



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij : IUC21-044 Inkoop, contract en leveranciermanagement voorziening

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC21-044
Datum : 16-2-2022

Template versie: 4.2

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	4
1.1. <i>Eisen en wensen</i>	4
Hoofdstuk 2. Functionele eisen en wensen	5
2.1. <i>Algemeen.....</i>	5
2.2. <i>Zaakgericht werken</i>	5
2.2.1. <i>Zaaktypes</i>	5
2.2.2. <i>Workflow en Taken.....</i>	5
2.3. <i>Dossiers.....</i>	6
2.3.1. <i>Informatieblokken</i>	7
2.4. <i>Contractmanagement</i>	8
2.5. <i>Leveranciersmanagement.....</i>	9
2.6. <i>Zoeken.....</i>	9
2.7. <i>Aanbestedingsportaal.....</i>	9
2.7.1. <i>TenderNed.....</i>	11
2.8. <i>Rapportage en Dashboards</i>	11
2.9. <i>Configureren.....</i>	13
2.10. <i>Gebruiksvriendelijkheid</i>	14
2.11. <i>Documentatie.....</i>	19
Hoofdstuk 3. Non-functionele eisen en wensen.....	20
3.1. <i>Opbouw van de dienst.....</i>	20
3.2. <i>Wet- en regelgeving</i>	20
3.3. <i>Beveiliging</i>	21
3.3.1. <i>Verplichte overheidsmaatregelen</i>	22
3.3.2. <i>Belastingdienst specifieke maatregelen</i>	23
3.4. <i>Gegevens</i>	23
3.4.1. <i>Gegevens in transitie.....</i>	23
3.5. <i>Presentatie van de Oplossing.....</i>	23
3.6. <i>Autorisatie en Authenticatie.....</i>	24
3.7. <i>Aansluitvoorwaarden</i>	26
3.7.1. <i>Client.....</i>	26
3.7.2. <i>Koppelvlakken</i>	26
3.8. <i>Bewaken van de Oplossing.....</i>	28
3.9. <i>Testen en Verifiëren van de Oplossing</i>	28
3.10. <i>Realisatie.....</i>	29
3.11. <i>Operationele fase</i>	34
3.11.1. <i>Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures</i>	34
3.11.2. <i>Capaciteit.....</i>	34
3.11.3. <i>Beschikbaarheid</i>	34

3.11.4.	Service window.....	35
3.11.5.	Service Level rapportage.....	36
3.11.6.	Incident management	37
3.11.7.	Kwetsbaarheden (beveiligingsincidenten)	38
3.11.8.	Release management	39
3.11.9.	Continuity management.....	40
3.12.	Exit.....	40
Hoofdstuk 4. Algemene uitvoeringseisen.....		42
4.1.	<i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	<i>42</i>
4.2.	<i>Internationale Sociale voorwaarden</i>	<i>42</i>
4.3.	<i>Business Etiquette.....</i>	<i>43</i>
Hoofdstuk 5. Juridische kaders		44
Hoofdstuk 6. Prijzen		45
6.1.	<i>Prijstelling.....</i>	<i>45</i>
6.2.	<i>Indexering prijs</i>	<i>45</i>
6.3.	<i>Elektronisch factureren– e-factureren</i>	<i>46</i>

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 IUC21-044 Inkoop contract en leveranciersmanagement voorziening 2022 (De Oplossing). 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.

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

EIS 1	Gunningseisen zijn eisen waar u reeds ten tijde van de Inschrijving aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
W 1	Wensen Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria. De scores op de Wensen bepalen de hoogte van het onderdeel kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding per Inschrijving.
UE 1.	Uitvoeringseisen Uitvoeringseisen zijn voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.

Hoofdstuk 2. Functionele eisen en wensen

2.1. Algemeen

De Opdrachtgever heeft behoefte aan een Inkoop contract en leveranciermanagement voorziening, hierna De Oplossing, voor de ondersteuning van de processen 'source-to-contract' en 'contract- en leveranciersmanagement'. De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om Inkoop- en Contractdossiers te beheren, alsmede voorzien in een portaal voor ondernemingen en relaties die betrokken zijn bij het inkooptraject en contract- en leveranciersmanagement.

2.2. Zaakgericht werken

Een Zaak (proces) betreft een inkooptraject of een te managen contract. Deze wordt toegewezen aan een Zaakbehandelaar.

EIS 1	De Oplossing biedt functionele ondersteuning voor Zaakgericht (projectmatig) werken: <ul style="list-style-type: none"> • Het kunnen definiëren van Zaaktypes; • Het kunnen definiëren van Workflows en Taken; • Het kunnen aanbrengen en plannen van faseringen.
-------	--

2.2.1. Zaaktypes

EIS 2	In De Oplossing is het mogelijk om door de Opdrachtgever een Zaaktype te definiëren waarmee de inrichting van een (standaard) Zaak wordt vastgelegd.
-------	--

EIS 3	Een nieuwe Zaak kan in De Oplossing handmatig door een Gebruiker worden gecreëerd, maar ook automatisch door De Oplossing gegenereerd worden, op basis van een gebeurtenis, bijvoorbeeld de formele (digitale) ondertekening van een contract.
-------	--

EIS 4	Het is mogelijk in De Oplossing om bij een specifieke Zaak een Zaakbehandelaar toe te voegen en te verwijderen.
-------	---

EIS 5	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een Zaak te starten op basis van een Zaaktype, bijvoorbeeld het afsluiten van een nieuw contract of het starten van een nieuw inkooptraject.
-------	--

EIS 6	In De Oplossing vindt het toewijzen van Zaken automatisch plaats op basis van gedefinieerde rollen binnen een Zaaktype, waarbij het mogelijk (instelbaar) is de Zaak ad-hoc handmatig toe te wijzen aan een andere Zaakbehandelaar.
-------	---

2.2.2. Workflow en Taken

EIS 7	De Oplossing biedt functionaliteit voor het toewijzen van Taken op basis van toegewezen rol, functie of organisatieonderdeel.
-------	---

EIS 8	In De Oplossing kunnen meerdere Gebruikers gelijktijdig werken aan een Zaak.
-------	--

EIS 9	In De Oplossing vindt het toewijzen van Taken automatisch plaats op basis van gedefinieerde rollen binnen een Workflow, waarbij het mogelijk (instelbaar) is de Taak ad-hoc handmatig toe te wijzen aan een andere Taakbehandelaar.
-------	---

EIS 10	In De Oplossing is het mogelijk (instelbaar) een Taak ad-hoc handmatig toe te wijzen aan een andere Taakbehandelaar.
--------	--

EIS 11	Het is mogelijk in De Oplossing om bij een specifieke Taak een Taakbehandelaar toe te voegen en te verwijderen.
--------	---

EIS 12	De Oplossing biedt functionaliteit voor het toewijzen van een prioriteit aan een Taak.
EIS 13	De Oplossing biedt de mogelijkheid om termijnen in te stellen op Taken.
EIS 14	De Oplossing biedt de mogelijkheid door Opdrachtgever signalering in te stellen bij overschrijding van een door Opdrachtgever te definiëren drempel.
EIS 15	De Oplossing biedt de mogelijkheid om notificaties te versturen bij veranderingen in een Zaak, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Bij een statusverandering; • Bij verandering van de inhoud van Gegevens; • Bij overschrijding van een termijn.
EIS 16	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat Gebruikers genotificeerd worden indien een Taak aan de betreffende Gebruiker is toegewezen (zoals het verzoek voor een review, goedkeuring of collegiale toetsing).
EIS 17	De Gebruiker kan notificaties ontvangen als notificatie in De Oplossing en als notificatie per e-mail, waarbij het mogelijk is om in te stellen welke notificaties wel of niet per e-mail verzonden worden op basis van SMTP.
EIS 18	Processen en Workflows van de Opdrachtgever met betrekking tot de beschreven scope dienen in De Oplossing te kunnen worden ingericht en beheerd door de Opdrachtgever.
EIS 19	De Oplossing ondersteunt door middel van Workflow goedkeuringstaken, waarmee Documenten of andere Gegevens gelijktijdig naar één (1) of meerdere Gebruikers worden gerouteerd ter goedkeuring.
EIS 20	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de historie van workflowconfiguraties vast te leggen en te raadplegen op basis van de periode waar een workflowconfiguratie actief was.
EIS 21	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor daartoe geautoriseerde gebruikers tot het traceren van onderstaande handelingen (traceability): <ul style="list-style-type: none"> • Goedkeuring/ accordering van Gegevens en documenten van een Zaak; • Wijzigingen in Gegevens en Documenten van een Zaak; • Wijzigingen in status van een Zaak/ Werkstroom; • Betrokken actoren bij een Zaak (zoals Zaakbehandelaars en Taakbehandelaars).
EIS 22	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de Workflow aan te sturen met door Opdrachtgever gedefinieerde bedrijfsregels.
EIS 23	De Oplossing kan aan de hand van ingevoerde gegevens bepalen welke Workflow voor een Zaaktype gestart moet worden aan de hand van door Opdrachtgever gedefinieerde bedrijfsregels.

2.3. Dossiers

Bij iedere zaak hoort een dossier. Voor de basistypen inkooptraject en contract bestaat er een Inkoopdossier en en Contractdossier. Dossierbeheer bestaat uit het vastleggen en beheren van zaakdossiers. Inkoop- en Contractdossiers, bestaande uit Gegevens, Documenten en relevante procesinformatie die gedurende het inkooptraject en de contractperiode is ontstaan of uit andere processen worden ingebracht. Er dient een duidelijk onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen Inkoopdossiers en Contractdossiers. Dossiers bestaan uit Documenten (met metadata) en Gegevens, ingebracht of opgebouwd gedurende de behandeling van een Zaak. Documenten en Gegevens worden eenmalig vastgelegd en zijn vanuit verschillende perspectieven doorsnedes (zoals inkoop, contract of leverancier) inzichtelijk.

EIS 24	In De Oplossing is een automatische controle op aanwezigheid van vereiste metadata in te stellen bij het: <ul style="list-style-type: none"> • Afsluiten van een Taak; • Afsluiten van een Zaak; • Uploaden van Documenten.
EIS 25	De Oplossing biedt de mogelijkheid om hiërarchie en relaties tussen Zaken, Taken, Documenten en Gegevens vast te leggen en weer te geven, bijvoorbeeld een hoofddocument met bijlagen.
EIS 26	De Oplossing biedt de mogelijkheid om handmatig Documenten toe te voegen aan een Dossier.
EIS 27	De Oplossing biedt functionaliteit om een door de Opdrachtgever gedefinieerde extractie van Gegevens van een Zaak te creëren, waarbij minimaal de formaten .xls, .xlsx en .csv worden ondersteund.
EIS 28	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het registreren van een classificatie (bijvoorbeeld Kraljic) van leveranciers, producten en diensten. De Opdrachtgever heeft hierbij de mogelijkheid deze classificatie zelf in te richten.
EIS 29	De Oplossing dient het toevoegen van metadata aan Documenten te ondersteunen, ten behoeve van de vindbaarheid van Documenten.
EIS 30	In De Oplossing moet kunnen worden ingesteld welke metadata (tags) er voor verschillende soorten Documenten gelden en welke daarvan verplicht ingevuld dienen te zijn wanneer een Gebruiker een Document aan een Zaak wil toevoegen.
EIS 31	Het is mogelijk in De Oplossing reeds bestaande (actuele en of reeds afgeronde) dossiers op te voeren (inkoop- en contractdossiers).

2.3.1. Informatieblokken

De Oplossing kan Documenten genereren op basis van vooraf gedefinieerde (Document) sjablonen. Deze sjablonen zijn opgebouwd uit Informatieblokken. Van deze Informatieblokken zijn er een aantal die standaardteksten bevatten (bijvoorbeeld bepaalde security-eisen of contractvoorwaarden), welke zijn opgenomen in de bibliotheek van De Oplossing en uitsluitend beheerd kunnen worden door het functioneel beheer van de Opdrachtgever.

EIS 32	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat meerdere Gebruikers (in verschillende rollen) gelijktijdig aan verschillende Informatieblokken kunnen werken waarvan later één Document gegenereerd kan worden.
EIS 33	In De Oplossing is het mogelijk om Informatieblokken te laten voorinvullen door standaardteksten uit de bibliotheek. De Gebruiker kan de voor ingevulde standaardtekst aanpassen in een specifieke Zaak.
EIS 34	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door de Opdrachtgever Gegevens (Informatieblokken) vast te leggen waaruit een Document (zoals een contract) kan worden samengesteld. Op deze wijze kan de Opdrachtgever binnen een bepaald Zaaktype zelf verschillende Documenten samenstellen uit dezelfde verzameling Gegevens.
EIS 35	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van voor gedefinieerde templates (incl. opmaak in rijkshuisstijl) Documenten te genereren uit een set van Gegevens (Informatieblokken).
EIS 36	Documenten dienen in een bewerkbaar format geëxporteerd te kunnen worden. De Oplossing ondersteunt ten minste .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf.
EIS 37	In De Oplossing is het mogelijk om (uit Informatieblokken) gegenereerde Documenten automatisch toe te voegen aan de Zaak waarop het Document betrekking heeft.

EIS 38	Bij het aanmaken van een Zaak o.b.v. Zaaktype inkooptraject met procedure minicompetitie, dient het mogelijk te zijn een Raamovereenkomst te kiezen. Een deel van de Gegevens wordt vervolgens uit het Contractdossier van de Raamovereenkomst overgenomen.
--------	---

Digitale ondertekening vindt in beginsel enkel plaats op stukken zoals gunningsbrieven en overeenkomsten.

W 1	<p>Digitaal ondertekenen van Documenten</p> <p>Opdrachtgever wenst gebruik te kunnen maken van een geïntegreerde oplossing in De Oplossing voor het gecertificeerd digitaal ondertekenen van Documenten (de formele ondertekening van onder andere gunningsbrieven en overeenkomsten ter vervanging van de 'natte' handtekening). De wens is een voorziening die een 'qualified electronic signature' levert en op de lijst van 'trusted parties' van de Europese Commissie staat.</p> <p>Vraag:</p> <p>Ondersteunt De Oplossing digitale ondertekening van Documenten op basis van integratie met een gekwalificeerd certificaat dat wordt geleverd door een partij die is genoemd op de lijst met vertrouwde leveranciers van de Europese Commissie?</p> <p>Geef aan of u deze wens invult en welk 'qualified electronic signature' u aanbiedt om digitale ondertekening van documenten te ondersteunen.</p> <p>Voorschriften uitwerking</p> <p>Wij vragen uw toelichting in maximaal 2 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.</p> <p>Beoordeling:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Aantal punten</th> <th style="text-align: left;">Toelichting:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td>Nee.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">160</td> <td>Ja.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De maximale score voor deze wens is: 160 punten</p> <p><i>* Indien een oplossing wordt aangeboden die niet op de lijst van de Europese Commissie staat, ontvangt u 0 punten.</i></p>	Aantal punten	Toelichting:	0	Nee.	160	Ja.
Aantal punten	Toelichting:						
0	Nee.						
160	Ja.						

2.4. Contractmanagement

De Oplossing biedt een contractmanagement functionaliteit waarmee contracten geadmistreerd kunnen worden. Ten behoeve van het eenvoudig kunnen navigeren tussen de dossiers van een raamovereenkomst, bijbehorende nadere overeenkomsten en de bijbehorende Inkoopdossiers.

EIS 39	In De Oplossing is het mogelijk om met zoekcriteria diverse deelverzamelingen van Gegevens en Documenten te presenteren van Contractdossiers.
--------	---

EIS 40	De Oplossing biedt de mogelijkheid om leveranciersprestaties per contract te beoordelen op basis van vastgelegde KPI's, normen en geleverde prestaties.
--------	---

EIS 41	De Oplossing ondersteunt registratie van contactmomenten en SLR's (of andere Documenten) bij een Contract.
--------	--

EIS 42	De Oplossing biedt de mogelijkheid om leveranciersprestaties geconsolideerd over meerdere contracten te beoordelen op basis van vastgelegde KPI's, normen en geleverde prestaties.
--------	--

2.5. Leveranciersmanagement

De Oplossing biedt leveranciermanagement functionaliteit waarmee de leveranciersmanagement processen ondersteund worden.

EIS 43	In De Oplossing is het mogelijk alle relevante informatie over een onderneming te registreren, zoals contactpersonen, notities, gerelateerde Zaken, klachten en incidenten. Dit geldt voor zowel bestaande relaties met ondernemingen als inschrijvers op aanbestedingen.
EIS 44	Bij het registreren van een onderneming voert De Oplossing een controle uit of deze Leverancier al bestaat.
EIS 45	In De Oplossing is het mogelijk de actuele status en historie van een (potentiële) Leverancier te raadplegen, zoals inschrijvingen op aanbestedingen, lopende contracten en beëindigde contracten.
EIS 46	In De Oplossing is het mogelijk om in een Zaak contactmomenten vast te leggen, minimaal datum en tijdstip contactmoment, persoon met wie het contact heeft plaatsgevonden, communicatiekanaal (bijvoorbeeld mail, telefonisch, schriftelijk), onderwerp en inhoud (verslag) van het contact.
EIS 47	In De Oplossing is het mogelijk om een overzicht te presenteren van alle contactmomenten met een Leverancier.

2.6. Zoeken

EIS 48	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Gegevens te zoeken in alle beschikbare velden (query), waarbij het mogelijk is om selectiefilters gecombineerd in te stellen.
EIS 49	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van reguliere expressies te zoeken in Gegevens zoals bijvoorbeeld meta data en bestandsnaam van Documenten. Gebruikers kunnen zoektermen invullen in een eenvoudige zoekbalk. De functie doorzoekt vervolgens op basis van (een specifieke Zaak en over de Zaken heen) filtering op alle Gegevens op het betreffende woord of combinatie van woorden.
EIS 50	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van reguliere expressies te zoeken (full-text-search) in de inhoud van de Documenten. Gebruikers kunnen zoektermen invullen in een eenvoudige zoekbalk. De functie doorzoekt vervolgens op basis van (een specifieke Zaak en of over de Zaken heen) filtering in alle Documenten op het betreffende woord of combinatie van woorden.

2.7. Aanbestedingsportaal

Het proces source-to-contract kan ondersteund worden met zaakgericht werken, waarbij de interne processen worden gefaciliteerd en interactie met (toekomstige) Leveranciers mogelijk is.

Voor (potentiële) Leveranciers van de Opdrachtgever voorziet De Oplossing in een Aanbestedingsportaal, dat gedurende inkooptrajecten interactie tussen de Opdrachtgever en inschrijvers (potentiële Leveranciers) mogelijk maakt.

Het Aanbestedingsportaal bestaat uit een publieke en een besloten omgeving. De publieke omgeving is een open omgeving, toegankelijk voor iedereen; de besloten omgeving is een omgeving waarvoor inloggen is vereist.

Voor inkooptrajecten wil Opdrachtgever rechtstreeks vanuit De Oplossing kunnen communiceren met (potentiële) Leveranciers. Bij Europese en nationale aanbestedingen wordt verplicht gebruik gemaakt van TenderNed ten behoeve van verplichte publicaties. Hiervoor wenst de Opdrachtgever een koppeling met TenderNed.

Toegang tot de besloten omgeving moet laagdrempelig zijn, bijvoorbeeld door middel van gebruikersnaam en wachtwoord. Potentiële Leveranciers die geen eHerkenningmiddel hebben moeten niet uitgesloten worden. Potentiële Leveranciers die wel over een eHerkenningmiddel beschikken, gebruiken bij voorkeur dat middel.

EIS 51	Het Aanbestedingsportaal van De Oplossing voorziet in een openbare en een besloten omgeving.
EIS 52	In de openbare omgeving van het Aanbestedingsportaal kan de Opdrachtgever communiceren met Externe partijen, bijv. een publicatie van een aanbesteding of een marktconsultatie.
EIS 53	In De Oplossing kan de Opdrachtgever publicaties en berichten plaatsen en rectificeren.
EIS 54	De Opdrachtgever kan in het Aanbestedingsportaal een uiterste reactiedatum/sluitingsdatum voor activiteiten instellen, waaronder het sluiten van de inschrijftermijn of een nota van inlichtingen.
EIS 55	In de besloten omgeving van het Aanbestedingsportaal kunnen externe partijen reageren op berichtgevingen in de openbare omgeving van het aanbestedingsportaal, nadat ze een account hebben aangemaakt en zijn ingelogd.
EIS 56	De Gebruiker kan externe partijen via het Aanbestedingsportaal uitnodigen voor het uitwisselen van Documenten en Gegevens ten behoeve van marktconsultaties, minicompetities en aanbestedingen.
EIS 57	Het uitwisselen van Gegevens in de beveiligde omgeving van het Aanbestedingsportaal van De Oplossing kan door middel van het: <ul style="list-style-type: none"> • Uploaden en downloaden van bestanden; • Inzage geven tot Gegevens in De Oplossing; • Berichten module ten behoeve van communicatie tussen ondernemingen / gegadigden en de Opdrachtgever.
EIS 58	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid dat externe partijen zich eenmalig kunnen registreren, waarbij controle plaatsvindt op eenmalige registratie.
EIS 59	Externe partijen hebben een eigen bedrijfsprofiel en kunnen deze zelf beheren in het Aanbestedingsportaal van De Oplossing.
EIS 60	Het profiel van een externe partij in de beveiligde omgeving van het Aanbestedingsportaal van De Oplossing bevat de volgende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemen aan een inkooptraject, zoals het inschrijven, uitbrengen van een offerte, het stellen van vragen en het ontvangen van een Nota van Inlichtingen; • Berichten module, ten behoeve van communicatie middels berichten; • De status van een inkooptraject tonen en volgen; • Tonen van overzichten van actuele en historische inkooptrajecten.
EIS 61	De Oplossing maakt gebruik van een inschrijvingskluis waarin inschrijvingen van externe partijen worden bewaard zodanig dat niemand aanbiedingen kan inzien voordat de inschrijvingskluis geopend wordt.
EIS 62	De inschrijvingskluis kan alleen na verstrijken de inschrijvingstermijn worden geopend, waarbij tevens minimaal een 4-ogen principe functionaliteit is opgenomen, en het niet meer mogelijk is de inschrijving te wijzigen of een nieuwe inschrijving in te dienen.

2.7.1. TenderNed

TenderNed is het aanbestedingsportaal voor Europese aanbestedingen. Opdrachtgever maakt voor o.a. Europese aanbestedingen gebruik van TenderNed.

W 2	<p>Koppeling met TenderNed Opdrachtgever maakt gebruik van TenderNed voor het publiceren en afhandelen van o.a. Europese aanbestedingen en marktconsultaties. Door een aangekondigde opdracht door te koppelen naar TenderNed kan de Aanbestedende dienst voldoen aan de Publicatieverplichting op TenderNed. Dit betreft de formele publicaties zoals publicatie van de opdracht, rectificatie en de publicatie van de gegunde opdracht. De publicaties die via een zogenaamde tSender op TenderNed gepubliceerd worden, dienen een link te bevatten naar het aanbestedingsdossier in De Oplossing. (Nadere informatie om tSender te worden: Functioneelbeheer@TenderNed.nl)</p> <p>Rationale: Doormiddel van deze koppeling is het voor de Gebruiker niet meer nodig om zelf (aanvullend) op TenderNed de aanbesteding te publiceren of anderszins acties uit te voeren. De Oplossing verzorgt geautomatiseerd de verplichte publicaties op TenderNed.</p> <p>Vraag: Ondersteunt De Oplossing een koppeling met TenderNed als tSender? Geef aan bij uw beantwoording of u een koppeling met TenderNed aanbiedt en zo ja, of u een bestaande koppeling heeft of deze nog moet realiseren.</p> <p>Voorschriften uitwerking Wij vragen uw antwoord met eventuele toelichting in maximaal 1 pagina A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.</p> <p>Beoordeling:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Aantal punten</th> <th style="text-align: left;">Toelichting:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td>Nee.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">30</td> <td>Ja.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De maximale score voor deze Wens is: 30 punten</p>	Aantal punten	Toelichting:	0	Nee.	30	Ja.
Aantal punten	Toelichting:						
0	Nee.						
30	Ja.						

2.8. Rapportage en Dashboards

Rapportage en Dashboard functionaliteit:

EIS 63	De Oplossing biedt rapportagemogelijkheden in de vorm van het definiëren, genereren, exporteren en printen van rapportages zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, waarbij tenminste de volgende formaten worden ondersteund: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf.
--------	--

EIS 64	De Oplossing biedt de mogelijkheid om overzichten (werklijsten) van Zaken te genereren en voor Gebruikers zichtbaar te maken op basis van autorisaties en filtering.
--------	--

EIS 65	De Oplossing voorziet in een real time Dashboard met betrekking tot de Gegevens in De Oplossing ten behoeve van sturing op Zaken en Taken, waarbij het mogelijk is om door te klikken naar de onderliggende Zaken en Taken.
--------	---

EIS 66	<p>De Oplossing biedt ten minste de mogelijkheid de volgende Gegevens met betrekking tot Zaken en Taken in een Dashboard te presenteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De actuele status van Zaken ten opzichte van gedefinieerde termijnen op basis van planning; • De actuele status van Taken ten opzicht van planning/ termijnen. <p>Hierbij is het mogelijk om op basis van autorisaties onderscheid te maken in het niveau van de informatie die wordt gepresenteerd, bijvoorbeeld op het niveau van afdeling, team of individuele medewerker die betrokken is bij specifieke Zaken en Taken.</p>
--------	--

EIS 67	De Oplossing voorziet in een real time Dashboard met betrekking tot de Gegevens in De Oplossing ten behoeve van sturing op Leveranciers en contracten, waarbij het mogelijk is om door te klikken naar de onderliggende contracten.
EIS 68	<p>De Oplossing biedt ten minste de mogelijkheid de volgende Gegevens met betrekking tot Leveranciers en contracten in een Dashboard te presenteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De status van gerelateerde Zaken, zoals inschrijvingen, lopende en beëindigde contracten; • De status van het nakomen van afspraken (zoals af te nemen producten en openstaande acties, inclusief actiehouders en deadlines); • De status van geregistreerde klachten en incidenten; • KPI leveranciersprestaties ten opzichte van de norm. <p>Hierbij is het mogelijk om op basis van autorisaties onderscheid te maken in het niveau van de informatie die wordt gepresenteerd, bijvoorbeeld op het niveau van afdeling, team of individuele medewerker die betrokken is bij specifieke Leveranciers en contracten.</p>
EIS 69	De Oplossing biedt de mogelijkheid om in het real time Dashboard te werken met classificering, om informatie met betrekking tot de status van Zaken, Taken, Contracten en leveranciersprestaties te classificeren.
W 3	<p>Dashboards & Rapportages</p> <p>Verschillende Gebruikers van De Oplossing hebben behoefte aan dashboards en de mogelijkheid om rapportages te genereren.</p> <p>Vraag:</p> <p>Beschrijf in hoeverre dashboard- en rapportagefunctionaliteiten zijn ingebed in De Oplossing en werk daarbij ten minste de volgende aspecten uit:</p> <p><u>Dashboards:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De aanwezigheid van Dashboards t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals beheerders, Zaakbehandelaars, leidinggevenden, managers) en het gemak waarmee zij de Dashboards kunnen aanpassen (configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.). • De aanwezigheid van specifieke Dashboards voor sturing en verantwoording. <p><u>Rapportages</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De aanwezigheid van standaard rapportages t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals Beheerders, Zaakbehandelaars, en managers). • Mogelijkheden tot het aanpassen van rapportages (configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.). • De wijze waarop een Gebruiker zelf een rapportage (template) kan configureren. <p>Beoordeling</p> <p>De beoordeling van en de puntentoekenning aan de uitwerking door de inschrijvers wordt gedaan op basis van de onderstaande criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Dashboards aanwezig zijn voor verschillende Gebruikers; • De wijze waarop Dashboards configureerbaar zijn; • De mate waarin Standaard rapportages aanwezig zijn voor verschillende gebruikers; • De mate waarin en wijze waarop rapportages aangepast kunnen worden; • De mate waarin en wijze waarop rapportages door Gebruikers configureerbaar zijn.

Score tabel	
Punten	Betekenis
0	<p>Slecht</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/ vragen of biedt geen aanknopingspunten; De beantwoording heeft geen meerwaarde.
45	<p>Matig</p> <ul style="list-style-type: none"> Een deel van de Wens is niet beantwoord; De beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens; De beantwoording heeft geen meerwaarde.
110	<p>Voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De beantwoording is niet volledig onderbouwd; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin.
195	<p>Goed</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De onderbouwing van het antwoord is volledig; De beantwoording is van toegevoegde waarde; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
218	<p>Uitstekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De Wens is volledig onderbouw en onderbouwd; De beantwoording is van toegevoegde waarde; Het antwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.

De maximale score voor deze Wens is: 218 punten

2.9. Configureren

De Oplossing heeft mogelijkheden tot het samenstellen van Configuraties op basis van configureerbare elementen zoals opgenomen in onderstaande eis. Dit betreft expliciet niet het veranderen van software.

EIS 70	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van ten minste de volgende functionaliteiten zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uploaden van Documenten; • Goedkeuren van Documenten; • Ingave/wijziging Gegevens van Zaak/object; • Samenstellen van Documenten (op basis van templates); • Checklist (Een digitaal afvinkbaar overzicht van uit voeren acties/te nemen beslissingen, ter ondersteuning van de uitvoering van een Taak.); • Openen kluis met 4-ogen principe; • Beoordelingsmethodiek (Digitale ondersteuning op basis van een systematische wijze van waarderen van een inschrijving op een inkooptraject); • Beslissingstabel (Tabel waarmee afhankelijk van de hoogte van de contractwaarde en de organisatie van de opdrachtgever wordt bepaald welke manager een goedkeuring mag geven); • Digitale handtekening (indien aangeboden); • Koppeling (zoals doorgeven van contractgegevens aan operationele inkoop); • Statussen van Zaken en Taken; • Toewijzen van Zaken en Taken; • Notificaties onder andere als gevolg van bepaalde Taken of statussen; • Zaaktypes, gerelateerd aan Workflows; • Metadata van Documenten; • Workflows, op het gebied van processtappen, bedrijfsregels en betrokken actoren; • Gegevensvelden; • Informatieblokken; • Documenten, gegenereerd op basis van templates en Informatieblokken; • Termijnbewaking, gerelateerd aan Zaken en Taken;
--------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportages; • Dashboards <ul style="list-style-type: none"> - Werkstromen; - Toegewezen Zaken; - Zaken en zaakdossiers; - Leveranciers; - Notificaties. • Autorisatiegroepen; • Validaties, in de zin van automatische controles bij het uitvoeren van handelingen, bijvoorbeeld bij het uploaden van een Document of afsluiten van een Zaak.
--	---

2.10. Gebruiksvriendelijkheid

De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat De Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is.

EIS 71	De Oplossing biedt een rol gebaseerde gebruikersinterface, zodat Gebruikers inloggen in hun eigen rol gebaseerde interface en direct toegang hebben tot taken en informatie die voor de betreffende Gebruikers relevant zijn.
--------	---

EIS 72	De Oplossing biedt een gebruikersinterface in ten minste de Nederlandse of Engelse taal.
--------	--

W 4	<p>Gebruiksvriendelijkheid Inkoper</p> <p>De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat De Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is. De gebruiksvriendelijkheid van De Oplossing zal daarom beoordeeld worden op basis van een video waarin u de onderstaande usecase heeft uitgewerkt.</p> <p><u>Usecase:</u> Deze usecase bestaat uit een beschrijving van de context en een beschrijving van de activiteiten. Ga bij het uitwerken van de usecase uit van de gegevens zoals hieronder zijn opgegeven.</p> <p><u>Context:</u> Mini competitie onder een raamovereenkomst voor ICT hardware;</p> <p><u>Mijlpalen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicatie van de minicompetitie - Nota van inlichtingen sluiting - Publicatie Nota van Inlichtingen - Sluiting termijn voor inschrijven - Gunningsadvies - Gunningbeslissing mededelen <p><u>Aantal deelnemers(ondernemingen):</u> 3</p> <p><u>Gunningscriteria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gunning op basis van Beste prijs kwaliteit verhouding: - Weging: Prijs: 40%, kwaliteit: 60% - Kwaliteit: ten minste 2 wensen (criteria) - Prijs: één prijscomponent <p><u>Activiteiten:</u> <u>Opstellen en publiceren van een minicompetitie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Benodigde stappen voor het opstellen / inrichten van een minicompetitie; - Inrichting van een planning; - Publiceren van de minicompetitie op het leveranciersportaal
-----	--

Beoordeling:

- Definiëren van beoordelingscriteria (Prijs & Kwaliteit);
- Testen van de beoordelingscriteria;
- Uitvoeren van de beoordeling op basis van de gedefinieerde beoordelingscriteria;
- Tonen van de vergelijking tussen de inschrijvers op basis van de eindbeoordeling.

Opstellen en vastleggen contract:

- Genereren van een overeenkomst (contract)
- Vastleggen van een contract met metadata.

Voorschriften uitwerking

Upload van videobestand bij uw inschrijving, geen schriftelijke uitwerking bij deze Wens. Houd er rekening mee dat het niet mogelijk is om videobestanden direct in TenderNed te uploaden. De video bestanden kunnen door middel van een ZIP-bestand in TenderNed worden geplaatst.

Beoordelingsmethode:

- De mate waarin De Oplossing efficiënt 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.
- De mate waarin 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.
- De mate waarin het ontwerp doelgericht is, zonder irrelevante (beeld-) informatie, met consistente en herkenbare pagina's, menu's, kleuren, etc.
- De mate waarin De 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 Oplossing.
- De mate waarin De Oplossing behulpzaam is. Daarmee wordt bedoeld: Laat De Oplossing zien waar de Gebruiker is in de applicatie? En waar de Gebruiker kan komen om zijn/haar doel te bereiken? Hoe zorgt De Oplossing ervoor dat overbodige handelingen worden voorkomen?

Score tabel

Punten	Betekenis
0	<p>Slecht</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; • Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/ vragen of biedt geen aanknopingspunten; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
25	<p>Matig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de Wens is niet beantwoord; • De beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
60	<p>Voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De beantwoording is niet volledig onderbouwd; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin.
110	<p>Goed</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De onderbouwing van het antwoord is volledig; • De beantwoording is van toegevoegde waarde; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
122	<p>Uitstekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De Wens is volledig onderbouw en onderbouwd; • De beantwoording is van toegevoegde waarde;

	<ul style="list-style-type: none"> • Het antwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
De maximale score voor deze wens is: 122 punten	

W 5	<p>Gebruiksvriendelijkheid Contractmanager</p> <p>De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat De Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is. De gebruiksvriendelijkheid van De Oplossing zal daarom beoordeeld worden op basis van een video waarin u de onderstaande usecase heeft uitgewerkt.</p> <p>Usecase:</p> <p>Deze usecase bestaat uit een beschrijving van de context en een beschrijving van de activiteiten. Ga bij het uitwerken van de usecase uit van de gegevens zoals hieronder zijn opgegeven.</p> <p>Context:</p> <p>Voorbereiding op een accountgesprek met een leverancier waar meerdere overeenkomsten mee zijn afgesloten en opgenomen in De Oplossing.</p> <p>Activiteiten:</p> <p>Voorbereiding accountgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoeken van leverancier en doorselecteren naar een specifiek contract; • Weergave van KPI's uit SLA in een dashboard, inclusief resultaten van leverancier op deze KPI's; • Weergave van de contract issues én overstijgende leveranciers issue's (met betrekking tot andere overeenkomsten met dezelfde leverancier); • Weergave van openstaande afspraken / acties. <p>Notificatie op overeenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weergave van de notificatie bij een expiratie datum van een overeenkomst over 6 maanden; • Weergave van de notificatie bij verlopen door Gebruiker ingestelde deadline (in deze casus een afgesproken actie tot aanleveren documenten door leverancier waarop gerappelleerd moet worden). <p>Voorschriften uitwerking</p> <p>Upload van videobestand bij uw inschrijving, geen schriftelijke uitwerking bij deze Wens. Houd er rekening mee dat het niet mogelijk is om videobestanden direct in TenderNed te uploaden. De video bestanden kunnen door middel van een ZIP-bestand in TenderNed worden geplaatst.</p> <p>Beoordeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin De Oplossing efficiënt 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. • De mate waarin 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. • De mate waarin het ontwerp doelgericht is, zonder irrelevante (beeld-) informatie, met consistente en herkenbare pagina's, menu's, kleuren, etc. • De mate waarin De 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 Oplossing. • De mate waarin De Oplossing behulpzaam is. Daarmee wordt bedoeld: Laat De Oplossing zien waar de Gebruiker is in de applicatie? En waar de Gebruiker kan komen om zijn/haar doel te bereiken? Hoe zorgt De Oplossing ervoor dat overbodige handelingen worden voorkomen?
-----	--

Score tabel	
Punten	Betekenis
0	<p>Slecht</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/ vragen of biedt geen aanknopingspunten; De beantwoording heeft geen meerwaarde.
18	<p>Matig</p> <ul style="list-style-type: none"> Een deel van de Wens is niet beantwoord; De beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens; De beantwoording heeft geen meerwaarde.
45	<p>Voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De beantwoording is niet volledig onderbouwd; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin.
84	<p>Goed</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De onderbouwing van het antwoord is volledig; De beantwoording is van toegevoegde waarde; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
93	<p>Uitstekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De Wens is volledig onderbouwd en onderbouwd; De beantwoording is van toegevoegde waarde; Het antwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.

De maximale score voor deze Wens is: 93 punten

<p>W 6</p>	<p>Gebruiksvriendelijkheid Functioneel beheer</p> <p>De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat De Oplossing uitnodigt tot gebruik en dat het gebruiksgemak optimaal is. De gebruiksvriendelijkheid van De Oplossing zal daarom beoordeeld worden op basis van een video waarin u de onderstaande usecase heeft uitgewerkt.</p> <p>Usecase:</p> <p>Deze usecase bestaat uit een beschrijving van de context en een beschrijving van de activiteiten. Ga bij het uitwerken van de usecase uit van de gegevens zoals hieronder zijn opgegeven.</p> <p>Context:</p> <p>Beheer en Configuratie van Workflows, Rapportages en Dashboards door de functioneel beheerder van de Opdrachtgever.</p> <p>Activiteiten:</p> <p>Beheren en configureren van een workflow voor de goedkeuring van een document.</p> <ul style="list-style-type: none"> Inrichten van een Workflow met daarin beslismomenten o.b.v. business rules; Wijzigen van een Workflow. <p>Bouwen/ samenstellen Rapportage.</p> <ul style="list-style-type: none"> Samenstellen van een nieuwe Rapportage Wijzigen van een bestaande Rapportage
------------	--

Bouwen/ samenstellen dashboard.

- Samenstellen van een nieuw Dashboard
- Wijzigen van een bestaand Dashboard

Voorschriften uitwerking

Upload van videobestand bij uw inschrijving, geen schriftelijke uitwerking bij deze Wens.

Houd er rekening mee dat het niet mogelijk is om videobestanden direct in TenderNed te uploaden. De video bestanden kunnen door middel van een ZIP-bestand in TenderNed worden geplaatst.

Beoordeling

- De mate waarin De Oplossing efficiënt 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.
- De mate waarin 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.
- De mate waarin het ontwerp doelgericht is, zonder irrelevante (beeld-) informatie, met consistente en herkenbare pagina's, menu's, kleuren, etc.
- De mate waarin De 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 Oplossing.
- De mate waarin De Oplossing behulpzaam is. Daarmee wordt bedoeld: Laat De Oplossing zien waar de Gebruiker is in de applicatie? En waar de Gebruiker kan komen om zijn/haar doel te bereiken? Hoe zorgt De Oplossing ervoor dat overbodige handelingen worden voorkomen?

Score tabel

Punten	Betekenis
0	Slecht <ul style="list-style-type: none"> • De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; • Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
18	Matig <ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de Wens is niet beantwoord; • De beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
45	Voldoende <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De beantwoording is niet volledig onderbouwd; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin.
84	Goed <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De onderbouwing van het antwoord is volledig; • De beantwoording is van toegevoegde waarde; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
93	Uitstekend: <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De Wens is volledig onderbouw en onderbouwd; • De beantwoording is van toegevoegde waarde; • Het antwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.

De maximale score voor deze Wens is: 93 punten

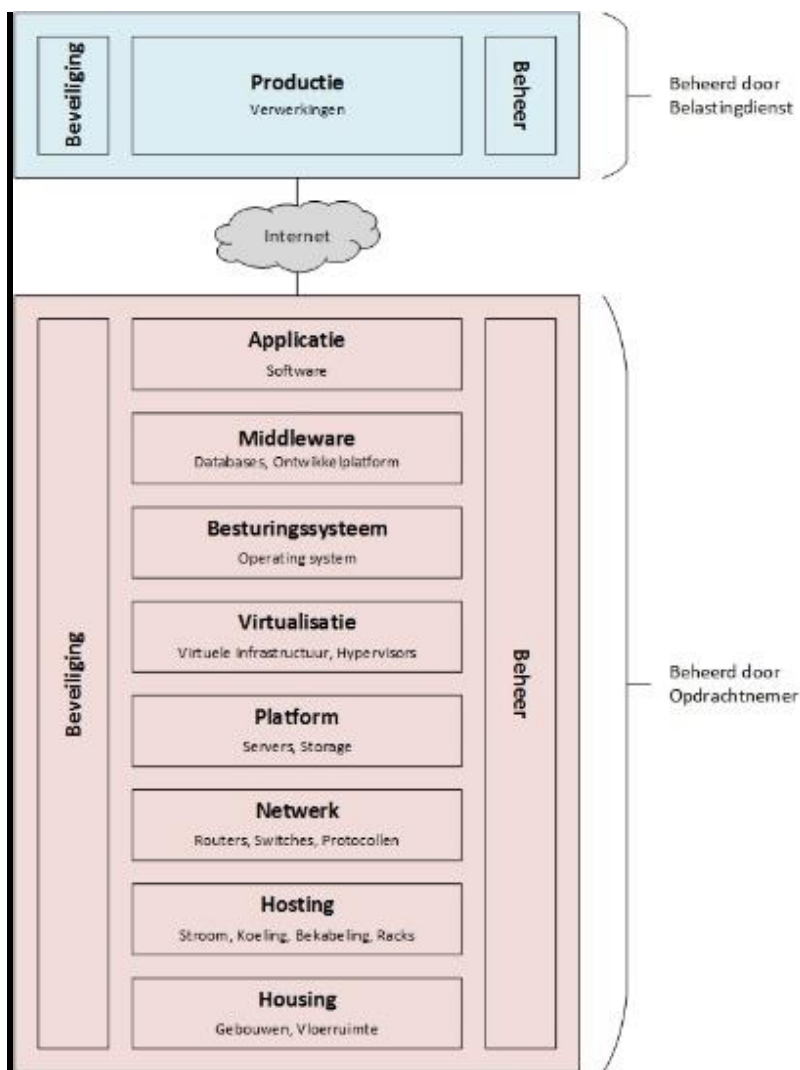
2.11. Documentatie

UE 1.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van het gebruik van De Oplossing en documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van De Oplossing in de Nederlandse of Engelse taal.
UE 2.	De documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van De Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van De Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 3.	De documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken gaat wijzigen in de configuratie (niet zijnde de software).
UE 4.	Opdrachtgever mag de documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie kosteloos reproduceren en wijzigen.
UE 5.	<p>Specifiek ten behoeve van het gebruik levert Opdrachtnemer handleidingen op die voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De handleidingen dienen overeen te komen met de interfaces zoals deze aan Gebruikers wordt getoond; • Voor medewerkers van de Opdrachtgever dienen handleidingen te worden opgeleverd ten behoeve van: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inkoop; ○ Contract- en leveranciersmanagement. • Voor functioneel beheerders van de Opdrachtgever dienen handleidingen te worden opgeleverd ten behoeve van: <ul style="list-style-type: none"> ○ Functioneel Beheer. • Voor externe partijen van de Opdrachtgever dienen handleidingen te worden opgeleverd ten behoeve van: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inschrijvers; ○ Leveranciers. • Per handleiding worden de acties van de betreffende actor contextgebonden beschreven, bij voorkeur ingedeeld naar de processen uit het inrichtingsdocument; • De handleidingen volgen de voor de Gebruiker te ondernemen handelingen en zijn voorzien van screenshots, overeenkomstig de user interface zoals deze aan Gebruikers wordt getoond.

Hoofdstuk 3. Non-functionele eisen en wensen

3.1. Opbouw van de dienst

De Oplossing wordt aanbesteed als een Cloud/SaaS oplossing. Ten aanzien van de Cloud/SaaS oplossing is de verdeling in verantwoordelijkheidsgebieden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgenomen in de onderstaande figuur:



UE 6. Opdrachtnemer levert De Oplossing als één integraal werkend systeem. Als De Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

3.2. Wet- en regelgeving

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

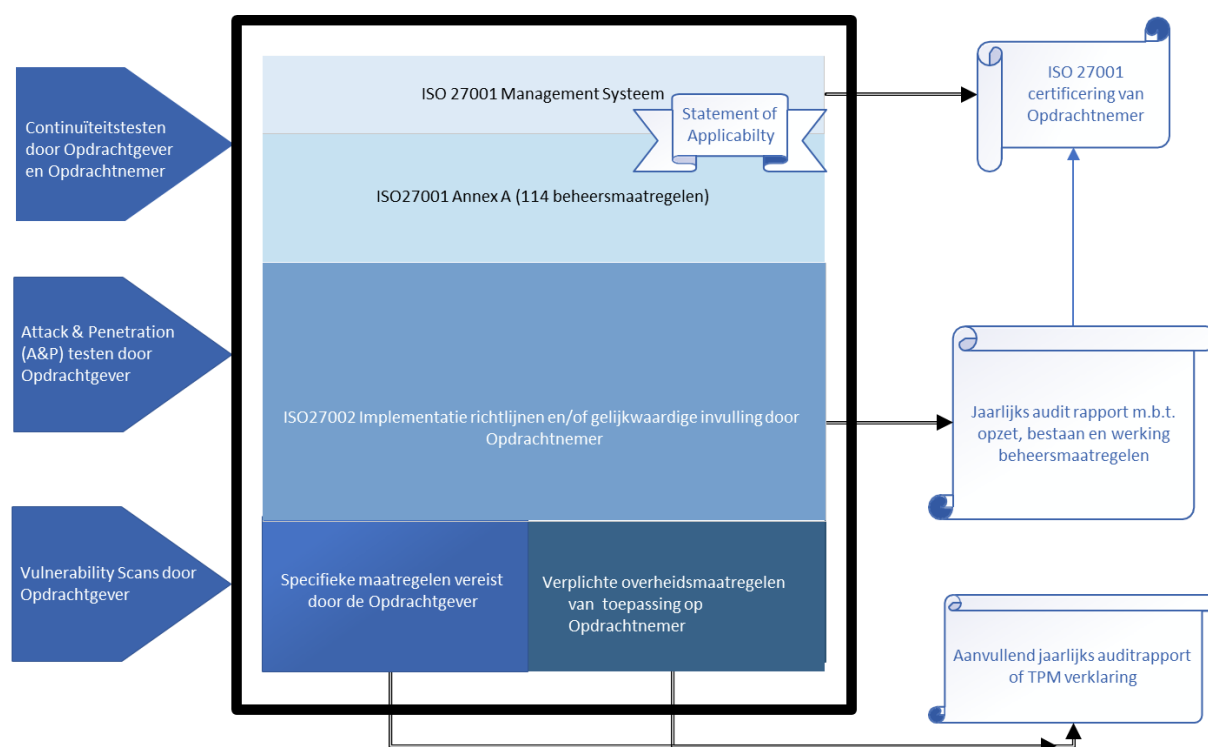
Opdrachtnemer dient alle passende en nodige maatregelen te hebben getroffen en te treffen om Opdrachtgever in staat te stellen deze taak uit te voeren en haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

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

3.3. Beveiliging

Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) Bijlage D. Dit overheidsbeleid is gebaseerd op de ISO27001 en de ISO27002, en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde overheidsmaatregelen. Daarnaast stelt Opdrachtgever zelf ook specifieke beveiligingseisen, de zogenaamde specifieke maatregelen.

In onderstaande figuur is de samenhang weergegeven tussen beveiligingsmaatregelen, de kaders ISO 27001/2 en de BIO, certificering, audit, en test.



Opdrachtgever wil dat De Oplossing logisch uit één geheel bestaat en dat te allen tijde Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle in de aanbestedingsstukken gestelde eisen aan De Oplossing. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer delen van De Oplossing kan en mag uitbesteden aan derden.

UE 7.	De Opdrachtnemer toont jaarlijks de ISO 27001 of gelijkwaardige certificering inclusief Statement of applicability (SoA) aan, door middel van een audit door een daartoe geaccrediteerde partij. De Opdrachtgever krijgt inzage in de resultaten;
UE 8.	<ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtgever heeft het recht om minimaal 1 keer per jaar een aanvullende audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van De Oplossing te toetsen. Een gecertificeerde partij mag ook de audit uitvoeren. • De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de audit uitvoert. • De resultaten van de audits worden, in de vorm van een Third Party Memorandum, gedeeld met de Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen.
UE 9.	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar op het gebied van informatiebeveiliging een Attack & Penetration (A&P) test uitvoeren op De Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau om de beveiliging te testen.

De resultaten van de A&P testen worden gedeeld met Opdrachtgever. Deze procedure is vastgelegd in de DAP met Opdrachtgever.	<p>Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt over de oplostijden en de aansluitende hertest.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer draagt zorg voor het oplossen van de bevindingen binnen de afgesproken Oplostijden.
---	--

UE 10.	<ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtgever hecht er groot belang aan Attack & Penetration (A&P) testen uit te laten voeren om de beveiliging te testen. De Opdrachtgever contracteert bij voorkeur hierbij zelf een bureau dat de testen uitvoert. Mocht Opdrachtnemer op eigen initiatief A&P testen (laten) uitvoeren dan is het aan Opdrachtgever te beoordelen of die A&P testen voldoen aan de eisen zoals Opdrachtgever die stelt aan A&P testen. • Opdrachtnemer en de Opdrachtgever besluiten gezamenlijk de scope van de A&P test. Mochten partijen er niet gezamenlijk uit komen, dan neemt de Opdrachtgever de uiteindelijke beslissing hierover. • De resultaten van de testen worden gedeeld met de Opdrachtnemer. De resultaten worden middels het meest recente Common Vulnerability Scoring System (Huidige versie CVSS 3.1) gekwalificeerd door het bureau dat de A&P test uitvoert in overleg met de Opdrachtgever. Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt conform de afspraken in de SLA. • Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Bevindingen uit A&P testen die binnen De Oplossing vallen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden. • Mochten er na een hertest nog onopgeloste bevindingen met de classificatie Medium of hoger open staan, dan worden conform de SLA nieuwe afspraken gemaakt over de oplostijden voor de nog onopgeloste bevindingen. De aansluitende hertest hierna is op kosten Opdrachtnemer. • A&P testen vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.
--------	--

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

UE 11.	<ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtgever heeft het recht om vulnerability scans op De Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van de Opdrachtgever. • De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Chief Security Officer (CSO) van de Opdrachtnemer. Gevonden kwetsbaarheden worden opgelost door Opdrachtnemer conform SLA. • Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de vulnerability scans die door de Opdrachtgever worden uitgevoerd. • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SOC de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren. • Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. • Bevindingen uit vulnerability scans die binnen De Oplossing vallen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden.
--------	---

3.3.1. Verplichte overheidsmaatregelen

Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Hiertoe is een aantal maatregelen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ook voor Opdrachtnemer verplicht. Het betreft:

ISO27001 Norm		Overheidsmaatregel
8.3.2.3	Verwijderen van Media	Voor het wissen van alle data op het medium, wordt de data onherstelbaar verwijderd, bijvoorbeeld door minimaal twee keer te overschrijven met vaste data en één keer met random data. Er wordt gecontroleerd of alle data onherstelbaar verwijderd is.

ISO27001 Norm		Overheidsmaatregel
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.

UE 12. Opdrachtnemer voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in bovenstaande tabel.

3.3.2. Belastingdienst specifieke maatregelen

Opdrachtgever wil de risico's inperken dat onbevoegden gebruik kunnen maken van kwetsbaarheden in de Oplossing.

UE 13. De Security Officer van Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (relevante delen van) De Oplossing te blokkeren. Dit wordt het Stekkermandaat genoemd. Dit mandaat bestaat uit een door Opdrachtnemer, binnen 24 klokuren, uit te voeren actie:

- Het ontoegankelijk maken van de data.

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de gegevens van Opdrachtgever ontoegankelijk te maken voor onbevoegden en veilig te stellen. Dit zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens gewaarborgd blijven.

Het deblokken van (delen van) De Oplossing mag alleen na toestemming van de Security Officer van Opdrachtgever.

3.4. Gegevens

UE 14. Gegevens van Opdrachtgever worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen. Gedurende de levenscyclus van de Gegevens, blijven deze Gegevens binnen de EER.

UE 15. Tijdens de looptijd van het contract zijn alle Gegevens in De Oplossing online beschikbaar.

3.4.1. Gegevens in transitie

EIS 73 Opdrachtnemer is in staat gebruik te maken van tweeweg TLS versleuteling voor de uitwisseling van informatie tussen De Oplossing en andere partijen.

De gebruikte TLS-versie is conform de aanbeveling van Forum standaardisatie

3.5. Presentatie van de Oplossing

EIS 74 De Oplossing dient een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen dat er, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig is op de gebruikersapparaten om alle functionaliteit van De Oplossing te kunnen benaderen.

UE 16. De Oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

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

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

Opdrachtgever is verplicht om rekening te houden met het gebruik van De Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoeld om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1 en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring.

UE 17. Opdrachtnemer dient tijdens de implementatiefase medewerking te verlenen aan een audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.

UE 18. Opdrachtnemer levert indien deze niet voldoet aan de WCAG 2.1 een plan van aanpak op tijdens de implementatieperiode van De Oplossing met hierin de stappen om binnen de initiële contractperiode tot een compliant omgeving te komen.

UE 19. Opdrachtnemer werkt jaarlijks mee aan een audit ten behoeve van de voortgang op de compliance aan de WCAG 2.1 en bijbehorende rapportage ten behoeve van het toegankelijkheidsregister van de Opdrachtgever.

3.6. Autorisatie en Authenticatie

Naast medewerkers van Opdrachtgever krijgen ook (potentiële) leveranciers toegang tot De Oplossing, via het aanbestedingsportaal. Opdrachtgever wil waarborgen dat alleen geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever en externe partijen gebruik kunnen maken van de Gegevens in De Oplossing. Door het gebruikersaccount van een medewerker te herleiden naar één en uitsluitend één natuurlijk persoon kan misbruik van een gebruikersaccount beter worden bestreden.

UE 20. De Oplossing biedt de mogelijkheid (voor functiescheiding en datascheiding) om door middel van autorisaties rechtendifferentiatie in te richten op basis van autorisatiegroepen en rollen. Voor datascheiding is daarbij mogelijk om onderscheid te maken tussen de volgende rechten: lees-, maak-, wijzig- en verwijderrechten.

EIS 75 De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer autorisatiegroepen en rollen in De Oplossing toevoegen, wijzigen of verwijderen via een daartoe geautoriseerde Gebruiker.

EIS 76 Gebruikersidentificatie (gebruikersaccount), is altijd één op één herleidbaar naar een natuurlijk persoon.

EIS 77 De Oplossing heeft een two-factor authenticatiemechanisme. Voor alle Gebruikers met beheerrechten of remote toegang is het gebruik verplicht. Voor andere Gebruikers kan de Opdrachtgever dit mechanisme op basis van rol activeren.

De onderstaande mogelijkheden van two-factor (multi-factor) autorisatie zijn mogelijk.

1. SMS
2. Mail
3. Authenticatorapp
4. Hardware authenticator
5. Anders

Er mag een onderscheid bestaan tussen de interne belastingdienst medewerkers en externe gebruikers voor het verlenen van toegang tot De Oplossing.

EIS 78 De Oplossing biedt de mogelijkheid aan Gebruikers om andere Gebruikers te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.

EIS 79	De Oplossing maakt gebruik van één Identity Management Systeem, waardoor Gebruikers (ongeacht hun rol en autorisaties) maar één keer hoeven te authenticeren om alle aan hun toegewezen functionaliteiten van De Oplossing te kunnen gebruiken.
UE 21.	Opdrachtgever beschikt over een Identity Bridge waarmee SSO (Single Sign-on) op basis van SAML 2.0 mogelijk is. Van Opdrachtnemer daarom wordt gevraagd De Oplossing te leveren met SAML 2.0 ondersteuning.
UE 22.	<p>Het beheer van toegangsrechten voor De Oplossing, inclusief de bewaking van functiescheiding, geschiedt vanuit één door Opdrachtnemer geboden (logisch) Identity Managementsysteem (IMS).</p> <p>Indien De Oplossing een eigen autorisatiebron heeft dient er middels een handmatig proces aangesloten te worden op het IMS van Opdrachtgever voor de toegangsrechten van medewerkers van Opdrachtgever. Dat geldt niet voor de (potentiële) leveranciers, die zijn niet bekend in het IMS van Opdrachtgever. In het handmatige proces dient maandelijks autorisatie informatie (IST) uit de autorisatiebron van De Oplossing aangeleverd te worden aan Opdrachtgever door middel van bestandsoverdracht. Het aanmaken en aanbieden van zo'n IST-bestand dient geborgd te zijn in De Oplossing.</p> <p>Onderstaande gegevens dienen te worden aangeleverd in een bestand aan Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UserID (Account); • Group. <p>Het bestand dient consistent te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle leden van een group dienen ook als account aangeleverd te worden in hetzelfde bestand; • Als een account wordt aangeleverd, dat geen lid is van een Group, dan zal dit Account automatisch worden gedisabled binnen IMS; • Een group dient ook aangeleverd te worden, als deze geen lidmaatschappen heeft. <p>Bestand informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 bestand van het formaat TXT of CSV, ; (punt-komma) als scheidingsteken; • Inhoud is ruwe onbewerkte data uit de autorisatiebron; • Een volledig extract, geen delta ten opzichte van vorige keer; • Frequentie 1x maand; • Er dienen geen quotes om waarden heen te staan. Tevens mogen er geen komma's, puntkomma's en diakrieten in de attributen staan.
EIS 80	Afhankelijk van de autorisatie heeft de Gebruiker inzage tot alle of een deel van de informatie in De Oplossing.

3.7. Aansluitvoorwaarden

3.7.1. Client

De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever gebruik van DBO. (VMWare Workspace One). Hiermee is het mogelijk om veilig aan te sluiten op de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever.

EIS 81	Indien De Oplossing een App biedt voor mobile devices, zoals smartphones en tablets, moet de App voldoen aan de security eisen in de Appconfig richtlijnen (https://www.appconfig.org/).
--------	---

EIS 82	Indien De Oplossing een app biedt voor mobile devices, zoals smartphones en tablets, dient de app te voldoen aan de aansluitvoorwaarden voor de appstore van de Opdrachtgever. Deze aansluitvoorwaarden zijn opgenomen in document ICT Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties, Nationaal Cyber Security Centrum. (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/beveiligingsrichtlijnen-voor-mobiele-apparaten)
--------	--

EIS 83	De Oplossing kan gebruikt worden met DBO (VMWare Workspace One).
--------	--

3.7.2. Koppelvlakken

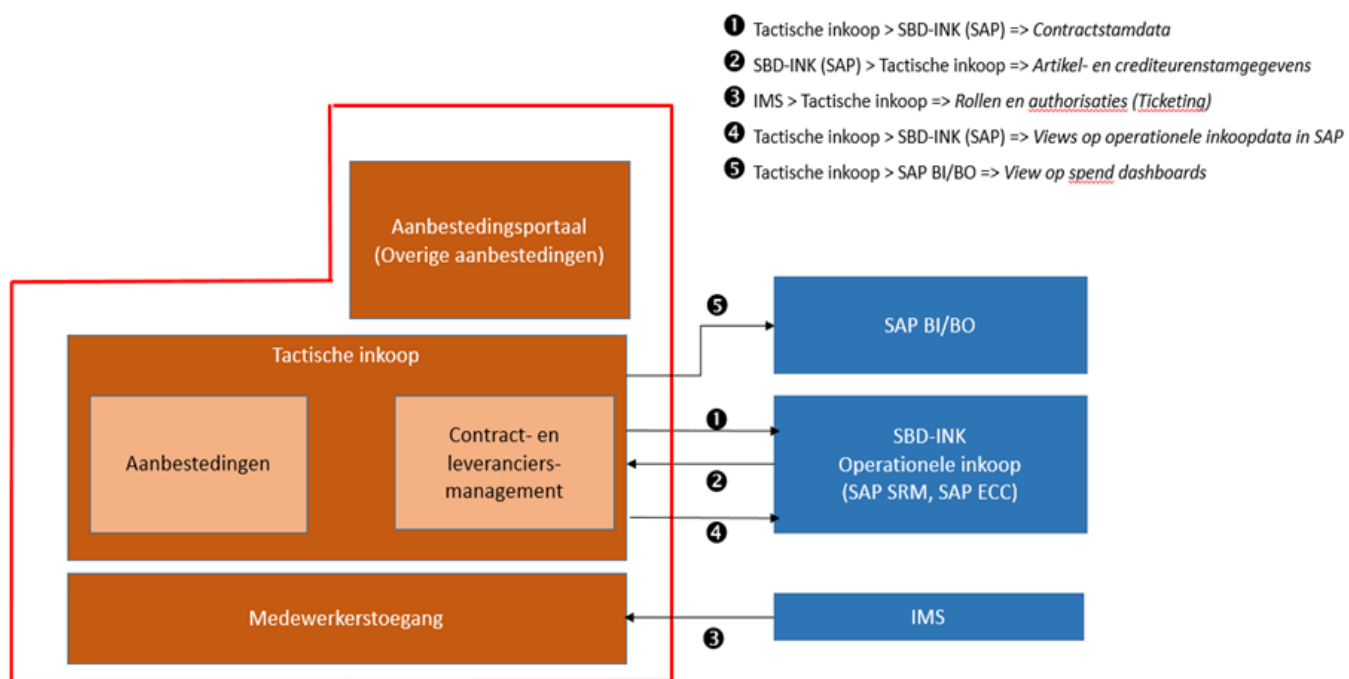
Automatische koppelingen moeten gerealiseerd worden met de standaard integratieservices van de Opdrachtgever.

UE 23.	De Oplossing koppelt met applicaties binnen het domein van Opdrachtgever via WSGW (Web Service Gateway) waarbij gebruik wordt gemaakt van IBM Datapower Gateway.
--------	--

UE 24.	De Oplossing is in staat om op contract- en op leveranciersniveau, in een aparte view, en doorklikbaar naar details gegevens te tonen. Ter voorbeeld kan men hierbij denken aan spendinformatie afkomstig uit SAP Business Objects, contractuitnuttings- en factuurinformatie uit operationele toepassingen van SAP.
--------	--

Op basis van de requirements en de huidige situatie is onderstaande afbeelding met (technische) koppelvlakken tot stand gekomen.

Waar gegevens uitwisseling plaatsvindt tussen SAP onderdelen wordt dat niet beschouwd als een koppelvlak omdat SAP 'out-of-the-box' de integratie waarborgt.



	Interface	Omschrijving	Autom.	Type
1	SBD-INK (SAP) - Contract- en Leveranciersmanagement (inkoop tooling)	Leveren van contract stamgegevens t.b.v. operationele inkoop.	Ja	Zaaksgewijs, 'Fire and forget' (Push), IBM-Datapower
2	SBD-INK (SAP) – Contract- en Leveranciersmanagement (inkoop tooling)	<ul style="list-style-type: none"> • Artikelstamgegevens • CPV codes • Crediteurstamgegevens t.b.v. afronding contractdossier	Ja	Zaaksgewijs, 'Fire and forget' (Push), IBM-Datapower
3	IMS (LTB) – Tactische inkoop (inkoop tooling)	Leveren van personeelsgegevens t.b.v. rollen distributie, het vastleggen van contactpersonen en ondersteunen van mandaten (het betreft hier m.n. Opdrachtgever medewerkers die een rol hebben in tactische inkoop). IMS is onderdeel van logisch toegangbeheer	Nee	Handmatige ticketing.
4*	Tactische inkoop – SBD-INK (SAP) operationele inkoop	De Inkoop tooling is in staat om op details op contract- en op leveranciersniveau uit operationele inkoop, gerealiseerd in SBD-INK (SAP) te tonen, in de schermen van de tooling zelf. Denk hierbij aan spend-, contractuitputtings- en factuurinformatie. Daarbij worden de views aangeroepen middels de juiste parameters en single sign on.	Ja	Hierbij kunnen views aangeroepen worden of vindt gegevensuitwisseling plaats middels API's.
5*	Tactische inkoop – SAP BI/BO	De Inkoop tooling is in staat Spend dashboards, gerealiseerd in SAP Business Objects, te ontsluiten via de schermen van de tooling zelf, middels een aanroep met de juiste parameters en Single Sign On.	Ja	Hierbij vindt geen gegevensuitwisseling plaats maar worden views aangeroepen.

Voor synchronisatie van Contracten tussen De Oplossing en operationele inkoop in SAP gaat de voorkeur van Opdrachtgever uit naar de volgende werkwijze:
De Oplossing is leidend bij het toekennen van de identificatie van contracten maar de beschikbare identificaties worden opgehaald bij SAP. In SAP wordt gebruik gemaakt van externe nummering waarbij De Oplossing de eerst vrije contractidentificatie in SAP via een API ophaalt.

UE 25. De Oplossing ondersteunt de bovengenoemde interfaces waarbij de contracten met operationele inkoop gesynchroniseerd moeten worden.

3.8. Bewaken van de Oplossing

Opdrachtgever wil zicht krijgen op afwijkingen om herstelacties te kunnen formuleren.

UE 26. De Oplossing wordt door Opdrachtnemer volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit en Beschikbaarheid.

De wijze van monitoring en rapportage en de waardes waarbij rapportage plaatsvindt worden beschreven in de SLA en DAP van Opdrachtnemer.
Afwijkingen worden gerapporteerd in de service level rapportage aan de contractmanager van Opdrachtgever.

UE 27. Alle mutaties van Gegevens moeten dusdanig door De Oplossing geregistreerd worden, dat het mogelijk is misbruik te detecteren en analyseren. De Oplossing wordt zodanig door Opdrachtnemer bewaakt, dat het mogelijk is tot 12 maanden in het verleden forensisch onderzoek te verrichten.

3.9. Testen en Verifiëren van de Oplossing

Voor in productie name van De Oplossing wordt een acceptatietest door Opdrachtgever uitgevoerd. Er kan worden getest op alle eisen en wensen uit de aanbestedingsdocumenten. Opdrachtgever is voornemens de eisen en wensen te toetsen middels een verificatie.

EIS 84 Opdrachtgever heeft het recht na voorgenomen gunning alle eisen in de aanbestedingsdocumenten te toetsen m.b.v. een verificatie.

UE 28. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, voor in productiename, alle eisen en wensen uit de aanbestedingsdocumenten te testen in een Acceptatietest.

Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken.

De bevindingen van de Acceptatietest worden door Opdrachtnemer opgelost voordat door Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productie nemen van De Oplossing.

UE 29. Opdrachtgever beschouwt een Attack & Penetration test zoals beschreven in UE10 als onderdeel van de Acceptatietest vóór in productiename van De Oplossing.

De bevindingen van de A&P test worden door Opdrachtnemer kosteloos opgelost voordat door Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productienemen van De Oplossing.

UE 30.	<p>Bij het testen van De Oplossing mag geen gebruik worden gemaakt van naar individuen herleidbare Gegevens.</p> <p>Indien het voor het testen van De Oplossing noodzakelijk is om Gegevens te gebruiken die herleidbaar zijn naar individuen dienen afdoende beveiligingsmaatregelen te zijn getroffen en dient er een door Opdrachtgever ondertekende verklaring (toestemming) overlegd te kunnen worden.</p>
EIS 85	<p>Wijzigingen in de Oplossing, zoals aanpassing van de workflow of configuratie door medewerkers van Opdrachtnemer of Opdrachtgever, dienen onafhankelijk van de productieomgeving door Opdrachtgever getest en geaccordeerd te kunnen worden. De Oplossing voorziet hiervoor in de juiste faciliteiten, zoals bijvoorbeeld een testomgeving.</p>

3.10. Realisatie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie van De Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de realisatie uit gaat voeren, wordt een Plan van Aanpak gevraagd. Dit Plan van Aanpak wordt door Opdrachtgever beoordeeld. In het Plan van Aanpak realisatie dient rekening te worden gehouden dat De Oplossing uiterlijk zes (6) maanden na ondertekening van de overeenkomst is gerealiseerd en geaccepteerd.

De Opdrachtgever verwacht een inrichting van De Oplossing zoals beschreven in het inrichtingsdocument (zie Bijlage B). Het heeft de voorkeur dat de processen conform 'best practice' worden aangeboden en nader geconfigureerd worden ten einde passend te zijn voor de Opdrachtgever. Een nadere uitwerking van deze processen zal onderdeel zijn van de realisatie fase en in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden opgesteld.

Het is noodzakelijk dat De Oplossing bij in productie name volledig is gerealiseerd. Er is sprake van één configuratie die zal worden geïmplementeerd bij alle gebruikersgroepen binnen de Belastingdienst. Opdrachtnemer voert de realisatie (configuratie, inrichting en ter beschikking stellen) uit op basis van het inrichtingsdocument (Bijlage B).

De volgende rollen worden onderkent binnen het projectteam Opdrachtgever:

- Projectmanager businessimplementatie
- Implementatie begeleider
- Projectmanager IV realisatie
- IT-architect
- Business analyst
- Functioneel beheerder
- Ontwerper, bouwer en tester van koppelingen
- Gebruiker voor input, testen en acceptatie van De Oplossing

De realisatie van De Oplossing is als fixed price component opgenomen in het prijsmodel.

Onderdeel van de fixed price realisatie zijn:

- Opstellen definitief Plan van Aanpak realisatie;
- Opstellen definitieve SLA en DAP;
- Opleiding en training van:
 - functioneel beheerders;
 - Gebruikers.
- Inrichten / configureren / ter beschikking stellen van De Oplossing conform inrichtingsdocument (bijlage B) door de Opdrachtnemer;
 - Ca. 20 workflows (ter grootte van 'T3 Minicompetitie' die als voorbeeld is meegegeven in Bijlage B).
 - Ca. 25 monitoringviews:
 - betreffende inkooptrajecten, contracten, leveranciers en werkstromen t.b.v. uitvoerders en managers;
 - contractuitnutting en (openstaande) facturen met informatie uit SAP.

- Ca. 15 rapportages:
 - betreffende inkoop, leveranciers en contracten;
 - afzonderlijke rapportage van Spend via een koppeling met Business Objects/SAP.
- Ca. 10 default gebruikersdashboards (betreffende de rollen waarin Gebruikers toegang krijgen tot De Oplossing).
- Realiseren van de in de inschrijving aangeboden functionaliteit incl. ingevulde wensen en koppelvlakken;
- Test en acceptatie procedure;
- Inrichten onderhoud en beheer.

Buiten de fixed price vallen:

- Business implementatie;
- Migratie (inkoop en contract) dossiers;
- Niet in het inrichtingsdocument opgenomen processen.

UE 31.	De medewerkers van functioneel beheer van de Opdrachtgever dienen na décharge zelfstandig het functioneel beheer van De Oplossing uit te kunnen voeren. Hiervoor dienen ze te worden opgeleid tijdens de realisatie.
--------	--

UE 32.	Gebruikers aangeduid als heavy users dienen voor in productie name een training te hebben gehad waardoor ze in staat zijn de inkoop contract- en leveranciersmanagement werkzaamheden uit te voeren met gebruikmaking van De Oplossing
--------	--

EIS 86	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een Plan van Aanpak voor de realisatie van De Oplossing bij de Opdrachtgever conform de processen zoals beschreven in het inrichtingsdocument (zie Bijlage B). Het Plan van Aanpak dient rekening te houden met een realisatie en Acceptatie van De Oplossing uiterlijk zes (6) maanden na ondertekening van de Overeenkomst.
--------	---

W 7	<p>Plan van Aanpak realisatie</p> <p>Introductie Opdrachtgever wenst een beheerste realisatie van de door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing. De realisatie dient als onlosmakelijk onderdeel van de aanbidding gezien te worden en projectmatig te worden uitgevoerd binnen de gestelde kaders.</p> <p>Het Plan van Aanpak (PvA) heeft betrekking op de realisatie van contract ondertekening tot en met het moment waarop de acceptatietest(en) worden uitgevoerd en positief zijn afgerond. De Acceptatietesten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient wel ondersteuning te leveren bij de Acceptatietesten en eventuele bevindingen op te lossen. U hoeft daarnaast geen rekening te houden met de business implementatie van De Oplossing.</p> <p>Gevraagde uitwerking Inschrijver wordt gevraagd om een plan van aanpak uit te werken waarin wordt beschreven op welke wijze Inschrijver De Oplossing gaat realiseren.</p> <p>Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de Inschrijver op ten minste de volgende onderwerpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scope en doelstellingen; • De projectmanagementmethode en projectaanpak voor de realisatie (inclusief acceptatie) van De Oplossing; • Best practices voor inkoop en contractmanagement bij de (Rijks)overheid; • Projectrisico's en bijbehorende mitigerende maatregelen; • Voorgestelde maatregelen om continuïteit van dienstverlening te borgen; • Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle realisatie; • Opleiding & training van de functioneel beheerders en Gebruikers van de Opdrachtgever; • Activiteitenplanning waaruit kan worden afgeleid welke activiteiten onderdeel zijn van de realisatie, uiteengezet in tijd en te voldoen aan de uiterste in productie name datum. <p>Tevens moet blijken welke activiteiten verzorgd moeten worden door de Opdrachtgever;</p>
------------	--

- Test- en acceptatieproces;
- Advies aan Opdrachtgever hoe de business implementatie van De Oplossing vorm te geven;

U dient hierbij rekening te houden met hetgeen in het beschrijvend document en haar bijlagen verwoord is.

In uw uitwerking dient u de bovenstaande onderwerpen per punt uit te werken.

Voorschriften uitwerking

Wij vragen uw uitwerking in maximaal 8 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.

Beoordelingsmethode

Het plan van aanpak wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten;
- De mate waarin verantwoordelijkheden van partijen op heldere wijze terugkomen in het plan van aanpak;
- De mate waarin het beschreven plan van aanpak vertrouwen geeft dat de realisatie soepel verloopt, dat De Oplossing zal voldoen aan alle specificaties en dat de testen in het kader van de acceptatie met succes worden doorlopen;
- De mate waarin en wijze waarop het tijdsplan van de realisatie is beschreven en binnen de 6 maanden is afgerond, vanaf ondertekening van de overeenkomst tot het moment van oplevering van de gewenste inrichting conform het inrichtingsdocument.
- De mate waarin en wijze waarop wordt beschreven op welke wijze de Aanbestedende dienst door Opdrachtnemer ontzorgd wordt;
- De mate waarin het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is.

Score tabel

Punten	Betekenis
0	<p>Slecht</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; • Het gegeven antwoord op de Wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
30	<p>Matig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de Wens is niet beantwoord; • De beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende Wens; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
75	<p>Voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De beantwoording is niet volledig onderbouwd; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin.
132	<p>Goed</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De onderbouwing van het antwoord is volledig; • De beantwoording is van toegevoegde waarde; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
147	<p>Uitstekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De Wens is volledig onderbouwd en onderbouwd; • De beantwoording is van toegevoegde waarde; • Het antwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.

De maximale score voor deze Wens is: 147 punten.

UE 33. Het door Opdrachtnemer, ter beantwoording van bovenstaande wens "Plan van Aanpak realisatie" 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 Opdrachtgever nader afstemmen.

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 34. De 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 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 Oplossing operationeel in gebruik wordt genomen.

W 8 Aanpak data migratie Contractdossiers

Introductie

De Opdrachtgever heeft de optie opgenomen ten behoeve van het migreren van dossiers door de Opdrachtnemer. Om inzage te krijgen in de wijze waarop deze migratie van Contractdossier kan plaatsvinden is deze wens opgenomen. Of de datamigratie wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer zal mede afhangen van de beschreven aanpak als antwoord op deze wens.

Context

In de huidige situatie worden contracten geadmistreerd op drie plaatsen.

- Registratie van de verplichting in SAP, hier wordt ook het unieke contractnummer aangemaakt en worden de inkooporders aangemaakt en ingeboekt.
- Registratie van het contract in een gemeenschappelijk Excel bestand voor de contractmanagers. Hier wordt alle informatie opgenomen zoals looptijden, KPI's en andere relevante metadata.
- Opslag van contractdocumenten en bijlagen in een mappenstructuur in Windows verkenner.

Er kan overlap zitten in de registratie van Gegevens. De looptijd van een overeenkomst zal bijvoorbeeld in SAP en in het Excel bestand opgenomen zijn.

De Opdrachtgever maakt een onderscheid in actieve dossiers en niet actieve dossiers. De actieve dossiers zijn contracten die nog een looptijd kennen en waar verplichtingen op aangegaan kunnen worden. Niet actieve dossiers zijn dan ook de contracten waarvan de looptijd is verstreken.

De Opdrachtgever wenst alle dossier op één plaats te kunnen raadplegen, hiervoor dienen alle door de Opdrachtgever geseleeteerde Contractdossiers te worden opgenomen in De Oplossing.

Vraag:

Geef een beschrijving van de wijze waarop u de migratie van de Contractdossiers naar de door u aangeboden Oplossing kan realiseren.

Neem hierbij ten minste de volgende aspecten op.

- Aanpak;
- Geautomatiseerde ondersteuning;

- Kwaliteitsbewaking van de datamigratie;
- Mogelijkheden tot het omzetten van Documenten in Contractdossiers naar OCR formaat;
- Risico's;
- Investering in tijd/ uren voor de opdrachtgever;
- Indicatie van de kosten(in een staffel) voor de migratie van de contractdossiers.

Voorschriften uitwerking

Wij vragen uw uitwerking in maximaal 4 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen

Beoordelingsmethode

De beoordeling van en de puntentoekenning aan de uitwerking door de inschrijvers wordt gedaan op basis van de onderstaande criteria:

- Mate waarin de aanpak realistisch is;
- Mate waarin en wijze waarop de migratie geautomatiseerd kan verlopen;
- Mate van borging kwaliteit en volledigheid van de migratie;
- De mate waarin het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is.

Score tabel

Punten	Betekenis
0	Slecht <ul style="list-style-type: none"> • De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; • Het gegeven antwoord op de Wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
15	Matig <ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de Wens is niet beantwoord; • De beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende Wens; • De beantwoording heeft geen meerwaarde.
40	Voldoende <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De beantwoording is niet volledig onderbouwd; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin.
72	Goed <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De onderbouwing van het antwoord is volledig; • De beantwoording is van toegevoegde waarde; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
80	Uitstekend: <ul style="list-style-type: none"> • De Wens wordt volledig beantwoord; • De Wens is volledig onderbouwd en onderbouwd; • De beantwoording is van toegevoegde waarde; • Het antwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen; • Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.

De maximale score voor deze Wens is: 80 punten

3.11. Operationele fase

3.11.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures

Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af, aangaande de te leveren Oplossing. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van service levels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor De Oplossing van toepassing zijn.

UE 35.	Opdrachtgever sluit bij de start van de contractfase met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af waarin ten minste de gespecificeerde Service levels uit dit hoofdstuk zijn opgenomen.
--------	--

UE 36.	Opdrachtnemer werkt na de start van de contractfase mee met Opdrachtgever aan het opstellen van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
--------	--

3.11.2. Capaciteit

EIS 87	De Oplossing dient capaciteit te hebben voor minimaal 300 gelijktijdig actieve Gebruikers gedurende de looptijd van de overeenkomst.
--------	--

In onderstaande overzicht is een indicatie gegeven van de rollen, type gebruikers en bijbehorende volumes:

Type Gebruiker	Beschrijving	Rol	Volume
Heavy User	Lees en schrijfrechten, dagelijks gebruik voor het uitvoeren van inkooptrajecten, contract- en leveranciers management activiteiten. Functioneel beheer maakt ook deel uit van deze categorie.	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanager • Demand Manager • Inkoper • Econoom • Aanbestedingsjurist / bedrijfsjurist • Administratieve ondersteuning • Functioneel beheer 	40 12 48 4 8 10 2
Light User	Leesrechten en mogelijkheid tot inzage van rapportages	<ul style="list-style-type: none"> • Beleid en staf • Managers Inkoopketen • Deelnemers inkooptrajecten 	18 8 200
Goedkeurder rol	Leesrechten van voor de gemandateerde relevante stukken en mogelijkheid tot het uitvoeren van goedkeuringstaken.	<ul style="list-style-type: none"> • Gemandateerden opdrachtgevers • Controllers 	Ca. 1500

3.11.3. Beschikbaarheid

UE 37.	<p>De Oplossing voldoet minimaal aan het volgende Service levels m.b.t. de beschikbaarheid van de Oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7*24 openstelling van de gehele Oplossing voor gebruik door de Opdrachtnemer; • Norm: beschikbaarheid van 99% per maand (= maximaal 7,20 uur downtime per maand); • Beschikbaarheid is exclusief downtime bij implementaties van wijzigingen ten aanzien van De Oplossing op verzoek van de Opdrachtnemer. <p><u>Berekening van Beschikbaarheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Berekening beschikbaarheidpercentage: (gerealiseerd aantal uren beschikbaarheid / overeengekomen uren beschikbaarheid) * 100%,
--------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Overeengekomen aantal uren beschikbaarheid = aantal uren openstellingstijden – (aantal uren gepland Technisch beheer en onderhoud en/of maintenance tijdens openstelling), • Gerealiseerd aantal uren beschikbaarheid = overeengekomen aantal uren beschikbaarheid – som van de oplostijden van incidenten, met invloed op de openstelling.
--	--

UE 38.	De Oplossing heeft een maintenance mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker op de hoogte wordt gesteld van een onbeschikbaarheid. In geval van een geplande onbeschikbaarheid wordt de Gebruiker geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
--------	---

3.11.4. Service window

UE 39.	Het service window voldoet minimaal aan de volgende normen:																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Indicator</th> <th>Norm</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Openstelling service desk</td> <td>Reguliere openingstijd service desk.</td> <td>Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd</td> </tr> <tr> <td>Openingstijd service desk voor melden van prio 1 Incidenten</td> <td>7*24 uur, 365 dagen per jaar</td> </tr> <tr> <td>Service uren</td> <td>Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.</td> <td>Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd</td> </tr> <tr> <td>Stand-by</td> <td>Extra (stand-by) openstelling service desk en/of ondersteuning t.b.v. speciale situaties (b.v. implementaties).</td> <td>Wordt aangevraagd uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang. (valt buiten de vaste prijs SLA)</td> </tr> <tr> <td>Openstelling</td> <td>Tijdvak waarbinnen De Oplossing beschikbaar is voor gebruik.</td> <td>7*24 uur, 365 dagen per jaar</td> </tr> <tr> <td>Monitoring en alerting</td> <td>Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct te kunnen handelen in geval van (security) Incidenten en (dreigende) verstoring van de beschikbaarheid van De Oplossing.</td> <td>7*24 uur, 365 dagen per jaar</td> </tr> </tbody> </table>	Omschrijving	Indicator	Norm	Openstelling service desk	Reguliere openingstijd service desk.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd	Openingstijd service desk voor melden van prio 1 Incidenten	7*24 uur, 365 dagen per jaar	Service uren	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd	Stand-by	Extra (stand-by) openstelling service desk en/of ondersteuning t.b.v. speciale situaties (b.v. implementaties).	Wordt aangevraagd uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang. (valt buiten de vaste prijs SLA)	Openstelling	Tijdvak waarbinnen De Oplossing beschikbaar is voor gebruik.	7*24 uur, 365 dagen per jaar	Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct te kunnen handelen in geval van (security) Incidenten en (dreigende) verstoring van de beschikbaarheid van De Oplossing.	7*24 uur, 365 dagen per jaar
Omschrijving	Indicator	Norm																			
Openstelling service desk	Reguliere openingstijd service desk.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd																			
	Openingstijd service desk voor melden van prio 1 Incidenten	7*24 uur, 365 dagen per jaar																			
Service uren	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd																			
Stand-by	Extra (stand-by) openstelling service desk en/of ondersteuning t.b.v. speciale situaties (b.v. implementaties).	Wordt aangevraagd uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang. (valt buiten de vaste prijs SLA)																			
Openstelling	Tijdvak waarbinnen De Oplossing beschikbaar is voor gebruik.	7*24 uur, 365 dagen per jaar																			
Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct te kunnen handelen in geval van (security) Incidenten en (dreigende) verstoring van de beschikbaarheid van De Oplossing.	7*24 uur, 365 dagen per jaar																			
	<p>Indien nodig zal Opdrachtnemer doorwerken buiten de service uren om een prio 1 Incident of een kritisch beveiligingsincident op te lossen (doorwerkgarantie).</p> <p>Opdrachtgever verzorgt de 1^e en 2^e lijns ondersteuning. Opdrachtnemer verzorgt de 3^e lijns ondersteuning en zal daarvoor alleen in contact staan met Opdrachtgever (en niet de Gebruikers).</p>																				

3.11.5. Service Level rapportage

UE 40.	<p>Oprachtnemer levert maandelijks de Service level rapportage op aan de contractmanager van de Opdrachtgever, met de volgende inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none">• KPI overzicht beschikbaarheid;• KPI opgeloste incidenten conform SLA en buiten SLA;• KPI opgeloste beveiligingsincidenten conform SLA en buiten SLA;• Status additionele dienstverlening (opdrachten). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget;• Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd;• Een cumulatieve rapportage over alle vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 14 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd;• Datum voorgaande en komende A&P testen;• Datum en looptijd ISO-certificering;• Datum en looptijd overige relevante certificaten zoals TSL certificering. <p>Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uitnutting strippenkaart (voor kleine aanpassingen);• Gebruikersinfo (aantal Gebruikers, rollen);• Licentie gebruik (t.o.v. aantal gekochte licenties).
--------	---

3.11.6. Incident management

De Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van onderhoud en support op De Oplossing. Tijdens de operationele fase betekent dit onder andere dat Opdrachtnemer derde lijns onderhoud en support levert bij Incidenten. De eerste en tweede lijn respectievelijk de servicedesk en functioneel beheer worden door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd.

UE 41.	De Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service levels ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd):		
	Impact/ Urgentie	Prestatie- indicator	Doel
	Hoog/hoog	Oplostijd Incident prio 1	24 klokuren (binnen service uren + doorwerkgarantie)
	Hoog/laag Laag/hoog	Oplostijd Incident prio 2	Ma t/m vr: 72 klokuren (binnen service uren)
	Laag/laag	Oplostijd Incident prio 3	Als onderdeel van volgende release
	Norm		
	95%		
	95%		
	85%		
	In geval er een workaround beschikbaar is vervalt een incident naar het lager gelegen prioriteitsniveau.		
Toelichting op de levels hoog en laag van Impact en Urgentie:			
Impact	Omschrijving		
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor		
	<ul style="list-style-type: none"> de informatiebeveiliging en/of het imago van Opdrachtgever. 		
Laag	<ul style="list-style-type: none"> Overige situaties. 		
Urgentie	Omschrijving		
Hoog	Een Incident		
	<ul style="list-style-type: none"> beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging sterk en/of brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of verstoot de communicatie met de klanten of leveranciers van Opdrachtgever. 		
Laag	<ul style="list-style-type: none"> Overige situaties. 		

Het beheer van applicaties wordt binnen de Opdrachtgever uitgevoerd met een IT Service Management functionaliteit (op dit moment gebruikt de Opdrachtgever IBM Control Desk).

W 9	ITSM Functionaliteit
	<p>Opdrachtgever beschikt over een ITSM-functionaliteit waar alle verstoringen worden geregistreerd. Indien Opdrachtnemer voor De Oplossing beschikt over een ITSM-functionaliteit voor de afhandeling van verstoringen, vindt Opdrachtgever het wenselijk hier zo veel mogelijk geautomatiseerd op aan te sluiten. Dat betreft zowel het overnemen van de ITSM-melding van Opdrachtgever, als het leveren van de gereedmelding aan de ITSM-oplossing van Opdrachtgever. Beschrijf in uw antwoord op welke wijze de Opdrachtgever gebruik kan maken van het ITSM-functionaliteit van Opdrachtnemer en de mogelijkheden om hier geautomatiseerd op aan te sluiten.</p> <p>De Opdrachtgever verwacht van het antwoord van de Opdrachtnemer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschreven is of er een ITSM-functionaliteit voor De Oplossing gebruikt wordt; Beschreven is op welke wijze de ITSM-functionaliteit voor De Oplossing door de Opdrachtgever gebruikt kan worden; Beschreven is welke interfaces voorhanden zijn waarmee met de ITSM-functionaliteit gecommuniceerd kan worden.

	Voorschriften uitwerking	
	Wij vragen uw beantwoording in maximaal 2 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen.	
	Beoordelingsmethode	
	De beoordeling vindt plaats op basis van de hierboven beschreven verwachting en de mate waarin uw antwoord daaraan voldoet.	
	Beoordeling	Verwachting
0 punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit die niet door de Opdrachtgever gebruikt kan worden of heeft geen ITSM-functionaliteit.	
10 punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die door de Opdrachtgever gebruikt kan worden. maar deze heeft geen communicatie mogelijkheden met andere ITSM-systemen.	
20 punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die een e-mailkoppeling op basis van SMTP ondersteunt voor de communicatie met andere ITSM-systemen.	
De maximale score voor deze wens is: 20 punten		

3.11.7. Kwetsbaarheden (beveiligingsincidenten)

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

Onder Kwetsbaarheden worden o.a. de onderstaande incidenten bedoeld:

- (Poging tot) cyberinbraak;
- Responsible disclosure;
- Common Vulnerability en Exposures (CVE) en security notes;
- NCSC kennisgevingen;
- Bevindingen A&P test.

UE 42.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van de meest recente versie CVSS.(De huidige versie is 3.1.) Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> • Kritisch (critical): conform Incident met Prio 1. • Hoog (high): binnen één (1) maand. • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden. • Laag (low): binnen zes (6) maanden.
---------------	---

UE 43.	Kwetsbaarheden in De Oplossing worden, zodra deze Kwetsbaarheden bekend zijn, door Opdrachtnemer verholpen door een patch uit te voeren, direct na het beschikbaar komen van deze patch.
---------------	--

UE 44.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.1, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
---------------	---

UE 45.	Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als gemiddeld of laag, niet te verhelpen dient Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (explain) aan de Opdrachtgever die deze motivatie beoordeeld en – indien akkoord - akkoord verklaart. Zonder dit akkoord blijft de oplostermijn conform CVSS doorlopen.
---------------	--

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.

3.11.8. Release management

UE 46.	Opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd over aankomende Releases (en patches) en de eventuele impact die dit kan hebben op het gebruik van De Oplossing.
--------	--

W 10	<p>Release Management</p> <p>Opdrachtgever wil graag inzicht krijgen in uw beleid met betrekking tot Releases.</p> <p>Vraag: Beschrijf de manier waarop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de aankomende Releases en de eventuele impact die een Release kan hebben op performance, koppelingen en benodigde resources. • Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de roadmap van de Opdrachtnemer. • Functionele wijzigingen tot stand komen. <p>Geef daarnaast aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Of er gebruikersgroepen zijn, wie er in die groepen zitten en welke invloed deze groepen hebben op de geboden functionaliteiten. • Hoeveel versies van De 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 Opdrachtnemer een nieuwe Release moet gaan gebruiken. • De wijze waarop de Opdrachtgever betrokken kan worden in de totstandkoming en de acceptatie van aankomende Releases. <p>Voorschriften uitwerking</p> <p>Wij vragen uw toelichting in maximaal 3 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen</p> <p>Beoordelingsmethode</p> <p>De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin de beantwoording volledig is conform de hierboven genoemde aspecten. • De mate waarin en wijze waarop Releases ruim van tevoren worden aangekondigd. • De mate waarin en wijze waarop er flexibiliteit wordt geboden ten aanzien van de termijnen van Releases en behoud van functionaliteiten. • De mate waarin en wijze waarop de Aanbestedende dienst optimaal wordt geïnformeerd over en betrokken bij de totstandkoming en de acceptatie van aankomende Releases. • De mate waarin en de wijze waarop nieuwe Releases getest kunnen worden; • De mate waarin het antwoord overtuigend, samenhangend en logisch is. <p>Score tabel</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr style="background-color: #92D050;"> <th style="width: 15%;">Punten</th> <th>Betekenis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td> Slecht <ul style="list-style-type: none"> • De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; • Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • De beantwoording heeft geen meerwaarde. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td> Matig <ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de Wens is niet beantwoord; </td> </tr> </tbody> </table>	Punten	Betekenis	0	Slecht <ul style="list-style-type: none"> • De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; • Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • De beantwoording heeft geen meerwaarde. 	7	Matig <ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de Wens is niet beantwoord;
Punten	Betekenis						
0	Slecht <ul style="list-style-type: none"> • De Wens is in zijn geheel niet beantwoord; • Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • De beantwoording heeft geen meerwaarde. 						
7	Matig <ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de Wens is niet beantwoord; 						

		<ul style="list-style-type: none"> De beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens; De beantwoording heeft geen meerwaarde.
	18	<p>Voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De beantwoording is niet volledig onderbouwd; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin.
	32	<p>Goed</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De onderbouwing van het antwoord is volledig; De beantwoording is van toegevoegde waarde; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
	37	<p>Uitstekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> De Wens wordt volledig beantwoord; De Wens is volledig onderbouw en onderbouwd; De beantwoording is van toegevoegde waarde; Het antwoord bestaat uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen; Met het gegeven antwoord onderscheidt de Inschrijver zich in positieve zin.
De maximale score voor deze Wens is: 37 punten		

3.11.9. Continuity management

UE 47.	<p>De Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis):</p> <ul style="list-style-type: none"> RTO: De Oplossing is binnen 48 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; RPO: Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--------	--

3.12. Exit

De Opdrachtgever wil bij beëindiging van de Overeenkomst invulling geven aan een goede implementatie van een vervangende oplossing.

UE 48.	<p>Bij beëindiging van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer is een ordentelijke overgang van Opdrachtnemer naar de nieuwe dienstverlener gewenst om de continuïteit van de Diensten te borgen.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan een zo soepel mogelijke overdracht en zal op eerste verzoek van de Opdrachtgever een exit plan opstellen gezamenlijk met de door de Opdrachtgever aangewezen stakeholders.</p>
--------	---

UE 49.	<p>Indien er sprake is van klant specifieke domeinnamen dient het gebruiksrecht van de domeinnaam over te gaan naar de Opdrachtgever.</p> <p>De procedure voor de overdracht van de klant specifieke domeinnaam bij beëindiging van de Overeenkomst wordt vastgelegd in het Exit plan.</p>
--------	--

UE 50.	<p>Om bij beëindiging van de Overeenkomst invulling te kunnen geven aan een goede implementatie van een vervangen De Oplossing garandeert Opdrachtnemer het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer levert gedurende minimaal drie maanden na het einde van de Raamovereenkomst op afroep additionele diensten conform de in het Prijs Model aangegeven Prijzen.
--------	--

- Deze additionele diensten hebben in ieder geval betrekking op de migratie van Gegevens uit De Oplossing naar een vervangende oplossing.

UE 51. Op verzoek van de Opdrachtgever worden bij beëindiging van de Overeenkomst Gegevens van de Opdrachtgever binnen een van te voren afgesproken aantal dagen ter beschikking gesteld, in een voor de Opdrachtgever bruikbaar van te voren afgesproken digitaal formaat.

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

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

Deze procedure wordt vastgelegd in het exit plan met de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 4. Algemene uitvoeringseisen

In dit hoofdstuk zijn specifieke Uitvoeringseisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbesteede opdracht, echter ook in andere hoofdstukken komen Uitvoeringseisen voor.

4.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 52.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden 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 2Aw2012.</p> <p>Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
---------------	---

4.2. 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 4 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 53.	<p>Inschrijver committeert zich aan bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 4.2 Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstisv-september2017-v2.docx. https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstisv-september2017-v2.docx</p>
UE 54.	<p>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.</p>
UE 55.	<p>Plan van aanpak mitigeren risico's: Indien van toepassing levert Opdrachtnemer 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 opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 56.	<p>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 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV).</p>

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 54;
- 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.

4.3. Business Etiquette

UE 57. Inschrijver conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 3.

Hoofdstuk 5. Juridische kaders

De in Bijlage 5 van het beschrijvend document opgenomen conceptovereenkomst en de in Bijlage 6 pgenomen concept Wachtkamerovereenkomst, 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(nadere inlichtingen of vragen over de aanbestedingsstukken) De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

UE 58. Inschrijver gaat akkoord met de eisen en verplichtingen zoals vastgelegd in de Aanbestedingsstukken, met inbegrip van Bijlage 5 Overeenkomst. Voor zover per Nota van Inlichtingen wijzigingen doorgevoerd worden aan de Aanbestedingsstukken, zullen deze integraal onderdeel uitmaken van het bestek en gaat Inschrijver eveneens akkoord met deze wijzigingen.

UE 59. Inschrijver gaat akkoord met de volledige inhoud en alle voorwaarden uit Bijlage 6 – Wachtkamerovereenkomst, met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

Hoofdstuk 6. Prijzen

6.1. Prijsstelling

De eisen en wensen met betrekking tot het gunningscriterium prijs zijn:

EIS 88	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijzen, tenzij anders vermeld.
EIS 89	De opgegeven Prijzen en Tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn.
EIS 90	Externe partijen kunnen kosteloos inschrijven en gebruik maken van het Aanbestedingsportaal.
EIS 91	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.
EIS 92	Indien de Opdrachtgever, in aanvulling op EIS 91, kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn voor rekening van Inschrijver.
UE 60.	De facturering dient voorafgaand aan de dienstverlening plaats te vinden. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
UE 61.	<p>Indien de Overeenkomst wordt gestart op basis van het 1^e licentiemodel uit het prijsmodel, Bijlage 12 (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.</p> <p>Wanneer de Overeenkomst wordt gestart op basis van het 2^e licentiemodel uit het prijsmodel, Bijlage 12 (vergoeding op basis van enterprise license) wordt de facturatie van de Gebruiksrechten vooraf en één maal per jaar gedaan.</p> <p>Wanneer beide modellen zijn aangeboden heeft Opdrachtgever na de primaire keuze voor een licentiemodel elk kalenderkwartaal het recht om over te stappen naar het andere licentiemodel. Eenmaal overgestapt vervalt dit recht voor één jaar, waarna overstappen opnieuw mogelijk is. Eventuele prijsverschillen met lopende vooruitbetalingen worden verrekend met de prijs van de nieuwe termijn.</p> <p>Gebruiksrechten kunnen worden gefactureerd op basis van een door de Aanbestedende dienst verschaft Bestelnummer.</p>
EIS 93	Licenties worden twee maal per jaar verrekend op basis van pijldatum 1-1 en 1-7. Hierbij is het mogelijk om op en af te schalen op basis van het benodigde aantal licenties. (licenties die er gedurende een periode bij komen, worden naar rato verrekend)

6.2. Indexering prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen: de 'Realisatie en 'Consultancy, Opleiding en training en Licenties en, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijzenformulier, mogen vanaf 2023 jaarlijks en steeds per 1 juni geïndexeerd worden op basis van de CBS-tabel Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100 (CPA2008, kwartaalindex).

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=61D7C>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 april van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS – meest recent beschikbare en gepresenteerde indexcijfer, Jaarmutatie per kwartaal, gehanteerd wordt. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1-1-2022 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 2,3% geweest (DPI 3e kwartaal 2021, op dat moment laatst beschikbare jaarmutatie).

Tariefstijging	Ontwikkeling Index		
	Ultimo		ultimo
per			
1 juni 2023	Q1* 2022	t/m	Q1* 2023
1 juni 2024 etc.	Q1* 2023	t/m	Q1* 2024
*afhankelijk van beschikbaarheid kan dit ook Q4 zijn			

EIS 94	Inschrijver is akkoord met de indexering van de geoffreerde prijzen in bijlage 12 –Prijmodel, en dient steeds voor 1 april, voorafgaande aan de genoemde momenten van tarief indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.
--------	--

6.3. Elektronisch factureren– e-factureren

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudstelsel of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van Digilnkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

UE 62. De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.

UE 63. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 64. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.

UE 65. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.

UE 66. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe /verbeterde versies van de programmatuur van de leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden