



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij : Workflow engine voor hoog volume geautomatiseerde transactie verwerking

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC20-016

Datum : 29 juni 2021

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen en Wensen	3
Hoofdstuk 2. Algemene uitvoeringseisen	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Internationale Sociale voorwaarden	4
2.3. Integriteit	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders.....	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	7
4.2. Facturering en betalingstermijn	7
4.3. Indexering Prijs.....	7
4.4. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren.....	8
Hoofdstuk 5. Kwaliteit	10
5.1. Core functionality	10
5.2. Deployment	11
5.3. Development	13
5.4. Integration	14
5.5. Life-Cycle	15
5.6. Operations	15
5.7. Security.....	15
5.8. Installeerbaarheid	16
5.9. Monitoring en logging.....	17
5.10. Foutafhandeling	17
5.11. Licentiemanagement.....	17
5.12. Firewall en integratie.....	17
5.13. Platform upgrades.....	18
5.14. Onderhoud en Support	18
5.14.1. Service Levels.....	19
5.14.2. Release – en Patch management	20
5.14.3. Licentie keys	21
5.14.4. Remote support kaders	21
5.14.5. Rapportage.....	22
5.15. Opleiding	22
5.16. Kaders voor (re)transitie.....	22
5.16.1. Documentatie en Gegevens(overdracht)	23
5.16.2. (Proces)afspraken Retransitiefase.....	23

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “Workflow engine voor hoog volume geautomatiseerde transactie verwerking” met kenmerk IUC20-016, hierna Oplossing genoemd. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

1.1. Eisen en Wensen

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

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

De Wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie.

Hoofdstuk 2. Algemene uitvoeringseisen

In dit hoofdstuk zijn specifieke uitvoeringseisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbestede opdracht, echter ook in andere hoofdstukken, waaronder Hoofdstuk 5 – Kwaliteit, komen uitvoeringseisen voor.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1.	Opdrachtnemer houdt rekening met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, 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.
-------	--

2.2. Internationale Sociale voorwaarden

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers.

Voor nadere informatie zie Bijlage 12 Handreiking due diligence.

Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Dit is aldus een uitvoeringsvoorwaarde.

Vragen over het toepassen van de ISV kunnen worden gesteld tijdens de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst geeft zo nodig een toelichting in een Nota van Inlichtingen.

UE 2.	Inschrijver committeert zich aan het naleven van de ISV zoals beschreven in paragraaf 2.2. Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstisv-september2017-v2.docx). https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstisv-september2017-v2.docx
UE 3.	Risicoanalyse productieketen: Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 4.	Plan van aanpak mitigeren risico's: Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn ten minste opgenomen: - een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; - een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren; - (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 5.	Jaarlijkse rapportage: Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een

	rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: - een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 3; - de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; - de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.
--	---

2.3. Integriteit

UE 6.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 13.
-------	---

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (Nota van Inlichtingen) De wijzigingen en/of de aangepaste Overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 1	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
-------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

GUE 2	Alle met de Prestatie gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs, tenzij anders vermeld.
UE 7.	Kosten 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 Prestatie, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, brengt Opdrachtnemer niet in rekening bij Opdrachtgever.
GUE 3	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.

4.2. Facturering en betalingstermijn

UE 8.	De facturering van de Oplossing dient in geval van een Subscription Enterprise licentie (abonnement) jaarlijks vooraf aan het begin van elk contractjaar plaats te vinden. In geval van een Perpetual Enterprise licentie (koop) dient de facturering van de Enterprise licentie eenmalig aan het begin van de Overeenkomst plaats te vinden en de facturering van het Onderhoud en Support jaarlijks vooraf aan het begin van elk contractjaar plaats te vinden.
UE 9.	De facturering van de (technische) Implementatie en de Additionele diensten dient na uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Technische Implementatie en/of Additionele Diensten plaats te vinden.
GUE 4	Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

4.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals opgegeven in Bijlage 10 “Prijzenformulier” mogen jaarlijks per 1 januari maar niet eerder dan 1 januari 2025, worden geïndexeerd op basis van de tabel ‘Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100’, (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=54B7A>

Opdrachtnemer dient, voor 1 oktober voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in bij de Opdrachtgever, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen.

Het uitgangspunt voor de indexering is de ontwikkeling van de betreffende index gedurende de eerste vier kwartalen van de zes kwartalen voorafgaand aan de genoemde datum voor de indexering. Het percentage van de indexering wordt afgerond op één decimaal achter de komma.

Indexering	Ontwikkeling Index		
per	ultimo		ultimo
1 januari 2025	Q3 2023	t/m	Q2 2024
1 januari 2026	Q3 2024	t/m	Q3 2025
1 januari 2027	Q3 2025	t/m	Q3 2026
1 januari 2028	Q3 2026	t/m	Q3 2027
Enz.			

Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Voor verzoeken om prijsstijgingen na (een) niet doorgevoerde prijsdaling(en) geldt dat de prijsdaling(en) word(t)en gecompenseerd (verrekend met de toekomstige prijsstijging(en)). Dit kan betekenen dat verzoeken om prijsstijgingen niet of slechts gedeeltelijk worden gehonoreerd. Zie onderstaand voorbeeld ter toelichting.

Indexering	Contractjaar	Basisjaar berekening	Index	Percentage	Cumulatief contract	Acceptatie na periode van prijsdaling
	2021	2020	100,0			
	2022	2021	103,0	3,0%		
	2023	2022	106,1	3,0%		
Basisjaar voor eerst keer 2025	2024	2023	109,3	3,0%		
Eerste keer index, wordt geaccepteerd	2025	2024	112,6	3,0%	3,0%	
Positief, wordt geaccepteerd	2026	2025	116,0	3,0%	6,1%	
Negatief, wordt niet berekend	2027	2026	114,8	-1,0%	5,0%	
Negatief, wordt niet berekend	2028	2027	113,7	-1,0%	4,0%	
Positief, maar gaat niet door!	2029	2028	115,4	1,5%	5,6%	
Positief, gaat gedeeltelijk door	2030	2029	117,1	1,5%	7,1%	Geaccepteerd voor 1%
Positief, wordt geaccepteerd	2031	2030	118,9	1,5%	8,8%	Geaccepteerd voor 1,5%
	etc.					
Maximale index in contractperiode tot 2031				8,8%		

GUE 5	Inschrijver is akkoord met de indexering van de Prijzen van de Oplossing en Additionele diensten zoals beschreven in paragraaf 4.3 en dient voor 1 oktober, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.
-------	---

4.4. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

- 1) Factuurportaal van de Rijksoverheid
- 2) Directe koppeling met Digipoort
- 3) E-factuur indienen vanuit uw (Boekhoud)softwarepakket via Peppol
- 4) E-factureren via een dienstverlener die een directe koppeling heeft met Digipoort.

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

- naam en adres van de Inschrijver
- het KvK-nummer van de Inschrijver
- het btw-nummer van de Inschrijver
- het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Inschrijver
- 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 (bestaat uit totaal 10 cijfers (41xxxxxxx of 45xxxxxxx)
- 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 10.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
--------	--

UE 11.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
--------	---

UE 12.	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 opdrachtnemerszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband maakt, zijn voor eigen rekening.
--------	--

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Inschrijver regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Bij keuze voor Peppol of voor het inschakelen van een dienstverlener neemt de Inschrijver na gunning zelf contact op met de partij naar keuze.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden in de bijgevoegde brochure 'E-factureren Rijksoverheid' (Bijlage 14). Meer informatie is ook verkrijgbaar bij de Rijks-brede helpdesk e-factureren, via helpdesk-efactureren.nl

Hoofdstuk 5. Kwaliteit

5.1. Core functionality

GUE 6	De proces flow wordt gemodelleerd in BPMN2.0.
GUE 7	De Programmatuur ondersteunt ten minste de volgende BPMN2.0 elementen: • Het specificeren van de proces structuur waarbij: a. het mogelijk is om dit proces modulair op te bouwen zodat het totaaloverzicht wordt behouden; b. het mogelijk is om onderdelen van het proces te hergebruiken in een andere proces context; c. het mogelijk is om delen van het proces te activeren door het optreden van een gebeurtenis; d. het mogelijk is om delen van het proces te groeperen als logisch bij elkaar horende activiteiten met als doel deze of in zijn totaliteit door te voeren of in zijn geheel niet door te laten voeren; • Binnen een proces de uit te voeren activiteiten specificeren waarbij: a. onderscheid gemaakt kan worden tussen: I. Activiteiten die geautomatiseerd uitgevoerd kunnen worden; II. Activiteiten die niet geautomatiseerd uitgevoerd kunnen worden; b. activiteiten die afhankelijk zijn van externe informatie gesynchroniseerd kunnen worden met de ontvangst van die informatie; • Binnen een proces de condities voor het proces verloop te specificeren waarbij: a. o.b.v. een conditie één specifiek pad binnen het proces wordt doorlopen; b. o.b.v. meerdere condities één of meerdere paden binnen het proces worden doorlopen; • de gebeurtenissen te specificeren die leiden tot het starten van een (deel van een) proces waarbij: a. o.b.v. ontvangst van een specifiek bericht een proces wordt gestart; b. o.b.v. een timer een proces wordt gestart; c. o.b.v. het optreden van een specifieke fout (binnen het proces of de Applicatie waar het proces deel van uit maakt), een (deel van een) proces wordt gestart.
GUE 8	Een proces flow + additionele executie karakteristieken kan worden gespecificeerd via een grafische BPMN2.0 editor en dient zonder aanvullende modificaties uitgevoerd te worden door de Programmatuur.
GUE 9	Verschillende versies (N, N-1, enz.) van dezelfde proces flows dienen conform de Specificatie van de opdracht naast elkaar te kunnen draaien (zowel development- als run time).
GUE 10	Proces flows worden stateful uitgevoerd zodat deze (later in de tijd) hervat kunnen worden.
GUE 11	De Programmatuur dient minimaal 180 transacties per seconde te kunnen verwerken. De transactie 'Opstellen Automatische Incasso Opdracht' (zie Bijlage 15 Testplan) dient als referentiekader.
GUE 12	De Programmatuur ondersteunt Pull pattern.
GUE 13	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om de (relatieve) prioriteit van proces flows te configureren.
GUE 14	De Programmatuur moet stabiel, conform de Specificatie van de opdracht, blijven functioneren onder zware belasting.
GUE 15	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om na het optreden van een fout de proces flow geautomatiseerd en/of na ingrijpen van een geautoriseerde Gebruiker, te hervatten.
GUE 16	De Programmatuur dient de ontwikkelde proces flow te kunnen exporteren naar BPMN2.0 XML-formaat.
GUE 17	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om het (standaard) technische transactionele gedrag van de Programmatuur te beïnvloeden/overrulen.

W 1	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur de mogelijkheid biedt om "incident" notificatie specifiek in te richten voor de Opdrachtgever. Beschrijf in hoeverre "incident" notificatie configureerbaar is. Beoordelingscriterium: de mate waarin "incident" notificatie configureerbaar is. Beoordeling: - Incident notificaties kunnen niet afgevangen worden zodat door Opdrachtgever een specifieke manier van afhandeling kan worden gerealiseerd en de specifieke manier van afhandeling kan niet worden gerealiseerd zonder dat het "default" afhandelingsmechanisme van de Programmatuur wordt overgeslagen = 0 punten; - Incident notificaties kunnen afgevangen worden zodat door Opdrachtgever een specifieke manier van afhandeling kan worden gerealiseerd = 5 punten; - De specifieke manier van afhandeling kan ook worden gerealiseerd zonder dat het "default" afhandelingsmechanisme van de Programmatuur wordt overgeslagen = 5 punten; - Incident notificaties kunnen afgevangen worden zodat door Opdrachtgever een specifieke manier van afhandeling kan worden gerealiseerd en de specifieke manier van afhandeling kan ook worden gerealiseerd zonder dat het "default" afhandelingsmechanisme van de Programmatuur wordt overgeslagen = 10 punten.
W 2	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de artifacts die met de Programmatuur zijn ontwikkeld, voldoen aan de Recovery Point Objective (RPO) doelstelling van geen dataverlies. Beschrijf in hoeverre dataverlies wordt voorkomen. Beoordelingscriterium: De mate waarin dataverlies wordt voorkomen. Beoordeling: - dataverlies = 0: 10 punten; - dataverlies = groter dan 0 = 0 punten.
W 3	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur een voorziening heeft waarmee 'user tasks' op standaard wijze middels een GUI worden gepresenteerd en door Gebruikers kunnen worden behandeld. Beschrijf hoe deze functionaliteit in de Programmatuur is geïntegreerd en op welke wijze 'user tasks' kunnen worden toegekend aan gebruikersgroepen op basis van autorisaties. Beschrijf ook welke mogelijkheden de Programmatuur biedt om een GUI van een 'user task' te ontwikkelen Beoordelingscriterium: De mate van ondersteuning bij de ontwikkeling van een 'user workflow'. Beoordeling: Totaal maximaal 10 punten: - Een standaard portaal als integraal onderdeel van de Programmatuur dat geautoriseerde Gebruikers toegang biedt tot de aan hen toegekende 'user tasks' = 2 punten; - Het portaal biedt standaard functionaliteit voor het definiëren van gebruikersgroepen waaraan taken toebedeeld kunnen worden = 2 punten; - Het portaal biedt Gebruikers de mogelijkheid om de taaklijst naar eigen inzicht aan te passen, zoals het tonen of verbergen van kolommen. Ook biedt het portaal standaard functionaliteit om specifieke velden behorende tot een taak te tonen en kan daarop taken sorteren = 2 punten; - Het portaal biedt standaard functionaliteit om door een Gebruiker geclaimde taak toe te kennen aan een andere Gebruiker of toe te kennen aan een team = 2 punten; - De Programmatuur biedt ondersteuning bij het samenstellen van de GUI van een 'user task' en biedt de mogelijkheid om schermen ontwikkeld met Angular of een andere GUI framework te gebruiken = 2 punten.

5.2. Deployment

GUE 18	De Programmatuur dient ten minste de volgende deployment modellen te ondersteunen: Embedded in Java/JEE Applicatie;
--------	--

	• Multi-tenant installatie (isolatie van organisatie domeinen, binnen dezelfde instantie van een proces engine); • Gedeelde engine (de engine is beschikbaar als resource en wordt gedeeld door meerdere Applicaties); • Clustering (meerdere instanties van de Programmatuur werken samen in een cluster om zo de werklust te verdelen en hoge beschikbaarheidseisen in te kunnen vullen).
--	---

GUE 19	Indien de Programmatuur gebruik maakt van een externe database ten behoeve van persistentie aspecten dan dient de Programmatuur ten minste DB2 LUW (Linux Unix Windows) te ondersteunen.
--------	--

GUE 20	De Programmatuur dient via een pipeline gedeployed te kunnen worden.
--------	--

W 4	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur DB2 op z/OS ondersteunt. Geef aan of de Programmatuur DB2 op z/OS ondersteunt. Beoordeling: • Ja = 10 punten; • Nee = 0 punten.
-----	--

W 5	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat het toevoegen van additionele infra resources (zoals CPU en geheugen) een merkbaar positief effect heeft op de Performance van de artifacts die met de Programmatuur zijn ontwikkeld. Beschrijf: 1. De minimaal benodigde infra resources om aan de Performance eis van 100 transacties per seconde te kunnen voldoen; 2. De minimaal benodigde additionele infra resources om aan de Performance eis van 150 transacties per seconde (+50%) te kunnen voldoen; 3. De minimaal benodigde additionele infra resources om aan de Performance eis van 200 transacties per seconde (+100%) te kunnen voldoen; Beoordelingscriterium: verhouding tussen additionele infra resources vs. verbeterde Performance (de richtingscoëfficiënt (Rc)) $Rc = 1 >$ indien er 2x zoveel infra resources benodigd zijn om de Performance te verdubbelen $Rc = 0,5 >$ indien er 4x zoveel infra resources benodigd zijn om de Performance te verdubbelen. Beoordeling: • Rc 0,9 - 1 is 10 punten; • Rc 0,8 tot 0,9 is 9 punten; • Rc 0,7 tot 0,8 is 6 punten; • Rc 0,6 tot 0,7 is 3 punten; • Rc lager dan 0,6 is 0 punten.
-----	--

W 6	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur de mogelijkheid biedt om de voor Opdrachtgever niet noodzakelijke (functionele) onderdelen van de Programmatuur niet te hoeven installeren en/of activeren ten gunste van de Performance en footprint. Beschrijf in hoeverre de Programmatuur moduleerbaar en instelbaar is en welke impact dit heeft op de Performance en footprint. Beoordelingscriterium: de mate waarin de Programmatuur moduleerbaar en instelbaar is. Beoordeling: • De Programmatuur biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om niet noodzakelijke (functionele) onderdelen van de Programmatuur niet te hoeven installeren en/of activeren en dit heeft een positief effect op de Performance en footprint = 10 punten; • De Programmatuur biedt Opdrachtgever in beperkte mate de mogelijkheid om niet noodzakelijke (functionele) onderdelen van de Programmatuur niet te hoeven installeren en/of activeren en dit heeft een beperkt effect op de Performance en footprint = 5 punten; • De Programmatuur biedt Opdrachtgever niet de mogelijkheid om niet noodzakelijke (functionele) onderdelen van de Programmatuur niet te hoeven installeren en/of activeren = 0 punten.
-----	--

W 7	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur gehost kan worden in een container Platform.
-----	---

Beoordeling:

- Ja = 10 punten;
- Nee = 0 punten.

5.3. Development

GUE 21	De Programmatuur voorziet in een uitgebreide API waarmee ten minste de proces flow gespecificeerd kan worden. Ten minste REST- en Java API dienen te worden ondersteund.
GUE 22	De Programmatuur voorziet in de mogelijkheid om geautomatiseerde (regressie) tests uit te voeren voor proces flows en andere (code) artefacten.
GUE 23	De Programmatuur dwingt geen door de Opdrachtnemer bepaalde wijze van ontwikkelhulpmiddelen, zoals IDE, versie-management en testgereedschap af.
W 8	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur mogelijkheden biedt om het data-model van het proces te ontkoppelen van het data-model van de (georchestreerde) services en integratie protocollen te ontkoppelen van de proces flow. Beschrijf in hoeverre de Programmatuur voorziet in deze mogelijkheden. Beoordeling: • De Programmatuur biedt geen mogelijkheden om het data-model van het proces te ontkoppelen van het data-model van de (georchestreerde) services en om integratie protocollen te ontkoppelen van de proces flow = 0 punten; • De Programmatuur biedt de mogelijkheid om het data-model van het proces te ontkoppelen van het data-model van de (georchestreerde) services = 5 punten; • De Programmatuur biedt de mogelijkheid om integratie protocollen te ontkoppelen van de proces flow = 5 punten; • De Programmatuur biedt de mogelijkheid om het data-model van het proces te ontkoppelen van het data-model van de (georchestreerde) services en om integratie protocollen te ontkoppelen van de proces flow = 10 punten.
W 9	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur Business Decision Management overeenkomstig de DMN 1.1 standaard ondersteunt. Beschrijf in hoeverre de Programmatuur Business Decision Management overeenkomstig de DMN 1.1 standaard ondersteunt. Beoordeling: • Ja = 10 punten; • Nee = 0 punten.
W 10	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat leverancier afhankelijkheden in programmacode van de Opdrachtgever minimaal zijn waardoor een transitie naar een andere workflow engine wordt vereenvoudigd. Beschrijf op welke wijze de afhankelijkheid wordt geminimaliseerd en zorgt voor een vereenvoudiging van de transitie. Denk hierbij o.a. aan het verbergen van de implementatie details van de Programmatuur. Beoordelingscriterium: aggregatieniveau van de API Beoordeling: Aantal regels programmacode die zijn benodigd om met de Programmatuur een proces flow uit te voeren • maximaal 15 regels = 10 punten; • maximaal 25 regels = 7 punten; • maximaal 40 regels = 4 punten; • meer dan 40 regels = 0 punten.
W 11	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur de mogelijkheid biedt om geautomatiseerde testen te genereren en executeren voor alle paden in een proces flow. Beschrijf in hoeverre en op welke wijze

	de Programmatuur de mogelijkheid biedt om geautomatiseerde testen te genereren en executeren voor paden in een proces flow. Beoordelingscriterium: De mate waarin de Programmatuur ondersteuning biedt om geautomatiseerde testen te genereren. Beoordeling: 1. Testcoverage (0, 4, 7 of 10 punten). • Alle paden en foutsituaties in een proces flow = 10 punten; • Minimaal 80 % van alle paden en foutsituaties in een proces flow = 7 punten; • Minimaal 50% van alle paden en foutsituaties in een proces flow = 4 punten; • Minder dan 50% van alle paden en foutsituaties in een proces flow = 0 punten. 2. Ondersteuning (0, 2, 4, 6, 8 of 10 punten) • emulatie van services = 6 punten; • emulatie van subflows = 2 punten; • hergebruik van testdata = 2 punten.
--	---

5.4. Integration

GUE 24	De Programmatuur ondersteunt SOAP/XML integraties.
GUE 25	De Programmatuur ondersteunt REST/JSON integraties.
GUE 26	De Programmatuur ondersteunt JMS (MQ) integraties.
W 12	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur applicatie integratie met 3th party human workflow applicaties ondersteunt. Beschrijf in hoeverre en op welke wijze de Programmatuur applicatie integratie met 3th party human workflow applicaties ondersteunt. Beoordelingscriterium: de mate waarin de Programmatuur, zonder zelf logica in te bouwen, applicatie integratie met 3th party human workflow applicaties ondersteunt Beoordeling: • De Programmatuur ondersteunt applicatie integratie met 3th party human workflow applicaties zonder zelf logica in te bouwen = 10 punten; • De Programmatuur ondersteunt applicatie integratie met 3th party human workflow applicaties door zelf logica in te bouwen = 5 punten; • De Programmatuur ondersteunt geen applicatie integratie met 3th party human workflow applicaties = 0 punten.
W 13	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur gedurende de Overeenkomst de relevante communicatieprotocollen ondersteunt. Beschrijf welke additionele communicatieprotocollen (naast de reeds geëiste) de Programmatuur nog meer ondersteunt. Beschrijf tevens en onderbouw dit middels de roadmap van de Programmatuur welke additionele communicatieprotocollen in de toekomst door de Programmatuur worden ondersteund. Beoordelingscriterium: De mate waarin de Programmatuur gedurende de Overeenkomst de relevante communicatieprotocollen ondersteunt. Beoordeling: • De Programmatuur ondersteunt het gRPC protocol = 5 punten; • De Programmatuur ondersteunt andere relevante protocollen = 1 punt per protocol (max 5 punten).
W 14	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Programmatuur de mogelijkheid biedt om direct (zonder aanroep van services) proces-logica uit te kunnen voeren (bijv. voor het uitvoeren van éénvoudige transformaties). Bij voorkeur kan deze logica in de Java programmeertaal worden uitgevoerd. Beschrijf in hoeverre en op welke wijze de Programmatuur de mogelijkheid biedt om direct proces-logica uit te kunnen voeren.

Beoordelingscriterium: de mate waarin de Programmatuur de mogelijkheid biedt om direct (zonder aanroep van services) proces-logica, bij voorkeur in Java programmeertaal, uit te kunnen voeren

Beoordeling:

- De Programmatuur biedt de mogelijkheid om direct (zonder aanroep van services) proces-logica in Java programmeertaal uit te voeren = 10 punten;
- De Programmatuur biedt de mogelijkheid om direct (zonder aanroep van services) proces-logica in jsr-scripting taal 223 uit te voeren = 5 punten;
- De Programmatuur biedt niet de mogelijkheid om direct (zonder aanroep van services) proces-logica uit te voeren = 0 punten.

5.5. Life-Cycle

GUE 27	De Programmatuur voorziet in een API lifecycle die backwards compatibiliteit garandeert met een minimale termijn van twee jaar voor het annuleren van vervallen functionaliteit.
--------	--

5.6. Operations

GUE 28	De Programmatuur voorziet in In-flight migratie ondersteuning.
GUE 29	Artifacts die zijn ontwikkeld met de Programmatuur versie N, werken conform de Specificatie van de opdracht met Programmatuur versie N+1.
GUE 30	De Programmatuur voorziet in een Audit trail.
GUE 31	Het detailniveau van de Audit trail is configureerbaar.
GUE 32	De Audit trail mag geen impact hebben op de Kwaliteit van de Programmatuur.
GUE 33	De Programmatuur geeft, middels door Opdrachtgever configureerbare rapportages, grafieken, heatmaps en tabellen, inzicht in het verloop van de proces flows.
GUE 34	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om notificaties te versturen op basis van door Opdrachtgever te definiëren drempelwaarden en prestatiecijfers.
GUE 35	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om informatie over actieve procesinstanties op te vragen.
GUE 36	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om beheer-operaties op actieve procesinstanties uit te voeren.
GUE 37	De Programmatuur registreert beheer-operaties op procesinstanties door middel van de Audit trail op gebruikersniveau.
GUE 38	De Programmatuur ondersteunt Rolling upgrades.

5.7. Security

GUE 39	De Programmatuur biedt de mogelijkheid om door middel van autorisaties rechtendifferentie in te richten waarbij ten minste onderscheid gemaakt kan worden tussen lees-, wijzig-, maak- en verwijderrechten.
GUE 40	De Programmatuur is alleen toegankelijk voor Gebruikers van wie de identiteit is geverifieerd (authenticatie).

GUE 41	Voor authenticatie sluit de Programmatuur aan op de Belastingdienst Active Directory via een van volgende opties: 1. Een SAMLv2/OpenID Connect aansluiting op de Federated Identity Hub* die vertaling doet van het Kerberos token naar een SAML token. 2. Native Windows authenticatie aansluiting op Belastingdienst Active Directory 3. Secure LDAP bind naar de Belastingdienst Active Directory Ad 2) Er mag alleen gebruik gemaakt worden van door Microsoft ondersteunde en actuele protocollen. Dit betekent bijvoorbeeld dat SMB v1 (en binnenkort SMB v2), LM/NTLM non-secure LDAP, SSLv3 en WINS niet zijn toegestaan.
GUE 42	De Programmatuur mag niet met Domain Admin of local Administrator (in het geval van Windows) of root rechten (in het geval van Linux) draaien.
GUE 43	De communicatie over het netwerk van de credentials van Gebruikers (wachtwoorden) is versleuteld.
GUE 44	De Programmatuur functioneert in de omgeving waar op Windows Server een virusscanner verplicht en actief is, zonder deze virusscanner te hoeven herconfigureren (momenteel is dit de Symantec virusscanner).
GUE 45	De Programmatuur mag niet vereisen dat de virusscanner op Windows Server wordt uitgezet en Opdrachtgever daarmee haar beveiligingsniveau naar beneden moet aanpassen.
GUE 46	De Programmatuur functioneert normaal, indien geïnstalleerd op een Linux Server, ook als selinux in die omgeving actief is en staat op 'enforcing'. Het is niet noodzakelijk eigen selinux policies mee te leveren. De Programmatuur zelf mag in de unconfined selinux context draaien.
GUE 47	De Programmatuur mag geen services of daemons met netwerkconnectiviteit onder een high privileged account (root, local admin of domain admin) draaien.
UE 13.	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar én bij iedere significante wijziging van de Programmatuur op het gebied van Informatiebeveiliging een A&P-test uitvoeren op de Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau om de Beveiliging te testen. De resultaten van de testen worden gedeeld met een door de Opdrachtgever aangewezen security officer (van het SOC). Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest. Opdrachtnemer draagt zorg voor het oplossen van de Bevindingen binnen de afgesproken Oplostijden.
UE 14.	Opdrachtnemer het recht om een A&P-test uit te laten voeren om de Beveiliging te testen. De Opdrachtgever contracteert hierbij, in consensus met de Opdrachtnemer, een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. De resultaten van de testen worden, in de vorm van een Third Party Memorandum, gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest.

5.8. Installeerbaarheid

GUE 48	De Programmatuur dient zonder aanpassing geïnstalleerd te kunnen worden op Red Hat Enterprise Linux versie 7 en de logische opvolgers hiervan. De volgende architecturen worden ten minste door Opdrachtnemer ondersteund: • 64 bit Intel. • S390 (Mainframe).
GUE 49	De Programmatuur wordt geïnstalleerd in het Datacentrum van de Opdrachtgever (on premise) en vereist tijdens installatie, starten en gebruik geen actieve internet verbinding(en). (Bijvoorbeeld om licenties te checken).

GUE 50	Het installeren en updaten van de Programmatuur kan vanaf lokale media zonder (directe) internettoegang. Op de Productie omgeving in het Datacentrum is geen rechtstreekse internettoegang.
GUE 51	Opdrachtgever moet de Programmatuur, conform handleiding, zelf op het genoemde Platform kunnen installeren.
GUE 52	De installatie van de Programmatuur moet zonder tussenkomst van handmatige handelingen uitgevoerd kunnen worden. Dit door gebruik te maken van het packageformaat behorend bij het Platform O.S.
GUE 53	Het installeren en activeren van eventueel benodigde licenties kan vanaf lokale media zonder internettoegang.
GUE 54	De Programmatuur mag niet afhankelijk zijn van externe hardware zoals bijvoorbeeld een Dongle.
GUE 55	De Programmatuur is geschikt om op een gevirtualiseerd OS te draaien en is onafhankelijk van de onderliggende hardware en kan dus naar andere hardware binnen dezelfde architectuur gemigreerd worden.
GUE 56	De Programmatuur ondersteunt ten minste de volgende hardware virtualisaties: -VMWare (Intel) -KVM en VM (S390/Mainframe).

5.9. Monitoring en logging

GUE 57	De Programmatuur kan direct of indirect aangesloten worden op het Event Management Framework van Opdrachtgever, zodat events (alarmen en waarschuwingen) van de Programmatuur centraal verzameld en gepresenteerd kunnen worden met als doel inzichtelijk maken waar zich eventuele problemen (gaan) voordoen in de infrastructuur. Er wordt gebruik gemaakt van ITM (Mainframe), Linux Server van Zabbix (Intel) en logmonitoring.
GUE 58	De Programmatuur voorziet in system event logging.

5.10. Foutafhandeling

GUE 59	De Programmatuur zal in geval van blokkerende fouten tijdens gebruik een foutmelding loggen.
GUE 60	Een foutmelding bevat voldoende informatie zodat beheerders van de Opdrachtgever zelf fouten kunnen herstellen (minimaal aanleiding, tijdstip, aard van de fout en context waarbinnen de fout is opgetreden).
GUE 61	De Programmatuur biedt back-up en restore mogelijkheden zodat beheerders Gegevens kunnen herstellen na een foutsituatie.

5.11. Licentiemanagement

GUE 62	De Programmatuur mag niet vereisen dat de licentiemanagement agent wordt uitgezet en Opdrachtgever daarmee haar niveau van compliancy naar beneden moet aanpassen.
GUE 63	De Programmatuur functioneert in de omgeving op een Linux Server waarin een licentie management agent verplicht en actief is (momenteel is dit de IBM BigFix agent).

5.12. Firewall en integratie

GUE 64	De Programmatuur kan omgaan met de restrictie dat het netwerk wordt beveiligd met een firewall.
--------	---

GUE 65	De Programmatuur kan omgaan met de restrictie dat een hostbased firewall verplicht en actief is. De Programmatuur mag niet vereisen dat de hostbased firewall op Linux moet worden uitgezet om te kunnen functioneren. De Programmatuur moet kunnen functioneren met een actieve hostbased firewall.
GUE 66	Indien de Programmatuur zelf netwerkconnectiviteit nodig heeft, is beschreven welke poorten en protocollen hiervoor nodig zijn. Dit geldt zowel voor de firewall in het netwerk als de hostbased firewall.

5.13. Platform upgrades

UE 15.	Platformversies blijven ondersteund worden door Opdrachtnemer, totdat deze vanuit de fabrikant van dat Platform end-of-support zijn.
UE 16.	De Programmatuur wordt door Opdrachtnemer ondersteund op de meest recente security patches van het operating system. Met andere woorden: de Programmatuur mag niet verhinderen dat altijd de laatste security patches worden geïnstalleerd.
UE 17.	Bij het beschikbaar komen van een nieuwe versie van een Platform levert de Opdrachtnemer binnen 3 maanden na beschikbaar komen daarvan, een werkende versie van haar Programmatuur voor dat Platform.
UE 18.	Nieuwe functionaliteiten in de Programmatuur (of nieuwe versies van de gehele Programmatuur) van Opdrachtnemer komen beschikbaar voor alle op dat moment door Opdrachtnemer ondersteunde Platformen. Met “ondersteunen” wordt bedoeld dat alle bestaande features van de Programmatuur op dat betreffende Platform probleemloos werken en dat de Opdrachtnemer op dat Platform ondersteuning verleent.

5.14. Onderhoud en Support

De Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van Onderhoud en Support. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer derde lijns Onderhoud en Support levert bij Incidenten. Het Onderhoud en Support in de eerste en tweede lijn wordt namelijk door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor Release- en patchmanagement gedurende de Overeenkomst.

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af aangaande het te leveren Onderhoud en Support. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels conform onderstaande opgenomen Service Levels en normen. Dit document zal na parafering door Partijen als Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

UE 19.	Opdrachtnemer verleent Onderhoud en Support op ten minste de voorlaatste (versie n-1) en nieuwste major versie (versie n) van de Programmatuur.
UE 20.	Opdrachtnemer verleent minimaal 12 maanden Onderhoud en Support op de major versie van de Programmatuur.
GUE 67	Inschrijver levert bij inschrijving, op basis van de in paragraaf 5.14.1. van Bijlage A ‘Specificatie van de opdracht’ gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud en Support.
UE 21.	De SLA zal binnen 4 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden besproken en vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is.

5.14.1. Service Levels

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

5.14.1.1. Kwetsbaarheden

Kwetsbaarheden kunnen onder andere ontdekt worden naar aanleiding van cyber hack, responsible disclosure, beveiligingstesten, berichten in de media, meldingen van leveranciers en op basis van informatie uit de CVE database.

UE 22.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden in de Programmatuur met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.0, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) werkdag door Opdrachtnemer geïnformeerd.
--------	---

5.14.1.2. Beschikbaarheid

PI	Service Level	Norm
Beschikbaarheid	99%	100%

Tabel Service Level Beschikbaarheid

UE 23.	De Oplossing voldoet ten minste aan de Beschikbaarheid zoals opgenomen in de tabel Service Level Beschikbaarheid.
--------	---

UE 24.	Het maximum aantal Incidenten is voor: - Prio 1: 3 per 12 maanden, gerekend over de afgelopen 12 maanden; - Prio 2: 10 per 12 maanden, gerekend over de afgelopen 12 maanden; - Prio 3: 30 per 12 maanden, gerekend over de afgelopen 12 maanden.
--------	---

5.14.1.3. Helpdesk en Incidentmanagement

PI	Prioriteit	Service Level	Norm
Openstelling Helpdesk	Incidenten	7 x 16 (vanaf 06.00 uur)	100%
	Service requests	Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur	100%
	REACTIETIJD		
Reactietijd	Prio 1	1 uur	100%
Reactietijd	Prio 2	4 uur	100%
Reactietijd	Prio 3	8 uur	100%
Reactietijd	Service request	1 Werkdag	100%

Tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.

De Reactietijd start zodra een Incident bij de Opdrachtnemer is gemeld. De Opdrachtnemer is vanaf dat moment verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk oplossen van het Incident. Het herstellen van een prio 1 Incident dient binnen de gestelde Reactietijd aan te vangen en door te lopen tot de Programmatuur hersteld is, onafhankelijk van kantoor tijden.

Bij prio 2 en 3 dient de snelheid van het herstel in overleg met de Opdrachtgever gedaan te worden en dient op verzoek van de Opdrachtgever eventueel buiten Werkdagen plaats te vinden.

UE 25.	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
--------	---

Incidenten kunnen met drie verschillende prioriteiten aangemeld worden. Aan elk Incident, ongeacht de vermoedelijke oorzaak van een Incident, wordt een prioriteit toegekend op basis van Impact en urgentie. Naast de door de Opdrachtgever gemelde Incidenten aan de Helpdesk van de Opdrachtnemer worden tevens de meldingen die middels het automatisch uitbellen/signaleren van de Oplossing bij de Opdrachtnemer beschouwd als daadwerkelijke 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 Opdrachtgever en/of • onacceptabele hoge kosten.
Laag	• Overige situaties.
Urgentie	
Hoog	Een Incident • beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging en/of • brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of • verstoort de communicatie met de klanten van de Aanbestedende dienst en/of • er geen workaround mogelijk is en/of • de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of • de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.
Laag	• Overige situaties.
Prioriteit	• Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 • Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

UE 26.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
---------------	---

5.14.1.4. 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 27.	Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer – indien Opdrachtgever daartoe besluit en geen andere contractuele remedies inzet – hiervoor een verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd.
---------------	--

5.14.2. Release – en Patch management

UE 28.	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig (minimaal 30 dagen vooraf) over nieuwe Releases en Patches en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.
---------------	--

UE 29.	Releases van de Programmatuur kunnen worden geïnstalleerd zonder handmatige migratieacties.
---------------	---

UE 30.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release de releasenotes ten behoeve van test en Acceptatie.
---------------	---

UE 31.	Opdrachtnemer stelt Releases middels een download beschikbaar.
---------------	--

	Om de veiligheid van de transfer van Programmatuur te borgen dient gebruik te worden gemaakt van secure File transfer.
--	--

5.14.3. Licentie keys

Indien de Programmatuur gebruik maakt van een licentie key kan het risico op verstoringen toenemen als voor de juiste werking daarvan parameters aan een bepaalde waarde moeten voldoen. Daarbij valt o.a. te denken aan het type- en/of serienummer van hardware, het aantal Gebruikers of aan de expiratedatum van een Overeenkomst. Ook een uitwijk(test) of een vervanging van hardware (upgrade/reparatie) kan er zo plotseling toe leiden dat de Programmatuur een foutmelding geeft of in het slechtste geval helemaal niet meer functioneert. Het activeren van een (nieuwe) licentie key dient bij voorkeur non-disruptive plaats te vinden. De Opdrachtgever ziet daarom liever dat licentie keys overbodig zijn of anders, indien een licentie key randvoorwaardelijk is, deze het karakter heeft van een sitelicentie. Daarnaast is het gebruik van een externe licentieserver ook niet toegestaan.

UE 32.	Indien de Programmatuur gebruikt maakt van één of meerdere licentie keys mogen die op geen enkele manier de werking en de Beschikbaarheid van de Programmatuur negatief beïnvloeden.
--------	--

UE 33.	De Programmatuur maakt geen gebruik van een externe licentieserver.
--------	---

UE 34.	Indien de Programmatuur gebruikt maakt van één of meerdere tijdelijke licentie keys levert de Opdrachtnemer tijdig, uiterlijk een maand voor de vervaldatum van de licentie key, een nieuwe licentie key aan de Opdrachtgever.
--------	--

UE 35.	In het geval van een uitwijk(test) blijven de licentie key en de Programmatuur conform de Specificatie van de opdracht functioneren.
--------	--

UE 36.	Voor het uitvoeren van een uitwijk(test) zijn geen additionele licenties nodig.
--------	---

UE 37.	Indien Opdrachtnemer Perpetual licenties heeft aangeboden en de Programmatuur gebruik maakt van een licentie key dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de Opdrachtgever over een licentie key beschikt waarmee de Programmatuur blijft functioneren, ook na afloop van de Overeenkomst.
--------	--

UE 38.	Indien door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer is geconstateerd dat de licentie key onjuist is, levert Opdrachtnemer binnen 1 uur een nieuwe licentie key.
--------	---

UE 39.	Een te late betaling van een factuur, bijvoorbeeld als gevolg van een dispuut, mag de levering van een licentie key en daarmee de juiste werking en Beschikbaarheid van de Programmatuur niet in de weg staan.
--------	--

5.14.4. Remote support kaders

Remote support biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan een Opdrachtnemer ondersteuning te vragen bij Incidenten, Problems of Changes. Met deze voorziening heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Opdrachtnemer, op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheerapplicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.

De Opdrachtgever kan kiezen of de Opdrachtnemer alleen bij een bepaalde applicatie mee kan kijken of dat deze de complete desktop kan zien. Bij het uit handen geven van de regie krijgt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om de toetsenbord- en muisacties uit te voeren onder toezicht van de Opdrachtgever. Natuurlijk kan de Opdrachtgever te allen tijde de regie terugnemen.

Opdrachtnemers welke gebruik willen maken van de remote support functionaliteit, gaan vooraf akkoord met de huisregels in relatie tot het gebruik van de dienst.

Voorwaarden waaraan Opdrachtnemer moet voldoen:

1. Door gebruik te maken van remote support gaat u akkoord met onderstaande voorwaarden.

2. Door het gebruik van de aan u verstrekte URL krijgt u toegang tot vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever. U mag hiervan uitsluitend zelf gebruik maken en alleen voor het doel waarvoor u uitgenodigd bent door de gastheer van de Opdrachtgever.
3. U mag verkregen informatie op geen enkele wijze overdragen, verveelvoudigen, bewerken of verspreiden dan uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
4. U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de informatie en/of remote support op te volgen.
5. Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
6. De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.
7. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van remote support.
8. Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van remote support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw remote support sessie.
9. Misbruik wordt bestraft.
10. Op het gebruik van remote support is Nederlands recht van toepassing.

GUE 68	Inschrijver stemt in met de in paragraaf 5.5 opgesomde Remote support kaders.
--------	---

5.14.5. Rapportage

UE 40.	Opdrachtnemer levert maandelijks een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud: - Helpdesk: Reactietijden per prio - Beschikbaarheid - KPI incident management - KPI Helpdesk - 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. - Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste security incidenten. - Forecast Releases en Patches.
--------	--

5.15. Opleiding

UE 41.	De Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever gedurende de eerste vijf jaren van de Overeenkomst Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake de Oplossing. De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Engelse of Nederlandse taal.
--------	---

UE 42.	Opdrachtnemer voorziet in een opleiding- en ontwikkelingstraject van maximaal drie (3) maanden voor ontwikkelaars en beheerders.
--------	--

W 15	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Opleidingen inzake de Oplossing gedurende de Overeenkomst in de Nederlandse taal worden gegeven. Beoordeling: - Ja = 10 punten; - Nee = 0 punten.
------	---

5.16. Kaders voor (re)transitie

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te allen tijde alle medewerking te verlenen aan een gecontroleerde en projectmatige overdracht aan een opvolgende opdrachtnemer of Opdrachtgever en daarmee alle Documentatie, Gegevens en informatie te verstrekken die nodig zijn voor een goede overdracht.

De termijn waarbinnen de Retransitie dient te worden afgerond zal tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden overeengekomen.

5.16.1. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 43.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.
UE 44.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 45.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 46.	De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 47.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd en vernietigd, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 48.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 49.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Belastingdienstgegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

5.16.2. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 50.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van zes (6) maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 51.	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 52.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 53.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheert.
UE 54.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie.
UE 55.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van de Oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.