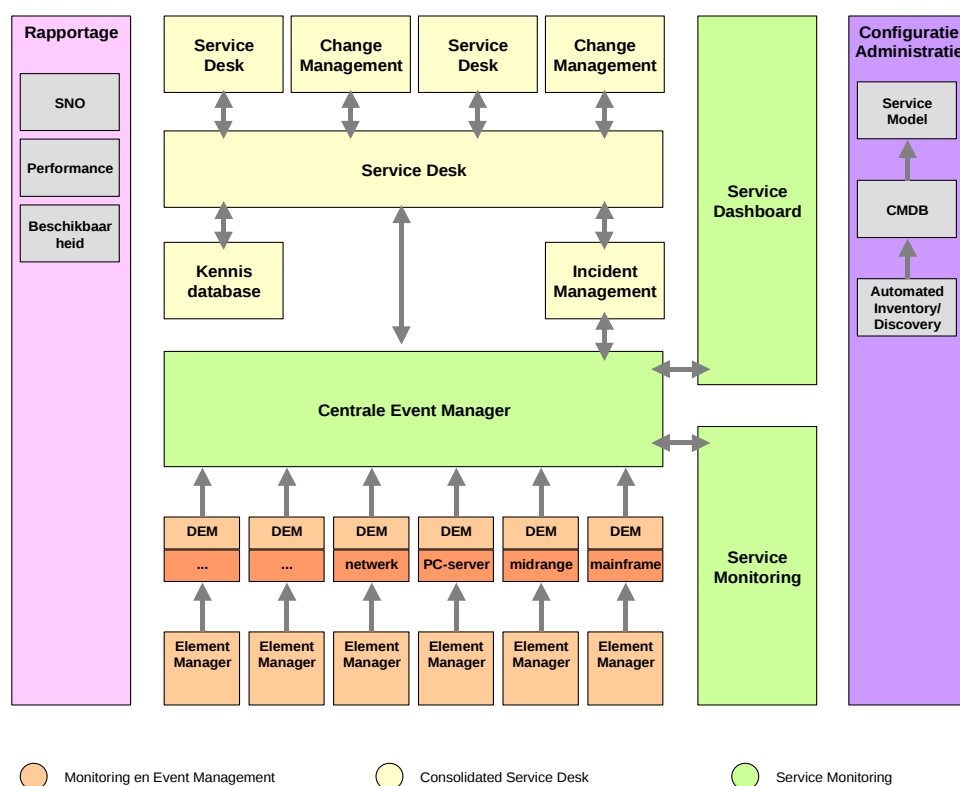
EIS 143	De FMIS Oplossing is schaalbaar in die zin dat de gevraagde capaciteit en Performance zijn te realiseren door het toevoegen van infrastructurele componenten zonder wijzigingen van de FMIS Oplossing en exploitatie-opzet.
---------	---

EIS 144	De FMIS Oplossing kent minimaal een 2-tier architectuur, waarbij dataopslag door middel van een separate host gescheiden is van de presentatie, de business logic en datatoegang. Gebruikers hebben uitsluitend via de presentatielaag van de FMIS Oplossing toegang tot de Gegevens op de host met de dataopslag.
---------	--

3.4.4. Beheer

Voor het technisch beheer streeft de Aanbestedende dienst naar het kunnen uitvoeren van servicemonitoring, dat wil zeggen het bewaken van een complete ICT-service op de aspecten beschikbaarheid, Performance en capaciteit. Met ICT-service wordt bedoeld de FMIS Oplossing en alle gebruikte ICT-infrastructuur van Opdrachtgever. In geval van Problemen dient de Opdrachtgever op snel en doeltreffend te kunnen ingrijpen. Om dit te kunnen bereiken moet er invulling gegeven worden aan een palet van beheerfuncties en randvoorwaarden.

Beheer framework van de Aanbestedende dienst:



Zoals te zien in het beheer framework van de Aanbestedende dienst wordt daar waar nodig gebruik gemaakt van een gelaagde structuur.

- **Monitoring & event management**
Bij monitoring en event management wordt gebruik gemaakt van element managers die zich richten op het signaleren van afwijkingen op het gebied van capaciteit, performance, beschikbaarheid, security, etc. van ICT componenten. Domein event managers doen de eerste event correlatie binnen een domein. De domein event manager geeft (gecorrleerde) events door aan de centrale event manager, daar vindt verdere event correlatie plaats.
- **Consolidated service desk**
De centrale event manager geeft (gecorrleerde) events door aan de service desk, van daaruit wordt de workflow van de beheerorganisatie aangestuurd (ondersteuning incident en problem management, service level management, etc.).
- **Service monitoring**
Ten behoeve van service monitoring wordt gekeken naar de actuele status (end-user experience, end-to-end, etc.) van ICT services (service dashboard) en wordt er gekeken naar de werking van de services (service monitor).
- **Gemeenschappelijke administratie**
Om het geheel te kunnen gebruiken houdt de Aanbestedende dienst een administratie bij, waar alle componenten en hun relaties worden bijgehouden (configuratie management database, service model, etc.).
- **Rapportage**
Om te kunnen zien of er wordt voldaan aan de geldende service niveau overeenkomsten zijn er mogelijkheden tot het opstellen van rapportages (service rapportage, component rapportages, etc.)

3.4.4.1. Continuïteit

Van alle Windows en Linux hosts wordt dagelijks een snapshot gemaakt. Deze snapshots worden gebruikt voor herstel bij een ernstige calamiteit.

UE 49	De FMIS Oplossing ondersteunt herstel op basis van images die met een snapshot zijn gemaakt.
-------	--

Om te kunnen vaststellen of de FMIS Oplossing voldoet aan de Beschikbaarheid (systeem is up en running) en Performance eisen is het van belang dat end-to-end kan worden gemeten of transacties (voldoende snel) worden afgehandeld. Voor interactieve transacties en end user experience kan hiervoor gebruik gemaakt worden van synthetische transacties (dummies).

UE 50	De FMIS Oplossing ondersteunt het gebruik van synthetische transacties (dummies) ten behoeve van Beschikbaarheid- en Performancemetingen van de Aanbestedende dienst.
-------	---

3.4.4.2. Housekeeping

Om de FMIS Oplossing stabiel te laten functioneren zullen er periodiek beheerwerkzaamheden door de Aanbestedende dienst worden uitgevoerd, zoals het opschonen en reorganiseren van databases, etc. Dit wordt ook wel aangeduid als housekeeping.

UE 51	De door de Aanbestedende dienst uit te voeren housekeeping werkzaamheden moeten (zoveel mogelijk) geautomatiseerd kunnen worden uitgevoerd door de FMIS Oplossing. De beheerders van de Aanbestedende dienst dienen bij eventuele fouten middels alerting op de hoogte te worden gesteld.
-------	---

3.4.4.3. Logging

EIS 145	De FMIS Oplossing maakt gebruik van een eventlog voor het opslaan van events.
---------	---

EIS 146	Een logregel bevat minimaal (zie ISO27002, 12.4.1): • de gebeurtenis; • de benodigde informatie die nodig is om bij een Incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; • het gebruikte apparaat; • het resultaat van de handeling; • datum en tijdstip van de gebeurtenis.
---------	---

EIS 147	De FMIS Oplossing zal in het geval van blokkerende applicatieve fouten tijdens het gebruik van de FMIS Oplossing deze foutmelding(en) loggen.
---------	---

Om aan te sluiten op het centrale Event Management Framework van de Aanbestedende dienst is op "Pakket Hosting Windows" SCOM 2016 en op "Pakket Hosting Linux" IBM ITM en logmonitoring beschikbaar.

UE 52	De FMIS Oplossing kan aangesloten worden op het Event management framework van de Aanbestedende dienst, zodat events (alarmen en waarschuwingen) centraal verzameld en gepresenteerd kunnen worden met als doel het inzichtelijk maken waar zich eventuele problemen (gaan) voordoen in de infrastructuur. De FMIS Oplossing ondersteunt hiervoor het door de Aanbestedende dienst gebruikte SCOM 2016 op de Windows server of IBM ITM en logmonitoring op de Linux Server.
-------	--

3.4.5. Gegevensbeheer

EIS 148	Na de eerste login van een Klant-eindgebruiker maakt de FMIS Oplossing een gebruikersprofiel aan dat actief blijft gedurende een door de Opdrachtgever instelbare periode.
EIS 149	Het is in de FMIS Oplossing mogelijk om periodiek en automatisch persoonsgegevens te wissen na het verlopen van een door de Opdrachtgever in te stellen bewaartermijn.
EIS 150	De FMIS Oplossing biedt de mogelijkheid aan de Opdrachtgever om Gegevens met een bepaalde levensduur te filteren en daarna te exporteren of te verwijderen

3.5. Beveiliging

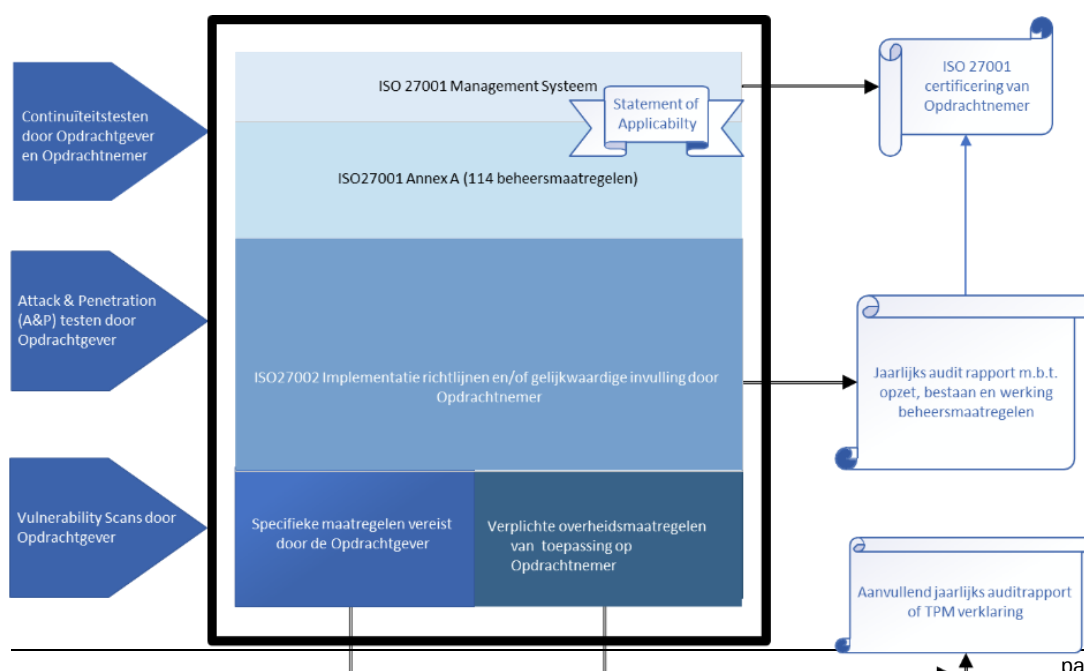
De omgang met Gegevens vraagt van de Aanbestedende dienst een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze Gegevens waarborgt. Bij het betrekken van producten en diensten uit de markt dient een deel van de verantwoordelijkheden ingevuld te worden door de Opdrachtnemers. De Opdrachtnemers moeten minimaal hetzelfde beveiligingsniveau leveren als de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst is gehouden aan de algemene vigerende Nederlandse wet-en regelgeving en aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze regelgeving is gebaseerd op de ISO27001 en de ISO27002, en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde overheidsmaatregelen. Vanwege de eigen technische inrichting, stelt de Aanbestedende dienst zelf ook specifieke beveiligingseisen.

3.5.1. Beveiligingseisen

In onderstaande figuur is de samenhang weergegeven tussen beveiligingsmaatregelen, de kaders ISO 27001/2 en de BIO, certificering, audits met betrekking tot opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen, en continuïteits- en beveiligingstests.

De Aanbestedende dienst voert periodiek aanvullende Audits uit om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de FMIS Oplossing te toetsen. De Aanbestedende dienst kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de Audits uitvoert.



UE 53	Ten aanzien van de ISO 27001, of gelijkwaardige certificering: • Toont de Opdrachtnemer jaarlijks de geldigheid van de certificering aan door het overleggen van een kopie van het kwaliteitscertificaat. • Laat Opdrachtnemer op verzoek van de Aanbestedende dienst Audits uitvoeren door een daartoe gecertificeerde partij, waarbij de Aanbestedende dienst inzage krijgt in de resultaten. • Wordt de Aanbestedende dienst door de Opdrachtnemer op de hoogte gehouden van de inrichting van de 114 beheersmaatregelen van de ISO27001, conform de implementatierichtlijnen van de ISO27002, indien daar aanleiding voor is.
-------	--

De Aanbestedende dienst voert regelmatig (ten minste jaarlijks) een risicoanalyse uit waaruit zal blijken of een A&P test en/of Vulnerability scan moet worden uitgevoerd.

UE 54	Opdrachtnemer werkt mee aan de risicoanalyses en beveiligingstesten, zoals A&P testen en Vulnerability scans, van de Aanbestedende dienst.
-------	--

Wanneer een Kwetsbaarheid met een kwalificatie van kritisch (critical) of hoog (high) wordt geconstateerd tijdens de Operationele fase kan dit aanleiding zijn om het Stekkermandaat uit te voeren.

3.5.2. Verplichte overheidsmaatregelen

Opdrachtnemer is niet volledig gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), Bijlage 15, omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen. Er zijn desalniettemin een aantal verplichte implementatiemaatregelen waar ook de Opdrachtnemer invulling aan moet geven in het kader van de ISO27001 beheersmaatregelen. Dit betreffende volgende beheersmaatregelen:

Beheersmaatregel ISO27001 Annex A		Overheidsmaatregel
7.1.1	Screening	Indien medewerkers van Opdrachtnemer activiteiten moeten uitvoeren binnen een gebouw van de Belastingdienst of remote toegang hebben tot ICT-middelen van de Belastingdienst dan kan Opdrachtnemer voor deze medewerkers (intern, extern) een specifiek voor de functie verstrekte Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen.
7.2.1	Directie-verantwoordelijkheden	Er is aansluiting bij een klokkenluidersregeling, zodat iedereen in staat is om anoniem en veilig beveiligingsissues te kunnen melden.
12.6.1	Beheer van technische Kwetsbaarheden	De FMIS Oplossing heeft geen Kwetsbaarheden uit de OWASP Top 10. Er zijn in de FMIS Oplossing geen Kwetsbaarheden uit de categorieën kritisch of hoog risico aanwezig, conform CVSS (Common Vulnerability Scoring System) 3.0.
15.1.3	Toeleveringsketen	Leveranciers moeten hun keten van toeleveranciers bekend maken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.
16.1.3	Rapportage van zwakke plekken in de Informatiebeveiliging.	De Aanbestedende dienst heeft een Responsible disclosure beleid dat aansluit op dat van de Belastingdienst.

De hierboven opgesomde beheersmaatregelen zijn onderdeel van het totale stelsel van beveiligingsmaatregelen en daardoor ook in scope bij Audits en A&P testen en Vulnerability.

UE 55	De Opdrachtnemer voldoet aan beheersmaatregelen 7.1.1, 7.2.1, 12.6.1, 15.1.3 en 16.1.3 uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, Bijlage 15. De Opdrachtnemer verleent medewerking aan de periodieke Audits, A&P testen en Vulnerability scans ten aanzien van deze beheersmaatregelen.
-------	---

3.5.3. Specifieke maatregelen

Het stelsel van maatregelen zoals opgenomen in paragraaf 3.5.1 bevat ook de specifieke maatregelen. Deze eisen zijn onderdeel van het totale stelsel van beveiligingsmaatregelen en daarmee in scope bij Audits, A&P testen en Vulnerability scans.

UE 56	De Opdrachtnemer werkt mee aan Audits, A&P testen en Vulnerability scans ten behoeve van de FMIS Oplossing waarin ten minste de Specificaties ten aanzien van de volgende onderwerpen uit dit document (Bijlage 1 - Specificatie van de opdracht) onderzocht en getest kunnen worden: • Applicatiehosting; • Gegevens; • Identity & Accessmanagement; • Netwerk; • Back-up & Disaster Recovery; • Mobiele app-aansluiting; • Operations Intelligence; • Koppelingen; • Client; • Gegevensbeheer; • Voortbrenging; • Stabiele exploitatie; • Exploitatietopologie; • Continuïteit; • Logging; • Operationele fase; • Incidentmanagement; • Kwetsbaarheden; • Release – en patch management.
-------	---

Hoofdstuk 4. Contractfase

4.1. Realisatie

Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Realisatie uit gaat voeren, wordt Inschrijver gevraagd daarvoor een Plan van Aanpak aan te leveren.

W 9

Plan van Aanpak

Middels deze wens wil de Aanbestedende dienst inzicht krijgen in het Plan van Aanpak van Opdrachtnemer welke, indien u de opdracht gegund krijgt, de basis zal vormen voor de Realisatie van de FMIS Oplossing.

Het Plan van Aanpak heeft betrekking op de Realisatie, vanaf het moment van oplevering van de gewenste inrichting (inrichtingsdocument) door de Aanbestedende dienst tot aan het moment waarop de Acceptatietest(en) worden uitgevoerd. U hoeft daarnaast geen rekening te houden met:

- De gefaseerde uitrol van de FMIS Oplossing naar de diverse Klantorganisaties.
- De gefaseerde uitrol van de FMIS Oplossing naar de verschillende panden.
- De business implementatie van de FMIS Oplossing.
- De migratie van historische transactiegegevens van de huidige omgeving naar de FMIS Oplossing.

Vraag:

Beschrijf uw Plan van Aanpak voor de Realisatie van de FMIS Oplossing, met daarin ten minste:

- De projectmanagementmethode en projectaanpak voor de Realisatie (inclusief Acceptatie) van de FMIS Oplossing;
- De aanpak om de stamgegevens uit de huidige omgeving op te nemen in de FMIS Oplossing;
- De projectorganisatie en governance inclusief escalatieprocedure en interactie met de Belastingdienst (welke verantwoordelijken worden wanneer betrokken en geïnformeerd);
- Een beschrijving van de (5 belangrijkste) beheersmaatregelen van risico's tijdens de Realisatie;
- Een beschrijving van het operationeel maken van de Verplichte koppelingen.
- Het door Opdrachtnemer beoogde tijdspad voor de Realisatie en de randvoorwaarden waar de Belastingdienst aan moet voldoen om de FMIS Oplossing te realiseren binnen het gestelde tijdspad.
- De aanpak voor het instrueren, begeleiden en ondersteunen van 5 beheerders van de Aanbestedende dienst.
- Het test- en acceptatieproces.

Eventueel mag een geanonimiseerd voorbeeld plan van aanpak worden toegevoegd (dit valt buiten het genoemde maximum aantal pagina's ter beantwoording van deze wens).

Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11 met lettertype Arial, grootte 9,5. Het maximum is 5 A4. Houd rekening met de voorschriften uit VE 11 uit het Beschrijvend document (met uitzondering van het aantal A4 met betrekking tot het voorbeeld plan van aanpak).

Verwachting

De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat:

- de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten;
- de verantwoordelijkheden van Partijen op heldere wijze terugkomen in het Plan van Aanpak;
- het beschreven Plan van Aanpak vertrouwen geeft dat de Realisatie soepel verloopt, dat de FMIS Oplossing zal voldoen aan alle Specificaties en dat de testen in het kader van de Acceptatie met succes worden doorlopen;
- het tijdspad van de Realisatie is ongeveer 2 maanden is, vanaf het moment van oplevering van de gewenste inrichting (inrichtingsdocument) door de Aanbestedende dienst tot aan het moment waarop de Acceptatietest(en) worden uitgevoerd.
- wordt beschreven op welke wijze de Aanbestedende dienst door Opdrachtnemer ontzorgt wordt;
- het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is.

	Beoordeling: Deze wens wordt beoordeeld op basis van de mate waarin het antwoord voldoet aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst.	
	Aantal punten	Toelichting:
	0	Het antwoord op de wens voldoet niet aan de verwachtingen.
	5	Het antwoord op de wens voldoet niet volledig aan de verwachtingen.
	12	Het antwoord op de wens voldoet aan de verwachtingen.
	20	Het antwoord op de wens overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst doordat het Plan van Aanpak (bovenop de omschreven verwachtingen) aanvullende, vernieuwende, originele of slimme voorstellen bevat, waar de beoordelaars positief door worden verrast.

EIS 151	Het door Inschrijver, ten beantwoording van wens 9 “Plan van Aanpak” aangeleverde Plan van Aanpak, vormt de basis voor de wijze waarop de Realisatie wordt gemanaged en uitgevoerd. Bij de start van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer het Plan van Aanpak in overleg met Aanbestedende dienst nader afstemmen in invullen en voorzien van Fatale termijnen. Pas nadat er akkoord is tussen Partijen over de inhoud van het Plan van Aanpak wordt er met de uitvoering van de Realisatie gestart.
---------	---

UE 57	De FMIS Oplossing wordt tijdens de Realisatie onderworpen aan diverse testen ten behoeve van de Acceptatie, zoals technische, functionele en gebruikersacceptatietesten, maar ook testen met betrekking tot de Performance en beveiliging (bijvoorbeeld een A&P test). De hieruit voortkomende Bevindingen en Kwetsbaarheden worden door de Opdrachtnemer opgelost, zonder extra kosten te rekenen voor bijvoorbeeld de inzet van medewerkers/productspecialisten en/of andere materialen en middelen, om te borgen dat er geen blokkerende of belemmerende Bevindingen en/of Kwetsbaarheden met een kwalificatie van kritisch of hoog, openstaan op het moment dat de FMIS Oplossing operationeel in gebruik wordt genomen.
-------	--

Aanvullende voorwaarden rondom de Acceptatietest(en) staan opgenomen in Bijlage 3 – Overeenkomst.

4.2. Operationele fase

4.2.1. Opleidingen

Onderdeel van de Realisatie is het instrueren, begeleiden en ondersteunen van 5 beheerders van de Aanbestedende dienst. Tijdens de Operationele fase verwacht de Aanbestedende dienst echter ook dat er behoefte is aan aanvullende opleidingen ten aanzien van het gebruik van de FMIS Oplossing, als het functioneel, technisch en applicatief beheer van de FMIS Oplossing. Opleidingen voor eindgebruikers zal de Aanbestedende dienst zelf intern verzorgen.

UE 58	De Opdrachtnemer levert opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de FMIS Oplossing, alsmede het functioneel, technisch en applicatief beheer van de FMIS Oplossing.
-------	--

4.2.2. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures

De Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van Onderhoud en Support op de FMIS Oplossing. Tijdens de Operationele fase betekent onder andere dit dat Opdrachtnemer derde lijns Onderhoud en Support levert bij Incidenten. Het onderhoud en support in de eerste en tweede lijn wordt namelijk door de Aanbestedende dienst zelf uitgevoerd. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor Release- en patchmanagement gedurende de Operationele fase.

De Aanbestedende dienst sluit bij de start van de contractfase een Service Level Agreement af met Opdrachtnemer. Na vaststelling van de versie 1.0 zal de SLA periodiek worden onderhouden wanneer er wijzigingen in de Service Levels optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is.

UE 59	De Aanbestedende dienst sluit bij de start van de contractfase (binnen 4 weken na ondertekening van de Overeenkomst) met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af, op basis van een door de Aanbestedende dienst aangeleverd concept waarin tenminste de gespecificeerde Service Levels uit Bijlage 1 – Specificatie van de opdracht zijn opgenomen.
-------	---

Naast de SLA zal de Aanbestedende dienst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opstellen samen met Opdrachtnemer. Na vaststelling van de versie 1.0 zal ook deze periodiek worden onderhouden. De versienummering geeft aan welke DAP de laatste versie is.

UE 60	De Aanbestedende dienst sluit voorafgaand aan de Operationele fase (4 weken) met de Opdrachtnemer een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn uitgewerkt: • Installatie-/patchprocedures • Rapportage • Software-updates • Veilige overdracht van bestanden, evt. testdata • Procedure afhandeling (beveiligings)incidentafhandeling • Calamiteitenprocedure • Procedure rondom root cause analyse • Governance • Communicatieschema • Escalatieschema • Stekkermandaat • Toepassing van Remote support in de praktijk.
-------	---

4.2.3. Service Levels

Het niveau van dienstverlening van de FMIS Oplossing wordt gemeten en beoordeeld op basis van de volgende Service Levels: Helpdesk, Beschikbaarheid, Incident management, Kwetsbaarheden, Verbeterplan en Performance.

4.2.3.1. Helpdesk

UE 61	De Helpdesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen, conform Nederlandse tijd, geopend van 08:00 – 17:00 uur (Service Window) voor het aanmelden van storingsen en voldoet minimaal aan onderstaande normen (gemeten over één (1) maand en aangegeven tijden zijn binnen het Service Window) en Reactietijden: • Response op Prio 1: 90% binnen 15 minuten bevestigen en oppakken • Response op Prio 2: 90% binnen 1 uur bevestigen en oppakken • Response op Prio 3: 90% binnen 2 uur bevestigen en oppakken • Response op service requests: 90% binnen 3 dagen bevestigen en oppakken.
-------	--

4.2.3.2. Beschikbaarheid

UE 62	De FMIS Oplossing is dermate betrouwbaar dat voldaan kan worden aan een Beschikbaarheid van 99% per maand tijdens de Openstellingstijd. De Openstellingstijd is 24/7 met uitzondering van gepland en niet-gepland onderhoud.
UE 63	Het maximum aantal Incidenten is voor: • Prio 1: 3 per 12 maanden terug; • Prio 2: 10 per 12 maanden terug; • Prio 3: 30 per 12 maanden terug.

4.2.3.3. Incident management

Afhankelijk van de Impact en de Urgentie wordt de Prioriteit bepaald van opgetreden Incidenten.

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor ○ één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of ○ één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of ○ de Informatiebeveiliging en/of ○ het imago van de Aanbestedende dienst en/of ○ onacceptabele hoge kosten.
Laag	○ Overige situaties.
Urgentie	

Hoog	Een Incident - o beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging en/of - o brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of - o treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of - o brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of - o verstoort de communicatie met de klanten van de Aanbestedende dienst en/of - o er geen workaround mogelijk is en/of - o de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of - o de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.
Laag	o Overige situaties.
Prioriteit	- o Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 - o Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 - o Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 - o Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

UE 64	De FMIS Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels ten aanzien van de afhandeling van Incidenten (Oplostijd verstoringen): • Oplostijd Incident Prio 1: binnen 4 uur in Service Window, norm is 95%. • Oplostijd Incident Prio 2: Ma t/m vr: binnen 24 uren in Service Window, norm is 95%. • Oplostijd Incident Prio 3: Ma t/m vr: binenn 72 uren in Service Window, norm van 85%. De norm wordt gemeten over een periode van één (1) maand.
--------------	--

4.2.3.4. Kwetsbaarheden

Kwetsbaarheden kunnen onder andere ontdekt worden naar aanleiding van cyberhack, Responsible disclosure, beveiligingstesten, berichten in de media, meldingen van leveranciers en op basis van informatie uit de CVE database. Wanneer een Kwetsbaarheid met een kwalificatie van kritisch (critical) of hoog (high) wordt geconstateerd tijdens de Operationele fase kan dit aanleiding zijn om het Stekkermanaat uit te voeren.

UE 65	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.0. Op basis van de CVSS 3.0 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: • Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen. • Hoog (high): binnen één (1) maand. • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden. • Laag (low): binnen zes (6) maanden.
--------------	--

UE 66	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.0, wordt de Aanbestedende dienst daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
--------------	--

4.2.3.5. Verbeterplan

Ingeval over een periode van 3 maanden één of meer Service Levels niet worden gerealiseerd dient Opdrachtnemer hiervoor een verbeterplan aan te leveren, inclusief een implementatievoorstel. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd.

UE 67	Indien de FMIS Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een verbeterplan aan bij de Aanbestedende dienst, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel. Het verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachgever opgeleverd.
--------------	--

4.2.3.6. Performance

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht de Aanbestedende dienst een constante en acceptabele Performance van de FMIS Oplossing. Om dit te toetsen wordt onder andere een performancetest uitgevoerd als onderdeel van de Acceptatie van de FMIS Oplossing. Ook tijdens de Operationele fase zullen performancetesten herhaaldelijk (bijvoorbeeld jaarlijks) worden uitgevoerd. Dit is onderdeel van de Service Levels en zal in de Service Level Agreement (SLA) worden opgenomen.

De Performance van de FMIS Oplossing gaat over de Gebruikershandelingen die in onderstaande tabel staan weergegeven. De Performance van de FMIS Oplossing wordt gezien vanuit het gebruikersperspectief. Elke test wordt gemeten met en zonder de tijd die het kost voor een Gebruiker om te reageren op gevraagde input van de FMIS Oplossing. Dit wordt gerealiseerd door de test met een Gebruiker én met een robot, die een Gebruiker simuleert, uit te voeren. Als alternatief voor de robot kan per test worden gekeken naar loggegevens van de FMIS Oplossing.

De testopstelling van de FMIS Oplossing wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde Exploitatietopologie.

De FMIS Oplossing dient te voldoen aan de normen in onderstaande tabel met betrekking tot de tijd die het een Gebruiker kost om de Gebruikershandeling, tevens gespecificeerd in onderstaande tabel, uit te voeren.

Gebruikershandeling door Gebruiker	Norm
Reserveren van een vergaderruimte met catering: De Gebruiker selecteert de functie voor het Reserveren van een vergaderruimte. De Gebruiker voert de begin- en eindtijd van de Reservering en het gebouw op. Dit levert een overzicht van mogelijke vergaderruimtes. De Gebruiker kiest een gewenste vergaderruimte. De Gebruiker geeft aan dat catering gewenst is en welke catering het betreft. De FMIS Oplossing verwerkt de Reservering. Wanneer de FMIS Oplossing de Reservering heeft uitgevoerd, wordt de Gebruiker hierover ingelicht.	Gedurende 24 uur is de doorlooptijd van de gebruikershandeling: • in minimaal 95% van de gevallen maximaal 120 seconden; • in maximaal 5% van de gevallen maximaal 240 seconden; • nooit meer dan 240 seconden.
Aanvragen van een Product of dienst: De Gebruiker selecteert de functie voor het bestellen van een Product of dienst. De Gebruiker selecteert een specifiek Product of dienst en bestelt deze. De FMIS Oplossing verwerkt de aanvraag en informeert de Gebruiker dat de aanvraag is ingediend.	Gedurende 24 uur is de doorlooptijd van de gebruikershandeling: • in minimaal 95% van de gevallen maximaal 90 seconden; • in maximaal 5% van de gevallen maximaal 180 seconden; • nooit meer dan 180 seconden.
Aanmelden van een bezoeker inclusief een parkeerplaats: De Gebruiker selecteert de functie voor het aanmelden van een bezoeker. De Gebruiker geeft een zoekopdracht en selecteert de naam van bezoeker uit een vooraf gedefinieerde lijst. De Gebruiker geeft de locatie, de datum en het tijdstip van het bezoek en geeft aan dat een (beschikbare) parkeerplek voor de bezoeker nodig is. De FMIS Oplossing verwerkt de aanmelding en informeert de Gebruiker dat de bezoeker is aangemeld en een Reservering voor de parkeerplaats is aangemaakt	Gedurende 24 uur is de doorlooptijd van de gebruikershandeling: • in minimaal 95% van de gevallen maximaal 90 seconden; • in maximaal 5% van de gevallen maximaal 180 seconden; • nooit meer dan 180 seconden.

Alle drie Gebruikershandelingen uit bovenstaande tabel worden ook getoetst waarbij de handelingen zijn gerobotiseerd. Hierdoor wordt de tijd dat de FMIS Oplossing wacht op gebruikerinput, zoals het invoeren van Gegevens of het klikken van een button, sterk verminderd.

Gebruikershandeling door robot	Norm
Reserveren van een vergaderruimte met catering: De robot selecteert de functie voor het Reserveren van een vergaderruimte. De robot voert de begin- en eindtijd van de Reservering en het gebouw op. Dit levert een overzicht van mogelijke vergaderruimtes. De robot kiest een gewenste vergaderruimte. De robot geeft aan dat catering gewenst is en welke catering het betreft. De FMIS Oplossing verwerkt de Reservering. Wanneer de FMIS Oplossing de Reservering heeft uitgevoerd, wordt de robot hierover ingelicht.	De doorlooptijd van de gebruikershandeling is maximaal 30 seconden.
Aanvragen van een Product of dienst: De robot selecteert de functie voor het bestellen van een Product of dienst. De robot selecteert een specifiek Product of dienst en bestelt deze. De FMIS Oplossing verwerkt de aanvraag en informeert de robot dat de aanvraag is ingediend.	De doorlooptijd van de gebruikershandeling is maximaal 30 seconden.
Aanmelden van een bezoeker inclusief een parkeerplaats: De robot selecteert de functie voor het aanmelden van een bezoeker. De robot geeft een zoekopdracht en selecteert de naam van bezoeker uit een vooraf gedefinieerde lijst. De robot geeft de	De doorlooptijd van de gebruikershandeling is maximaal 30 seconden.

locatie, de datum en het tijdstip van het bezoek en geeft aan dat een (beschikbare) parkeerplek voor de bezoeker nodig is. De FMIS Oplossing verwerkt de aanmelding en informeert de robot dat de bezoeker is aangemeld en een Reservering voor de parkeerplaats is aangemaakt	
---	--

De normen dienen te worden gehaald ongeacht de (toekomstige) toename van het gebruik van de FMIS Oplossing en met in achtneming van de geprognoseerde groei van het aantal Gebruikers.
De ICT infrastructuur van de Aanbestedende dienst is marktconform. De Performance normen gelden voor de FMIS Oplossing inclusief alle gebruikte infrastructuur van de Aanbestedende dienst.

EIS 152	Inschrijver gaat akkoord met de uitgangspunten uit paragraaf 4.2.3.6 (Bijlage 1 – Specificatie van de opdracht) inzake Performance.
---------	---

4.2.4. Rapportage

UE 68	Opdrachtnemer levert maandelijks een Service Level rapportage op aan de Aanbestedende dienst met minimaal de volgende inhoud: - o KPI Service Window - o KPI incident management - o KPI Helpdesk - o Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum opgelost. - o Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste security incidenten. - o Datum einde ISO-certificering. - o Forecast releases en patches.
-------	--

4.2.5. Release – en patch management

Het Release- en patchmanagement is onderdeel van het applicatieonderhoud.

UE 69	De Aanbestedende dienst wordt tijdig geïnformeerd over aankomende Releases en patches en de eventuele Impact die dit kan hebben op het gebruik van de FMIS Oplossing. Het doorvoeren van Releases en patches wordt in overleg ingepland. Om de veiligheid van de transfer van software te borgen dient gebruik te worden gemaakt van File transfer.
-------	---

W 10	Releases De Aanbestedende dienst wil graag inzicht krijgen in uw beleid met betrekking tot Releases. Vraag: Beschrijf de manier waarop: • De Aanbestedende dienst wordt geïnformeerd over de aankomende Releases en de eventuele impact die een Release kan hebben op Performance, koppelingen en benodigde resources. • De Aanbestedende dienst wordt geïnformeerd over de Roadmap van de Opdrachtnemer. • Functionele wijzigingen tot stand komen. Geef daarnaast aan: • Of er gebruikersgroepen zijn, wie er in die groepen zitten en welke invloed deze groepen hebben op de geboden functionaliteiten. • Hoeveel versies van de FMIS Oplossing gelijktijdig ondersteund worden. • Of er ook functionaliteiten kunnen vervallen en hoe en wanneer dat eventueel wordt gecommuniceerd. • Hoe lang geboden functionaliteiten minimaal worden ondersteund. • Hoeveel Releases er per jaar worden uitgebracht. • Hoeveel flexibiliteit wordt geboden met betrekking tot het moment waarop de Belastingdienst een nieuwe Release moet gaan gebruiken. • De wijze waarop de Aanbestedende dienst wordt betrokken in de acceptatie van aankomende Releases van de Aanbestedende dienst. • De wijze waarop de Opdrachtnemer betrokken kan worden in de acceptatie van aankomende Releases van de Aanbestedende dienst.
------	--

Gebruik bij de beantwoording Bijlage 11 met lettertype Arial, grootte 9, het maximum is 3 A4. Houd rekening met de voorschriften uit VE 11 uit het Beschrijvend document.

Verwachting:

De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat:

- De beantwoording volledig is conform de hierboven genoemde aspecten.
- Releases ruim van tevoren worden aangekondigd.
- Er flexibiliteit wordt geboden ten aanzien van de termijnen van Releases en behoud van functionaliteiten.
- De Aanbestedende dienst optimaal wordt geïnformeerd over en betrokken bij het acceptatie- en releaseproces.

Beoordeling:

Deze wens wordt beoordeeld op basis van de mate waarin het antwoord voldoet aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst.

Aantal punten	Toelichting:
0	Het antwoord op de wens voldoet niet aan de verwachtingen.
2	Het antwoord op de wens voldoet gedeeltelijk aan de verwachtingen.
5	Het antwoord op de wens voldoet volledig aan de verwachtingen.

4.3. Retransitiefase

De Aanbestedende dienst wil bij beëindiging van de Overeenkomst invulling geven aan een goede realisatie van een vervangende oplossing.

UE 70	Bij beëindiging van de Overeenkomst tussen de Belastingdienst en Opdrachtnemer is een ordentelijke overgang van Opdrachtnemer naar de nieuwe opdrachtnemer gewenst. Opdrachtnemer is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan een zo soepel mogelijke overdracht.
UE 71	Om bij beëindiging van de Overeenkomst invulling te kunnen geven aan een goede realisatie van een vervangende oplossing voor de FMIS Oplossing garandeert Opdrachtnemer gedurende minimaal drie (3) maanden na het einde van de Overeenkomst op afroep diensten te leveren ter ondersteuning van de retransitie fase, bijvoorbeeld met betrekking tot de migratie van Gegevens uit de FMIS Oplossing naar een vervangende oplossing. Het prijsniveau van deze diensten is gelijk aan de Prijzen die in het prijsmodel, Bijlage 5, zijn ingevuld ten behoeve van de Additionele diensten.