

Bijlage 3 Conformiteitenlijst eisen IUC 21-055, versie 0.9

Deze verklaring dient door de inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister of een volmacht van degenen die blijkens het handelsregister bevoegd is de desbetreffende (rechts)persoon te vertegenwoordigen en om namens (rechts)persoon dit formulier te ondertekenen.

Hiermee verklaart inschrijver ondubbelzinnig met de strekking van het antwoord "JA" te voldoen aan de gestelde eisen in het Beschrijvend Document en de Bijlage A Specificatie van de opdracht met inbegrip van de sub paragrafen. Het niet voldoen aan een Vormvereiste, Geschiktheidseis, Uitvoeringseis of Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.

Vormvereisten vanuit het Beschrijvend Document

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in het BD	Akkoord Ja / Nee
VE 1	Uw digitale Inschrijving in TenderNed voldoet aan het volgende: - teksten opgemaakt in een door Microsoft Word 2013 en/of ODF ondersteund formaat; - spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel 2013 ondersteund formaat; - overige Documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. Indien Inschrijver gebruik wenst te maken van spreadsheets in dan dient u deze documenten exporteren naar een door Microsoft Excel 2013 te lezen formaat.	Par. 5.1	
VE 2	De Inschrijving en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn gesteld, met uitzondering van Documentatie van leveranciers en/of bedrijfsgegevens in de Engelse taal, tenzij expliciet anders is vermeld.	Par. 5.1	
VE 3	Inschrijver dient alleen Bijlagen in waar specifiek om gevraagd is. Extra (ongevraagde) Bijlagen worden niet bekeken en/of beoordeeld.	Par. 5.1	
VE 4	Inschrijver dient geen Inschrijving in waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of waarin voorbehouden zijn gemaakt. Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of voorbehouden zijn gemaakt wordt beschouwd als een voorwaardelijke Inschrijving en dus ongeldig verklaard.	Par. 5.1	
VE 5	De Inschrijving is ten minste geldig tot drie (3) maanden na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen in TenderNed. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. In geval tegen de gunningsbeslissing(en) bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van de Inschrijving geacht te zijn verlengd tot minimaal vier weken na de datum van het kort geding vonnis of tot vier weken na datum van intrekking van het kort geding.	Par. 5.1	
VE 6	Aan de Aanbestedende dienst worden geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.	Par. 5.1	
VE 7	Inschrijver, en eventuele leden van het samenwerkingsverband en/of onderaannemers overlegt een volledig naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekend uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage II.	Par. 5.3.1	
VE 8	Inschrijver voegt de Bijlage XI Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland NL DEF bij de Inschrijving in.	Par. 5.3.2	
VE 9	Indien Inschrijver voor de financiële en/of economische draagkracht een beroep doet op een ander natuurlijk of rechtspersoon, dan moet deze hoofdelijke aansprakelijk te aanvaarden voor de uitvoering van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe Bijlage IV – Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid aan te leveren.	Par. 5.4.1	
VE 10	Inschrijver dient Bijlage VII - Conformiteitenlijst in te vullen en aan te leveren.	Par 5.5	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in het BD	Akkoord Ja / Nee
VE 11	Inschrijver heeft Bijlage VIII. Prijzenformulier volledig ingevuld met concurrerende en marktconforme Prijzen en/of Tarieven en bij de Inschrijving aangeleverd. Het is niet toegestaan om de parameters van het model wijzigen. Iedere poging hiertoe kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.	Par 5.6	
VE 12	Bij de beantwoording van de Wensen maakt Inschrijver gebruik van Bijlage IX – Beantwoording Wensen en dient rekening te worden gehouden met het volgende: - De antwoorden op de Wensen worden middels de meegestuurde Bijlagen (uploads) in TenderNed geplaatst, dus niet in één verzameldocument. - Voor een aantal Wensen geldt een maximum aantal A4 exclusief afbeeldingen is. Dit aantal is bij de betreffende Wens aangegeven. Indien dit maximum wordt overschreden zal enkel het aantal gespecificeerde pagina's worden bekeken en beoordeeld. - Verwijzingen en hyperlinks worden niet bekeken. - De beantwoording van de Wensen moet anoniem te zijn, zonder dat u de naam van uw organisatie vermeldt of een (herleidbaar) logo plaatst.	Par 5.8.1	
VE 13	Inschrijver dient Bijlage I – Verklaring ondertekening digitale Inschrijving, Bijlage II – Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Bijlage V – klantreferentie, Bijlage VI – Financieel economische draagkracht, Bijlage VII – Conformiteitenlijst, Bijlage VIII – Prijzenformulier en Bijlage IX – Wensen, Bijlage XI Verklaring sanctie Rusland, Bijlage XII Ontwerp van de ITSM-oplossing, Bijlage XIII ISO 27001 of vergelijkbaar certificaat, Bijlage XIV Toelichting Beveiligingstestbeleid, Bijlage XV Toelichting m.b.t. authenticatie en indien relevant Bijlage III – Gelieerde rechtspersonen en Bijlage IV – Hoofdelijke aansprakelijkheid, volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.	Par 5.8.1	

Geschiktheidseisen vanuit het Beschrijvend Document

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in het BD	Akkoord Ja / Nee
GE 1	De Inschrijver voldoet bij het invullen van Bijlage VI – Financiële economische draagkracht aan de gestelde eisen ten aanzien van de kengetallen op solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de 3 meest recente en goedgekeurde boekjaren. Er wordt minimaal een totaal van 4 punten behaald, waarbij op solvabiliteit en rentabiliteit minimaal 1 punt gehaald wordt. Voor rentabiliteit is echter compensatie mogelijk wanneer voor solvabiliteit 3 punten wordt behaald. Hiervoor dient Bijlage VI – Financieel economische draagkracht ingevuld te worden. De winnende Inschrijver levert onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffende boekjaren met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring) aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.	Par 5.4.1	
GE 2	Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en handelt aantoonbaar conform de norm ISO 9001:2015, of een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem. De volgende aspecten dienen ten minste onderdeel uit te maken van het kwaliteitszorgsysteem: • De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid onderdeel uit maakt van de bedrijfsprocessen; • Kwaliteitsbeleid is bekend bij de medewerkers en geaccordeerd door het management; • Er is sprake van een verbeterlus, er wordt beschreven hoe wordt geleerd van fouten om de Kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren; • De wijze waarop voor oplevering wordt geborgd dat de hoogst mogelijke Kwaliteit wordt geleverd; • De wijze waarop de Kwaliteit en kennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Dit blijkt uit bijvoorbeeld afspraken over persoonlijke ontwikkeling medewerkers; • De wijze waarop kennis en ervaring wordt geborgd en ontsloten voor nieuwe opdrachten (bijvoorbeeld een intern kennissysteem met best practices); • Informatiebeveiliging, omgang met vertrouwelijke Gegevens. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.	Par 5.4.2.1.	
GE 3	De winnende inschrijver verstrekt op verzoek ter beoordeling een door een geaccrediteerde partij verstrekt ISO27001-certificaat, compleet met bijbehorende Statement of Applicability. Hieruit blijkt de opzet, het bestaan en de werking van een geïmplementeerd informatiebeveiligingsbeleid m.b.t. de gehele ITSM-oplossing. Indien hier geen ISO27001- certificaat geleverd kan worden, dan is een gelijkwaardige set documenten als alternatief ook toegestaan. Deze set bevat een mapping van het geleverde op ISO27001/2 en wordt beoordeeld door de Opdrachtgever. Ook is duidelijk op welke onderdelen van de organisatie en ITSM-oplossing de bewijsvoering van toepassing is. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.	Par 5.4.2.1.	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in het BD	Akkoord Ja / Nee
GE 4	Inschrijver overlegt per kerncompetentie één (1) referentie met een duidelijke omschrijving van een verrichte opdracht die in de afgelopen 3 jaar heeft plaatsgevonden, teruggerekend vanaf de datum van de uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen. De volgende kerncompetentie(s) zijn van toepassing op Inschrijver: Kerncompetentie 1: Het leveren van de eerste 13 best practices van de aangeboden ITSM-oplossing, inclusief Onderhoud & Support bij een klant met minimaal 1.000 medewerkers. Kerncompetentie 2: [OP] Het uitvoeren van installaties, het configureren en migraties van de eerste 13 best practices van de ITSM-oplossing op de infrastructuur van een klant met minimaal 1.000 medewerkers. Kerncompetentie 3: Uitvoeren van een, met goed gevolg, uitgevoerde migratie van Gegevens naar één of meerdere van de eerste 13 best practices van de ITSM-oplossing bij een klant met minimaal 1.000 medewerkers. Hierbij geldt dat de 'oude' oplossing niet dezelfde is als de aangeboden ITSM-oplossing. Kerncompetentie 4: [OP] Uitvoeren van technisch Beheer van de eerste 13 best practices van ITSM-oplossing bij een klant met minimaal 1.000 medewerkers. Kerncompetentie 5 Vanuit Consultancy het met goed gevolg meenemen van gebruikers in de business change van een oude naar de ITSM-oplossing. Inschrijver dient Bijlage V – Klantreferenties voor alle 5 kerncompetenties in te vullen en daarmee aan te tonen dat u voldoet aan de gevraagde kerncompetenties.	Par 5.4.2.1.	
GE 5	Inschrijver, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers, overlegt na de mededeling van de gunningsbeslissing een gedragsverklaring aanbesteding in de zin van hoofdstuk 4.1 AW2012.	Par 5.4.3.	

Uitvoeringseisen vanuit Bijlage A Specificatie van de Opdracht

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
UE 1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de werkwijze van een Offertetraject zoals beschreven in paragraaf 1.4.	Par 1.4	
UE 2	Opdrachtnemer hanteert voor elke Offerte een geldigheidstermijn van minimaal 60 dagen.	Par 1.4	
UE 3	Opdrachtnemer levert Offertes alléén via het Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst aan.	Par 1.4	
UE 4	Opdrachtnemer conformeert zich aan de werkwijze zoals beschreven in paragraaf 1.5.	Par 1.5	
UE 5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat koppelingen tussen de ITSM-oplossing en systemen van derden beveiligd zijn.	Par 2.7	
UE 6	Opdrachtnemer gaat akkoord om in overleg te treden als de lijst Open Standaarden wijzigt.	Par 2.8	
UE 7	Opdrachtnemer spant zich in om eventuele nieuwe ITIL® best practices als onderdeel van de ITSM-oplossing op te nemen en deze aan Opdrachtnemer beschikbaar te stellen.	Par 3.1	
UE 8	[OP] Opdrachtnemer conformeert zich dat Opdrachtgever het recht heeft een Acceptatietest uit te voeren om (onderdelen van) de informatiebeveiliging en het informatiebeveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer te testen, waarbij geïdentificeerde bevindingen worden door Opdrachtnemer opgelost, tenzij de Opdrachtgever anders besluit. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee. Acceptatietesten vinden plaats na omvangrijke wijzigingen én voor in productie name van nieuwe Releases van de ITSM-oplossing. De Opdrachtgever bepaalt de acceptatiemomenten.	Par 3.1	
UE 9	Opdrachtnemer gebruikt geen Gegevens voor eigen doeleinden, anders dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en dan alleen ná expliciete toestemming van de Opdrachtgever delen dan verwerken. In geval dit voorkomt toont Opdrachtnemer aan welke Gegevens om welke reden(en) strikt noodzakelijk zijn.	Par 3.3.1	
UE 10	Opdrachtnemer conformeert zich aan dat bij testen van de ITSM-oplossing geen gebruik wordt gemaakt van: - Productiegegevens; - Naar natuurlijke personen herleidbare Gegevens. Indien het voor het testen van de ITSM-oplossing noodzakelijk is om Productiegegevens te gebruiken of Gegevens die herleidbaar zijn naar natuurlijk personen, dan moeten beveiligingsmaatregelen, gelijk aan die van de Productie-omgeving, getroffen worden en moet er een door de Opdrachtgever ondertekende Waiver overlegd worden. Deze Waiverprocedure wordt vastgelegd in een DAP met de Belastingdienst	Par 3.3.1	
UE 11	Opdrachtnemer overlegt voorafgaande aan uit te voeren werkzaamheden van de betreffende medewerker(s) een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (hierna VOG.)	Par 3.3.1	
UE 12	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever.	Par 3.3.2	
UE 13	Opdrachtnemer zal, in navolging van UE 12, aangeven welke Gegevens in een dergelijk geval als noodzakelijk worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst.	Par 3.3.2	
UE 14	Opdrachtnemer conformeert zich, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aan de door de Opdrachtgever gebruikte methode (CVSS) om beveiligingsinciden-	Par 3.3.3	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
	ten te kwalificeren en heeft haar organisatie zodanig ingericht dat de door de Opdrachtgever onderkende typen Beveiligingsincidenten voor (onderdelen) van de ITSM-oplossing binnen gestelde termijnen, als onderdeel van het Onderhoud & Support, opgepakt en opgelost worden.		
UE 15	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.	Par 3.3.3	
UE 16	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.1. Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: - Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen; - Hoog (high): binnen één (1) maand; - Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden; - Laag (low): binnen zes (6) maanden.	Par 3.3.3	
UE 17	Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea's m.b.t. inbreuken op beveiliging en/of privacy in de ITSM-oplossing bij derden.	Par 3.3.3	
UE 18	[CL] Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea's m.b.t. inbreuken op beveiliging en/of privacy in de ITSM-oplossing bij derden.	Par 3.3.3	
UE 19	Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea's m.b.t. het omgaan met van een Datalek in de ITSM-oplossing. Procedures hier omtrent worden vastgelegd in een DAP met de Belastingdienst.	Par 3.3.4	
UE 20	Opdrachtnemer conformeert zich aan bovengenoemde werkwijze m.b.t. het afhandelen van CVD-meldingen. Procedures hier omtrent worden vastgelegd in een DAP met de Belastingdienst.	Par 3.3.5	
UE 21	[CL] Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea's m.b.t. het omgaan met van het Stekkermandaat in relatie tot de ITSM-oplossing. Hierbij geldt dat tussen het invoeren van het Stekkermandaat en het afronden van de uitvoering maximaal 4 uur zit. Het startmoment begint als het verzoek om Data veilig te stellen door Opdrachtnemer is ontvangen.	Par 3.3.7	
UE 22	[OP] Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea's m.b.t. het omgaan met van het Stekkermandaat in relatie tot de ITSM-oplossing.	Par 3.3.7	
UE 23	[CL] Opdrachtnemer levert op aanvraag en conform afspraken een voor de Belastingdienst bruikbare digitale kopie van de meest actuele Gegevens en haar structuur. Vertrouwelijkheid en integriteit blijven geborgd. De afspraken hierover worden in een DAP met de Belastingdienst vastgelegd.	Par 3.3.7	
UE 24	Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea's m.b.t. de Reinstate van de ITSM-oplossing.	Par 3.3.7	
UE 25	[CL] Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea's m.b.t. Beveiligingstesten in relatie tot de ITSM-oplossing.	Par 3.3.8	
UE 26	[OP] Opdrachtgever voert vóór in productie name, jaarlijks of ná een significante Release van de ITSM-oplossing een A&P-test uit conform beschreven richtlijnen van de Opdrachtgever. Dit kan ook een A&P-test zijn in een keten waarvan de ITSM-oplossing een deel is. De precieze invulling van de A&P-test is afhankelijk van de situatie en wordt bepaald door de Opdrachtgever. Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen worden conform de richtlijnen van de Belastingdienst, als onderdeel van Onderhoud & Support, opgelost door Opdrachtnemer. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan. Opdrachtgever conformeert zich aan bovenstaande tekst.	Par 3.3.8	
UE 27	[CL] Opdrachtnemer conformeert zich aan het meewerken aan een toets en hierboven beschreven werkwijze.	Par 3.3.8	
UE 28	[CL] Opdrachtnemer voert minimaal maandelijks een Vulnerability scan uit op de ITSM-oplossing conform de richtlijnen van de Belastingdienst.	Par 3.3.8	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
	Hierbij geldt dat de gebruikte tooling, waar Opdrachtnemer zelf in dient te voorzien, gebruik maakt van up-to-date kwetsbaarheiddefinitiesbestanden. Op verzoek worden testresultaten, zeker als ze gekwalificeerd zijn als Kritisch of Hoog, gedeeld met de Belastingdienst. Eventuele Kwetsbaarheden worden conform de richtlijnen van de Opdrachtgever als onderdeel van Onderhoud & Support opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan.		
UE 29	[CL] In aanvulling op UE 26 geldt dat de gebruikte tooling, waar Opdrachtnemer zelf in dient te voorzien, gebruik maakt van up-to-date kwetsbaarheiddefinitiesbestanden. Op verzoek worden testresultaten, zeker als ze gekwalificeerd zijn als Kritisch of Hoog, gedeeld met de Belastingdienst. Eventuele Kwetsbaarheden worden conform de richtlijnen van de Opdrachtgever als onderdeel van Onderhoud & Support opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan. Opdrachtnemer conformeert zich hier aan.	Par 3.3.8	
UE 30	[OP] Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea m.b.t. de uitkomsten van een Vulnerability scan.	Par 3.3.8	
UE 31	[CL] Als Opdrachtgever het noodzakelijk acht, op basis van een risico inschatting, een Vulnerability scan uit te laten voeren op de ITSM-oplossing, dan staat Opdrachtnemer dat toe. De kosten van het uitvoeren van de Vulnerability scan worden gedragen door de Opdrachtgever. Eventuele Kwetsbaarheden worden conform de richtlijnen van de Opdrachtgever als onderdeel van Onderhoud & Support opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan. Opdrachtnemer conformeert zich hier aan.	Par 3.3.8	
UE 32	[OP] De back-up functionaliteit betreffende de Gegevens in de ITSM-oplossing wordt aangesloten op de bestaande back-upfaciliteit van de Opdrachtgever en voldoet conform Bijlage 12 Aansluitvoorwaarden NAS of Bijlage 13 Aansluitvoorwaarden back-up en recovery.	Par 3.3.10	
UE 33	[CL] Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea m.b.t. het uitvoeren van een periodieke Back-up & Restore Test.	Par 3.3.10	
UE 34	[OP] Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea m.b.t. het uitvoeren van een periodieke Back-up & Restore Test.	Par 3.3.10	
UE 35	[OP] Opdrachtnemer werkt in aanvulling op UE 32 mee aan het implementeren van eventuele verbeterpunten.	Par 3.3.10	
UE 36	Opdrachtnemer conformeert zich aan bovenstaande alinea m.b.t. het uitvoeren en de uitkomsten van een Disaster Recovery Test.	Par 3.3.10	
UE 37	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend Document.	Par 4.1	
UE 38	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal 5% van het totaal betaalde (technisch) Beheer en afgenomen Consultancy ex BTW per jaar aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen.	Par 5.3	
UE 39	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.	Par 5.3	
UE 40	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage bij de Overeenkomst.	Par 5.3	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
UE 41	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst twee maal achtereen aan de verplichting voldoet zoals beschreven in UE 39, dan kan de Opdrachtnemer in overleg kan treden met Opdrachtgever. Op basis van dit overleg: - Stellen Partijen de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer; - Stelt Opdrachtgever maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.	Par 5.3	
UE 42	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 38 niet gevonden, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 36 niet gevonden. buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.	Par 5.3	
UE 43	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; - het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.	Par 5.4	
UE 44	[CL] Opdrachtnemer heeft (technische) maatregelen getroffen om te voorkomen dat Gegevens van de Aanbestedende dienst geleverd (kunnen) worden aan andere partijen die niet onder Nederlandse of Europese wetgeving vallen.	HS 6	
UE 45	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de ITSM-oplossing of Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.	Par 7.1	
UE 46	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.	Par 7.1	
UE 47	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per <n.t.b.> geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 2 jaar na ingaan van de Overeenkomst.	Par 7.4	
UE 48	Opdrachtnemer dient 2 maanden voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.	Par 7.4	
UE 49	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm met betrekking tot Installatiewerkzaamheden en/of het gebruik van de Prestatie. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de ITSM-oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.	Par 8.1	
UE 50	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren ITSM-oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de ITSM-oplossing gebruik kunnen maken.	Par 8.1	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
UE 51	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de ITSM-oplossing.	Par 8.1	
UE 52	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.	Par 8.1	
UE 53	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Prestatie, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.	Par 8.1	
UE 54	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.	Par 8.1	
UE 55	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.	Par 8.1	
UE 56	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de ITSM-oplossing, alsmede het functioneel, technisch en applicatie beheer van de ITSM-oplossing.	Par 8.2	
UE 57	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.	Par 8.2	
UE 58	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.	Par 8.2	
UE 59	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.	Par 8.2	
UE 60	Opleiding en ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.	Par 8.2	
UE 61	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.	Par 8.2	
UE 62	Opdrachtnemer spant zich in om binnen 1 maand na opdrachtverstrekking tot het leveren van Consultancy een geschikte consultant voor de Aanbestedende dienst beschikbaar te hebben.	Par 8.3	
UE 63	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.	Par 9.2	
UE 64	Opdrachtnemer geeft op aanvraag van Opdrachtgever aan iedere doelgroep, werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever (een) passende Opleiding(en) bestaande uit concrete invulling, zoals opleiding, cursus, instructie, product sessies/seminars, etc.	Par 9.2.1	
UE 65	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie en/of in het geval de Aflevering van de Apparatuur wordt uitgesteld of vertraagd, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.	Par 9.2.1	
UE 66	[OP] Opdrachtnemer voert het technisch Beheer uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk (schriftelijk) anders is overeengekomen.	Par 10.1	
UE 67	[OP] Opdrachtnemer conformeert zich dat werknemers voor zowel technisch Beheer als Consultancy van Opdrachtnemer voor de werkzaamheden alleen gebruik maken van een werkplek van de Opdrachtgever (DWB).	Par 10.1	
UE 68	[OP] Opdrachtnemer conformeert zich dat werknemers voor zowel technisch Beheer als Consultancy van Opdrachtnemer die voor werkzaamheden worden ingezet, minimaal 4 werkdagen per week beschikbaar zijn.	Par 10.1	
UE 69	[OP] Opdrachtnemer levert medewerkers voor zowel technisch Beheer als Consultancy die voldoen aan de rolbeschrijvingen zoals beschreven in Bijlage 7 Rolbeschrijvingen.	Par 10.1	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
UE 70	[OP] Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij uitval van een medewerker, door bijvoorbeeld ziekte, er een vervanger beschikbaar is die over minimaal dezelfde kennis en kunde beschikt als de uitgevallen medewerker.	Par 10.1	
UE 71	[OP] Om een Agile-team goed te laten werken is een stabiel vast team noodzakelijk. Het is daarom niet de bedoeling dat er wisselingen plaatsvinden in het team. Wisselingen van medewerkers voor zowel technisch Beheer als Consultancy is alleen na onderling overleg toegestaan en maximaal 1 medewerker per half jaar.	Par 10.1	
UE 72	[OP] Opdrachtnemer conformeert zich dat een medewerker van de Opdrachtnemer die wordt ingezet, minimaal een (1) jaar meedraait / beschikbaar is in het Agile-team.	Par 10.1	
UE 73	Opdrachtnemer stelt in overleg met de Aanbestedende dienst na gunning én binnen 3 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst, op basis van het ingediende concept SLA, de definitieve SLA op waarin alle ,in de aanbestedingsstukken gevraagde onderwerpen zijn opgenomen.	Par 10.2	
UE 74	De SLA wordt binnen 3 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als een Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.	Par 10.2	
UE 75	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud & Support te verlenen op de voorlaatste (verse n-1) en nieuwste versie (versie n) van de ITSM-oplossing	Par 10.2	
UE 76	Opdrachtnemer verplicht zich om in overleg met de Opdrachtgever een Governance procedure te beschrijven in geval er escalaties optreden.	Par 10.2	
UE 77	Opdrachtnemer stelt contactpersonen beschikbaar voor: • Een vast aanspreekpunt voor SLA-aspecten; • Een vast specifiek aanspreekpunt voor afhandelen van beveiligingsonderwerpen; • Een vast specifiek aanspreekpunt voor afhandelen van privacy gerelateerde onderwerpen. Dit mag één en dezelfde persoon zijn.	Par 10.2	
UE 78	Opdrachtnemer stelt in overleg met de Aanbestedende dienst na gunning én binnen 3 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst een DAP op waarin alle ,in de aanbestedingsstukken gevraagde onderwerpen, zijn opgenomen.	Par 10.2	
UE 79	In het DAP is beschreven wat de procedure is hoe om gaan met wijzigingen bij het Forum Standaardisatie met betrekking tot (verplichte) Open Standaarden.	Par 10.2	
UE 80	Opdrachtnemer neemt op verzoek deel aan een strategisch-, tactisch- en/of operationeel overleg deel.	Par 10.2.1	
UE 81	De ITSM-oplossing voldoet ten minste aan de Beschikbaarheid zoals opgenomen in Tabel 2 Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.	Par 10.2.1.1	
UE 82	Opdrachtnemer beschrijft in het DAP (zie paragraaf 10.2) de procedures van RTO en RPO.	Par 10.2.1.1	
UE 83	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.	Par 10.2.1.2	
UE 84	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in Tabel 2 Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.	Par 10.2.1.2	
UE 85	Opdrachtnemer geeft ten aanzien van de afhandeling van beveiligingsincidenten en (potentiële) Datalekken minimaal het volgende aan: - De omvang; - De verwachte consequenties voor de Belastingdienst; - Getroffen en/of te nemen maatregelen. De procedures hiervoor worden in een DAP beschreven.	Par 10.2.1.2	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
UE 86	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de ITSM-oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever. In het DAP worden afspraken gemaakt op welk tijdstip Opdrachtgever hierover geïnformeerd wordt.	Par 10.2.1.3	
UE 87	[OP] Het doorvoeren van Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de ITSM-oplossing wordt in overleg met Opdrachtgever ingepland.	Par 10.2.1.3	
UE 88	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de ITSM-oplossing de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test) aan.	Par 10.2.1.3	
UE 89	Opdrachtnemer stelt Releases door middel van een download beschikbaar. (Om de veiligheid van de transfer van Programmatuur te borgen dient voor het beschikbaar stellen van een Release gebruik te worden gemaakt van Belastingdienst File transfer.)	Par 10.2.1.3	
UE 90	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de ITSM-oplossing beschikbaar.	Par 10.2.1.3	
UE 91	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele roadmap van de ITSM-oplossing beschikbaar.	Par 10.2.1.3	
UE 92	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de nieuwe ontwikkelingen binnen IT4IT en ITIL®4 worden doorgevoerd in Releases en Patches van de ITSM-oplossing. Deze informatie is terug te zien in de roadmap.	Par 10.2.1.3	
UE 93	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 1 jaar over de datum wanneer delen van de ITSM-oplossing EOD en/of EOL en/of EOS zijn.	Par 10.2.1.3	
UE 94	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om ideeën en wensen aan te dragen met betrekking tot de functionaliteit van de ITSM-oplossing.	Par 10.2.1.3	
UE 95	[OP] Releases van de ITSM-oplossing kunnen worden geïnstalleerd zonder handmatige migratieacties op servers of werkplekken.	Par 10.2.1.3	
UE 96	Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.	Par 10.2.1.4	
UE 97	Opdrachtnemer levert maandelijks een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud: • Helpdesk: Reactietijden per Prio; • Beschikbaarheid; • KPI Incident management; • KPI Helpdesk; • Performance rapportage; • Licentie- en/of abonnementsgebruik.	Par 10.2.3	
UE 98	Opdrachtnemer overlegt minimaal eenmaal per jaar aan Opdrachtgever het schriftelijk bewijs dat zij aan haar verplichtingen heeft voldaan betreffende het nemen van de gestelde securitymaatregelen en de geëiste verbeteracties (zoals gedefinieerd in dit document). Als bewijs hiervoor kunnen certificeringen en/of uitkomsten van kwetsbaarheidsonderzoeken, A&P testen en/of calamiteitstesten dienen.	Par 10.2.3	
UE 99	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.	Par 10.3	
UE 100	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.	Par 10.4	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
UE 101	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.	Par 10.4	
UE 102	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.	Par 10.4	
UE 103	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.	Par 10.4	
UE 104	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde Releases van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.	Par 10.4	
UE 105	Zodra Partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit paragraaf 10.5 en volgende leidend zijn.	Par 10.5.2	
UE 106	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer.	Par 10.5.2	
UE 107	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.	Par 10.5.2	
UE 108	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.	Par 10.5.2	
UE 109	[CL] Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever gewenste Gegevens in een voor de Opdrachtgever bruikbaar (digitaal) formaat voor verdere verwerking. De procedure hiervoor moet worden beschreven in een DAP met de Belastingdienst.	Par 10.5.2	
UE 110	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.	Par 10.5.2	
UE 111	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.	Par 10.5.2	
UE 112	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist. In de verklaring is aangegeven hoe de Gegevens zijn vernietigt (bijvoorbeeld: twee keer overschreven met vaste Gegevens en één keer met random gegevens of met Programmatuur zoals beschreven op https://www.aivd.nl/onderwerpen/informatiebeveiliging/beveiligingsproducten/geevalueerde-producten . De procedure moet worden beschreven in het DAP.	Par 10.5.2	
UE 113	[CL] Naar de Belastingdienst herleidbare domeinnamen en URL's worden onbeschikbaar gemaakt op het internet en domeinnamen worden –zo mogelijk- overgedragen aan de Belastingdienst.	Par 10.5.2	
UE 114	[CL] Hergebruik van deze domeinnamen en URL's (n.a.v. UE 113) is niet toegestaan zonder nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.	Par 10.5.2	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee
UE 115	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van minimaal 6 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.	Par 10.5.3	
UE 116	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.	Par 10.5.3	
UE 117	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.	Par 10.5.3	
UE 118	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.	Par 10.5.3	
UE 119	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie	Par 10.5.3	
UE 120	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van de ITSM-oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.	Par 10.5.3	

Gunningseisen vanuit Bijlage A Specificatie van de Opdracht

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
GUE 1	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid voor verschillende (interne) klanten een logisch gescheiden omgeving in te richten.	Par 2.1	
GUE 2	In de ITSM-oplossing is het mogelijk om, op minimaal het niveau van Helpdesk tickets, Gegevens tussen de verschillende logisch gescheiden omgevingen / Tenants uit te wisselen.	Par 2.1	
GUE 3	De ITSM-oplossing ondersteunt alle huidige ITIL®4 best practices.	Par 2.1	
GUE 4	[OP] De ITSM-oplossing is in staat om een back-up van de omgeving te maken en deze te herstellen vanaf deze back-up omgeving. Hierbij maakt de ITSM-oplossing gebruik van één van de storage diensten van de Belastingdienst: - File storage dienst: zie Bijlage 12 Aansluitvoorwaarden NAS of - Back-up & Recovery dienst: zie Bijlage 13 Aansluitvoorwaarden back-up en recovery.	Par 2.1	
GUE 5	De ITSM-oplossing biedt de historie van Gegevens die niet meer actueel zijn (denk hierbij aan bijvoorbeeld aan afgestoten CI's Assets, gesloten Incidenten, Changes etc.) bij te houden.	Par 2.2	
GUE 6	De ITSM-oplossing beschikt over een rapportage framework.	Par 2.3	
GUE 7	Het rapportage framework bevat standaard sjablonen voor/bij alle best practices.	Par 2.3	
GUE 8	Het rapportage framework beschikt over role-based toegang.	Par 2.3	
GUE 9	Alle opgeslagen Gegevens in de ITSM-oplossing kunnen in een rapportage worden opgenomen.	Par 2.3	
GUE 10	Alle Gegevens kunnen t.b.v. een rapportage worden ontsloten met het Odata protocol (Open Data Protocol).	Par 2.3	
GUE 11	De ITSM-oplossing beschikt over een Selfservice portaal.	Par 2.4	
GUE 12	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid de service catalog (logisch) te rubriceren.	Par 2.4	
GUE 13	Een gebruiker ziet alleen items van de service catalog waartoe hij/zij rechten heeft.	Par 2.4	
GUE 14	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit het Selfservice portaal een melding naar de (interne) Helpdesk te sturen.	Par 2.4	
GUE 15	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit de selfservice Request Full Fillment bestellingen te plaatsen en volgen.	Par 2.4	
GUE 16	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid de status van meldingen en/of bestellingen op te vragen.	Par 2.4	
GUE 17	De ITSM-oplossing bevat voor gedefinieerde sjablonen, blueprints en workflows van de ITIL practices die kunnen worden aangepast.	Par 2.5	
GUE 18	De ITSM-oplossing ondersteunt voor alle onderdelen van de ITSM-oplossing een functionele ontsluiting via een REST-API.	Par 2.6	
GUE 19	Inschrijver heeft een beschrijving van de REST-API interface beschikbaar.	Par 2.6	
GUE 20	De ITSM-oplossing ondersteunt een interface die in staat is minimaal 100.000 items per uur te importeren en/of updaten.	Par 2.6	
GUE 21	De ITSM-oplossing ondersteunt bulkimport van in ieder geval .csv, .xls en fixed length.	Par 2.6	
GUE 22	Alle door Inschrijver huidig beschikbare, maar ook toekomstige native koppelingen zijn onderdeel van de ITSM-oplossing én bij de Prijs inbegrepen.	Par 2.6	
GUE 23	De ITSM-oplossing bevat een interface naar SMTP en IMAP.	Par 2.6	
GUE 24	De ITSM-oplossing ondersteunt de laatste versies van de ondersteunde webbrowsers.	Par 2.7	
GUE 25	[CL] De ITSM-oplossing voldoet aan onderstaande BBN-eisen:	Par 2.7	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
	- In geval van [BBN1] wordt er alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC bij voorkeur 'Goed' zijn gekwalificeerd. Kwalificatie 'Voldoende' wordt geaccepteerd en/of - In geval van [BBN2] wordt er alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd en/of - In geval [BBN3] wordt er alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd.		
GUE 26	[CL] In aanvulling op GUE 25 geldt dat Inschrijver zich conformeert dat het Sleutelbeheer door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd.	Par 2.7	
GUE 27	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om voor alle webverbindingen van de ITSM-oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Hierbij geldt dat alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A-behaald	Par 2.8	
GUE 28	CL] De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid web- en maildomeinen waar de ITSM-oplossing gebruik van beschikbaar te maken via zowel IPv4 als IPv6 (dual stack). In het gebruik, in de breedste zin van het woord, tussen IPv4 en IPv6 is geen verschil	Par 2.8	
GUE 29	[CL] De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om voor elke domeinnaam van de ITSM-oplossing voor communicatie met burgers en/of bedrijven gebruik te maken van DNSSEC. De domeininformatie, zoals bijbehorende IP-adressen, is met een geldige DNSSEC-handtekening ondertekend.	Par 2.8	
GUE 30	De ITSM-oplossing ondersteunt SAML.	Par 2.8	
GUE 31	De ITSM-oplossing ondersteunt TLS 1.2 en hoger.	Par 2.8	
GUE 32	Het is mogelijk bij iedere best practice van de ITSM-oplossing bijlages (zoals Word-documenten en/of afbeeldingen) toe te voegen.	Par 2.9	
GUE 33	Elke best practice binnen de ITSM-oplossing heeft de mogelijkheid voor opmaak van tekst; dit betekent het aan kunnen passen van bijvoorbeeld lettertype, lettergrootte, opsommingstekens etc.	Par 2.9	
GUE 34	De ITSM-oplossing toont de status van de voortgang binnen een proces van de betreffende geïmplementeerde beste practice.	Par 2.9	
GUE 35	Inschrijver dient bij de Inschrijving als Bijlage XII bij GUE35 het ontwerp van de ITSM-oplossing in.	Par 3.1	
GUE 36	Inschrijver toont op verzoek aan dat de ITSM-oplossing een aantoonbaar level 4- implementatie van IT4IT heeft voor de navolgende best practices: Servicedesk, incl. service portal, Incident Management, Service Request Management, Service Configuration Management, IT Asset Management, Problem Management, Change Enablement, Deployment Management, Release Management, Service Catalog Management, Service Catalog Management, Knowledge management, Capacity and Performance Management, Infrastructure and Platform Management, Continual Improvement, Measurement and Reporting, Availability Management, Service Design, Business Analysis, Organisational Change Management, Strategy Management, Project Management	Par 3.1	
GUE 37	Alle in de ITSM-oplossing geproduceerde data is en blijft eigendom van de Aanbestedende dienst.	Par 3.1	
GUE 38	De user interface van de ITSM-oplossing voldoet aan WCAG 2.1 AA normering.	Par 3.1	
GUE 39	Behandelaars zijn in staat, om na het lezen van gebruikersinstructies en/of een opleiding van maximaal 1 dag, zelfstandig aan de slag te gaan met de ITSM-oplossing.	Par 3.1	
GUE 40	De user interface van de ITSM-oplossing is minimaal beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal.	Par 3.1	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
GUE 41	De gebruiker heeft de mogelijkheid om m.b.t. de user interface binnen de ITSM-oplossing zelf de keuze te maken voor de Nederlandse en/of Engelse taal.	Par 3.1	
GUE 42	De ITSM-oplossing ondersteunt het configureren van het startscherm op basis van rollen.	Par 3.1	
GUE 43	De ITSM-oplossing ondersteunt voor elke gebruiker de mogelijkheid om de eigen startpagina in te richten / in te stellen.	Par 3.1	
GUE 44	De web interface m.b.t de ITSM-oplossing voldoet aan Responsive Web design; dit houdt in dat de interface zich aanpast aan het Device waarop het wordt aangeroepen.	Par 3.1	
GUE 45	Bij het aanmaken van een nieuw Incident in de ITSM-oplossing is het betreffende scherm binnen maximaal 5 seconden beschikbaar om Gegevens in te voeren.	Par 3.1	
GUE 46	De ITSM-oplossing ondersteunt een RBAC model voor zowel data als functionaliteit.	Par 3.1	
GUE 47	De ITSM-oplossing kent verschillende autorisaties niveaus.	Par 3.1	
GUE 48	Een gebruiker mag in zijn/haar GUI geen opties zien waarvoor die niet is geautoriseerd.	Par 3.1	
GUE 49	De ITSM-oplossing geeft inzicht in het licentiegebruik van de ITSM-oplossing.	Par 3.1	
GUE 50	[OP] De ITSM-oplossing ondersteunt tevens het gebruik om de licentiepositie en/of het gebruik van abonnementen met Flexera te bepalen.	Par 3.1	
GUE 51	[OP] De ITSM-oplossing heeft tijdens het starten en in gebruik nemen geen actieve internetverbindingen, om bijvoorbeeld licenties te controleren, benodigd.	Par 3.1	
GUE 52	[OP] Het servercomponent van de ITSM-oplossing kan worden gebruikt op virtuele Apparatuur welke gebaseerd is op VMware (Intel.)	Par 3.1	
GUE 53	[OP] De ITSM-oplossing ondersteunt installatie zonder aanpassingen op de onderstaande platformen: - Red Hat Enterprise Linux versie 7 en hoger (inclusief Logische opvolgers) en/of - Windows Server 2022 en hoger en/of - IAAS virtualisatie platfom op basis van VM Ware en/of - Container platform.	Par 3.1	
GUE 54	[OP] Opdrachtgever moet de ITSM-oplossing, conform handleiding, zelf op het genoemde platform kunnen installeren.	Par 3.1	
GUE 55	[OP] De installatie en het updaten van de Programmatuur van de ITSM-oplossing vindt plaats vanaf lokale media zonder (directe) internettoegang. In de productieomgeving van het Datacenter is geen rechtstreekse internettoegang.	Par 3.1	
GUE 56	[OP] De Programmatuur van de ITSM-oplossing is niet afhankelijk van externe Apparatuur zoals bijvoorbeeld een dongle.	Par 3.1	
GUE 57	[OP] De installatie van de ITSM-oplossing moet zonder tussenkomst van handmatige handelingen uitgevoerd kunnen worden. Dit door gebruik te maken van het packageformaat behorend bij de genoemde platformen zoals genoemd in GUE 53.	Par 3.1	
GUE 58	[OP] De ITSM-oplossing is geschikt om op de genoemde platformen zoals genoemd in GUE 53 te draaien en is onafhankelijk van de onderliggende Apparatuur. En kan dus naar andere Apparatuur gemigreerd worden.	Par 3.1	
GUE 59	[OP] Het servercomponent van de ITSM-oplossing moet worden gebruikt op virtuele Apparatuur welke gebaseerd is op VMware (Intel).	Par 3.1	
GUE 60	[OP] Inschrijver dwingt niet af om naar een hogere versie van Pakket Hosting te gaan als de 'oude' versie nog ondersteund wordt.	Par 3.1	
GUE 61	[OP] Nieuwe functionaliteiten in de ITSM-oplossing (of nieuwe versies van de gehele ITSM-oplossing) van Inschrijver zijn beschikbaar voor alle op dat moment door Inschrijver in GUE 53 ondersteunde platformen.	Par 3.1	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
	Met “ondersteunen” wordt bedoeld dat alle bestaande features van de ITSM-oplossing op dat betreffende platform probleemloos werken en dat de Inschrijver op dat platform ondersteuning verleent.		
GUE 62	De ITSM-oplossing voldoet aan Bijlage 8 IDWOR (interoperabiliteitskader voor digitale werkomgevingen in de rijksdienst)	Par 3.1	
GUE 63	[OP] De ITSM-oplossing voldoet aan Bijlage 9 Aansluitvoorwaarden Netwerkaansluitdiensten Datacenter.	Par 3.1	
GUE 64	[OP] De ITSM-oplossing voldoet aan Bijlage 10 Aansluitvoorwaarden Web proxy - v1.0.	Par 3.1	
GUE 65	[OP] De ITSM-oplossing voldoet aan Bijlage 11 aansluitvoorwaarden externe leveranciers x86 OS-en.	Par 3.1	
GUE 66	[OP] De Virtual Appliance van de ITSM-oplossing is gebaseerd op virtuele Apparatuur van VMware (Intel). Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik op een Virtuele Appliance wordt aangeboden.	Par 3.2.1	
GUE 67	[OP] De Virtual Appliance van de ITSM-oplossing wordt als importeerbare set van één of meerdere bestanden geleverd in OVF of OVA formaat. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik op een Virtuele Appliance wordt aangeboden.	Par 3.2.1	
GUE 68	[OP] De Virtual Appliance van de ITSM-oplossing maakt gebruik van een VXMNET3 netwerkadapter. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik op een Virtuele Appliance wordt aangeboden.	Par 3.2.1	
GUE 69	[OP] De Virtual Appliance van de ITSM-oplossing maakt gebruik van een Paravirtual SCSI storage adapter. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik op een Virtuele Appliance wordt aangeboden.	Par 3.2.1	
GUE 70	[OP] De ITSM-oplossing ondersteunt installatie zonder aanpassingen op de onderstaande platformen: - Red Hat Enterprise Linux versie 7 en hoger (inclusief Logische opvolgers) en/of - Windows Server 2022 en hoger. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 71	[OP] Opdrachtgever moet de ITSM-oplossing, conform handleiding, zelf op het genoemde platform kunnen installeren. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 72	[OP] De installatie van de ITSM-oplossing moet zonder tussenkomst van handmatige handelingen uitgevoerd kunnen worden. Dit door gebruik te maken van het packageformaat behorend bij het platform O.S. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 73	[OP] De ITSM-oplossing is geschikt om op een gevirtualiseerd OS te draaien en is onafhankelijk van de onderliggende Apparatuur. En kan dus naar andere Apparatuur gemigreerd worden. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 74	[OP] Het servercomponent van de ITSM-oplossing kan worden gebruikt op virtuele Apparatuur welke gebaseerd is op VMware (Intel). Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden. d.	Par 3.2.2	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
GUE 75	[OP] De ITSM-oplossing functioneert in de omgeving waar op Windows Server een virusscanner verplicht en actief is, zonder deze virusscanner te hoeven her configureren (momenteel is dit de Symantec virusscanner). Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting op Linux wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 76	[OP] De ITSM-oplossing functioneert normaal, indien geïnstalleerd op een Linux Server, ook als selinux in die omgeving actief is en op 'enforcing' staat. Het is niet noodzakelijk eigen selinux policies mee te leveren; de ITSM-oplossing zelf mag in de unconfined selinux context draaien. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting op Windows wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 77	[OP] De ITSM-oplossing draait geen services of daemons met netwerkconnectiviteit onder een high privileged account (root, local admin of domain admin). Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 78	[OP] De ITSM-oplossing functioneert in een omgeving waarin een licentie management agent verplicht en actief is (momenteel is dit de Flexera agent). Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 79	[OP] De ITSM-oplossing vereist niet dat de hostbased firewall op Linux moet worden uitgezet om te kunnen functioneren; de ITSM-oplossing functioneert met een actieve hostbased firewall. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 80	[OP] In aanvulling op GUE 60 ondersteunt Opdrachtnemer de platformversies tot-dat deze vanuit de leverancier van het betreffende platform End-of-Support zijn. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 81	[OP] De ITSM-oplossing wordt door Inschrijver ondersteund op de meest recente security patches van het onderliggende operating system. Met andere woorden: de ITSM-oplossing mag niet verhinderen dat de laatste security patches van het operating system worden geïnstalleerd. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 82	[OP] Bij het beschikbaar komen van een nieuwe versie van een platform levert de Inschrijver binnen 6 maanden na beschikbaar komen daarvan, een werkende versie van haar ITSM-oplossing voor dat platform. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Pakket Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.2	
GUE 83	[OP] De ITSM-oplossing wordt zonder aanpassing geïnstalleerd op het container platform de van de Belastingdienst. Op dit moment is dat Red Hat OpenShift Container Platform versie 4. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 84	[OP] De installatie van de ITSM-oplossing moet zonder tussenkomst van handmatige handelingen uitgevoerd kunnen worden. Dit door gebruik te maken van het packageformaat behorend bij het Container Platform. Dit zijn bij voorkeur operators en anders Helm charts. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
GUE 85	[OP] De ITSM-oplossing mag behalve tijdelijke gegevens geen gegevens in de lokale container opslaan. De ITSM-oplossing maakt voor permanente opslag van gegevens gebruik van de persistant storage, zoals geleverd wordt door het container platform of maakt gebruik van opslag buiten het platform, zoals een DBMS of gedeelde opslag faciliteiten. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 86	[OP] Er is beschreven welke poorten en protocollen voor de ITSM-oplossing benodigd zijn. Dit geldt zowel voor de firewall in het netwerk als de hostbased firewall. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 87	[OP] Het is niet toegestaan dat de ITSM-oplossing containers bevat, die Security Content Constraints (hierna SCC) nodig hebben, waardoor deze draaien als root en/of root toegang en/of privilege escalation hebben. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 88	[OP] De ITSM-oplossing draait geen services of daemons met netwerkconnectiviteit onder een high privileged account (root, local admin of domain admin). Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 89	[OP] De correcte werking van de ITSM-oplossing wordt niet beïnvloed als het Container Hosting Platform een container van de Programmatuur stopt en op een andere worker node start. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 90	[OP] De correcte werking van de ITSM-oplossing wordt niet beïnvloed door het stoppen van een worker node, waarop een container van de Programmatuur draait. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 91	[OP] Opdrachtnemer ondersteunt de platformversies totdat deze vanuit de Fabrikant van het betreffende platform End-of-Support zijn. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 92	[OP] De ITSM-oplossing wordt door Inschrijver ondersteund op de meest recente security patches van het Container Hosting Platform. Met andere woorden: de Programmatuur mag niet verhinderen dat altijd de laatste security patches worden geïnstalleerd. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 93	[OP] Bij het beschikbaar komen van een nieuwe versie van een platform levert de Inschrijver binnen 6 maanden na beschikbaar komen daarvan, een werkende versie van haar ITSM-oplossing voor dat platform. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 94	[OP] Nieuwe functionaliteiten in de ITSM-oplossing (of nieuwe versies van de gehele ITSM-oplossing) van Inschrijver zijn beschikbaar voor alle op dat moment door Inschrijver ondersteunde platformen. Met "ondersteunen" wordt bedoeld dat alle bestaande features van de ITSM-oplossing op dat betreffende platform probleemloos werken en dat de Inschrijver op dat platform ondersteuning verleent.	Par 3.2.3	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
	Toelichting: Opdrachtgever wil beschikken over actuele platformversies, maar Opdrachtgever wil geen gedwongen upgrades naar hogere platformversies om bij te blijven in de life cycle van de ITSM-oplossing van Inschrijver zolang het platform niet end-of-support is. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.		
GUE 95	[OP] Releases van de ITSM-oplossing kunnen worden geïnstalleerd zonder handmatige migratieacties. Op deze GUE mag met NVT worden geantwoord als de ITSM-oplossing niet in combinatie met het gebruik in combinatie met Container Hosting wordt aangeboden.	Par 3.2.3	
GUE 96	De ITSM-oplossing voldoet aan AVG wetgeving.	Par 3.3.1	
GUE 97	De ITSM-oplossing is gebouwd conform privacy by design.	Par 3.3.1	
GUE 98	De ITSM-oplossing is gebouwd conform privacy by default.	Par 3.3.1	
GUE 99	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om persoonsgegevens af te schermen.	Par 3.3.1	
GUE 100	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om bepaalde velden versleuteld op te slaan zodat de informatie niet toegankelijk is voor bijvoorbeeld Technisch beheer.	Par 3.3.1	
GUE 101	[CL] Gegevens van de Belastingdienst worden gescheiden opgeslagen van de Gegevens van andere klanten van de Inschrijver.	Par 3.3.2	
GUE 102	[CL] Toegang tot Gegevens van de Belastingdienst is beperkt voor medewerkers van de Belastingdienst en medewerkers van de Inschrijver voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.	Par 3.3.2	
GUE 103	[CL] De ITSM-oplossing ondersteunt encryption-at-rest.	Par 3.3.2	
GUE 104	[CL] Met betrekking tot GUE 99 geldt dat de private key zowel door de Aanbestedende dienst als de Inschrijver in beheer kunnen worden gegeven.	Par 3.3.2	
GUE 105	In de ITSM-oplossing gebruikte Open Source-code en/of libraries van andere toeleveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente veilige versies uit betrouwbare bron. Op deze GUE mag met alleen NVT worden geantwoord als in de ITSM-oplossing géén Open Source-code en/of libraries van andere toeleveranciers is verwerkt.	Par 3.3.3	
GUE 106	[OP] De ITSM-oplossing voldoet aan op de beheersmaatregelen, conform aan Bijlage 10 Aansluitvoorwaarden Web proxy - v1.0, tegen malware (detectie, preventie en herstel) die Opdrachtgever heeft geïmplementeerd.	Par 3.3.6	
GUE 107	[CL] Inschrijver voegt als Bijlage XIV documentatie op die in bovenstaande informatiebehoefte voorziet.	Par 3.3.8	
GUE 108	[CL] De ITSM-oplossing voldoet aan de voorwaarden zoals beschreven in bovenstaande alinea's, inclusief de voorwaarden van Bijlage 16 Aansluitvoorwaarden Operational Intelligence.	Par 3.3.11	
GUE 109	[OP] In aanvulling op GUE 108 geldt dat de ITSM-oplossing volcontinu gemonitord en excepties worden gelogd conform Bijlage 18 20200127-Standaard-Technische-beveiligings-logging-IV. De logfunctie van de ITSM-oplossing moet gekoppeld worden aan de centrale logvoorziening van de Opdrachtgever; zie hiervoor Bijlage 16 Aansluitvoorwaarden Operational Intelligence. Afspraken hiervoor moeten worden beschreven in een DAP met de Belastingdienst.	Par 3.3.11	
GUE 110	De ITSM-oplossing ondersteunt het instellen van loglevels en onderscheidt hier minimaal info-, error- en fatal-meldingen in.	Par 3.3.11	
GUE 111	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid voor functioneel beheerders om na een foutsituatie Gegevens te herstellen zodat de gebruiker zijn/haar werk kan hervatten.	Par 3.3.11	
GUE 112	[OP] De ITSM-oplossing voldoet aan de aansluitvoorwaarden van Bijlage 17 Aansluitvoorwaarden LTB 1.0.	Par 3.3.12	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
GUE 113	Voor authenticatie sluit de ITSM-oplossing aan op de Belastingdienst Active Directory via een van volgende opties: 1. Een SAMLv2/OpenID Connect aansluiting op de Federated Identity Hub* die vertaling doet van het Kerberos token naar een SAML token of 2. Native Windows authenticatie aansluiting op Belastingdienst Active Directory of 3. Secure LDAP bind naar de Belastingdienst Active Directory. Ad 2) Er mag alleen gebruik gemaakt worden van door Microsoft ondersteunde en actuele protocollen. Dit betekent bijvoorbeeld dat SMB v1 (en binnenkort SMB v2), LM/NTLM non-secure LDAP, SSLv3 en WINS niet zijn toegestaan. Inschrijver geeft in een toelichting aan in hoeverre en op welke wijze de ITSM-oplossing authenticatie via de Belastingdienst authenticatiediensten ondersteunt. De toelichting wordt bij de Inschrijving ingediend als Bijlage XV, toelichting op GUE 113. *Ping Federate is de standard federation service van de Belastingdienst en heeft de voorkeur boven ADFS.	Par 3.3.12	
GUE 114	De communicatie over het netwerk van de wachtwoorden van gebruikers in relatie met de ITSM-oplossing is versleuteld.	Par 3.3.12	
GUE 115	De ITSM-oplossing voldoet aan wat in bovenstaande alinea is beschreven.	Par 3.3.12	
GUE 116	[CL] De ITSM-oplossing voorziet in een multi-factor authenticatiemechanisme voor gebruikers met verhoogde rechten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Beheerders.	Par 3.3.12	
GUE 117	De ITSM-oplossing bevat maatregelen om ongeautoriseerde toegang tot de ITSM-oplossing uit te sluiten	Par 3.3.12	
GUE 118	Inschrijver zal de sociale voorwaarden (Bijlage 3) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.	Par 5.4	
GUE 119	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.	HS 6	
GUE 120	Inschrijver gaat akkoord met de werkwijze om pas na gunning gezamenlijk een SLA en DAP inclusief gevraagde procedures op te stellen.	HS 6	
GUE 121	[CL] Inschrijver verklaart dat Gegevens alleen worden verwerkt in lidstaten van de EU of een land met een door de EU goedgekeurd beveiligingsniveau én deze landen niet verlaten. Inschrijver levert het bewijs aan als Bijlage XVI van de Inschrijving.	HS 6	
GUE 122	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.	Par 7.1	
GUE 123	Alle geoffreerde tarieven zijn inclusief reis- en verblijfkosten.	Par 7.1	
GUE 124	Inschrijver levert op basis van bovenstaande een toelichting bij Bijlage VIII Prijzen-formulier bij de Inschrijving in.	Par 7.3	
GUE 125	Het is niet toegestaan om negatieve Prijzen die de gehanteerde berekeningen frustreren of die bij voorbaat objectief niet afzonderlijk kunnen worden nagekomen, te offren.	Par 7.3	
GUE 126	De gangbare principes rondom 'Security By Design' en 'Security by Default' zijn uitgangspunt voor het ontwerp en de ontwikkeling van de Programmatuur van de ITSM-oplossing ondersteund door een secure software development life-cycle.	Par 9.2.2.	
GUE 127	Indien van toepassing op de ITSM-oplossing, dan voldoet de ITSM-oplossing aan bovenstaande alinea. Op deze Eis kan ingeval het niet van toepassing, mag met NVT worden geantwoord.	Par 9.2.2.	

Eis	Kort omschrijving eis	Vindplaats in Bijlage A	Akkoord Ja / Nee/ NVT
GUE 128	Inschrijver levert bij inschrijving, op basis van de inhoud van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, een concept SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud & Support. Het concept SLA wordt als Bijlage XVIII concept SLA bij de Inschrijving ingediend.	Par 10.2	
GUE 129	De ITSM-oplossing geeft een financieel inzicht in het gebruik van de ITSM-oplossing; hiermee duidelijk wordt welke bedragen op welk moment zijn betaald.	Par 10.2.1	
GUE 130	[OP] De ITSM-oplossing is zo ingericht dat bij uitval van 1 van de locaties van het Datacenter, P of Q, de ITSM-oplossing blijft werken.	Par 10.2.1.1	
GUE 131	Met betrekking tot de Recovery Time Objective (RTO) van de ITSM-oplossing geldt dat deze binnen 8 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar is.	Par 10.2.1.1	
GUE 132	Met betrekking tot de Recovery Point Objective (RPO) van de ITSM-oplossing geldt dat er een maximaal 4 klokuren aan verlies van Gegevens is toegestaan.	Par 10.2.1.1	
GUE 133	De voertaal op de Helpdesk is Nederlands en/of Engelstalig.	Par 10.2.1.2	
GUE 134	De ITSM-oplossing bevat een voor iedere gebruiker een toegankelijke Knowledge database.	Par 10.2.1.2	
GUE 135	Het aanmelden van Events, Incidenten en of Problems is via meerdere kanalen, bijvoorbeeld via portal of mail, mogelijk.	Par 10.2.1.2	
GUE 136	Inschrijver heeft Patchmanagement ingericht. De bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat technische kwetsbaarheden adequaat worden ontdekt, geëvalueerd en geadresseerd. De procedures hiervoor worden in een DAP beschreven.	Par 10.2.1.3	
GUE 137	Tijdens het doorvoeren van Releases en Patches blijft de ITSM-oplossing beschikbaar.	Par 10.2.1.3	
GUE 138	De ITSM-oplossing beschikt over een geautomatiseerd voortbrengingsmechanisme t.b.v. Functionele configuraties.	Par 10.2.1.3	
GUE 139	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.	Par 10.2.1.3	

Inschrijver verklaart, dat hij deze verklaring volledig en naar waarheid heeft ondertekend en dat hij bereid is op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst bewijzen dienaangaande te overleggen en het besef dat het verstrekken van onjuiste gegevens, ook als dit niet opzettelijk gebeurt, tot uitsluiting van deelname kan leiden.

Naam onderneming	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger	
Datum	
Plaats	
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger	