



## BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening”

Versie : CONCEPT Marktconsultatie  
Kenmerk : IUC22-033  
Datum : 23-12-2022

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1. Inleiding.....</b>                                         | <b>4</b>  |
| <b>Hoofdstuk 2. Functionals .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| 2.1    Algemeen.....                                                       | 5         |
| 2.2    Procesgericht werken .....                                          | 5         |
| 2.3    Dossiers.....                                                       | 7         |
| 2.4    Contractmanagement.....                                             | 8         |
| 2.5    Leveranciersmanagement .....                                        | 9         |
| 2.6    Aanbestedingsportaal .....                                          | 9         |
| 2.8    Rapportage en Dashboard .....                                       | 11        |
| 2.9    Configureren .....                                                  | 12        |
| 2.10   Gebruiksvriendelijkheid .....                                       | 13        |
| 2.11   Documentatie.....                                                   | 16        |
| <b>Hoofdstuk 3. IV kaders .....</b>                                        | <b>17</b> |
| 3.1    Non-functionals .....                                               | 17        |
| 3.2    Wet- en regelgeving .....                                           | 18        |
| 3.3    (Informatie)Beveiligingseisen .....                                 | 18        |
| 3.4    Gegevens .....                                                      | 22        |
| 3.5   Presentatie van de Oplossing.....                                    | 24        |
| 3.6   Autorisatie en Authenticatie .....                                   | 24        |
| 3.7   Aansluitvoorwaarden .....                                            | 26        |
| 3.8   Bewaken van de Oplossing .....                                       | 28        |
| 3.9   Testen en Verifiëren van de Oplossing .....                          | 28        |
| 3.10   Realisatie .....                                                    | 29        |
| <b>Hoofdstuk 4. Integriteit .....</b>                                      | <b>33</b> |
| 4.1.    Business Etiquette .....                                           | 33        |
| <b>Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....</b>         | <b>34</b> |
| 5.1.    Energie & Klimaat .....                                            | 34        |
| 5.2.    Welzijn & Gezondheid .. <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |           |
| 5.3.    Sociale Aspecten .....                                             | 35        |
| <b>Hoofdstuk 6. Juridische kaders.....</b>                                 | <b>38</b> |
| <b>Hoofdstuk 7. Prijsstelling .....</b>                                    | <b>39</b> |
| 7.1.    Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....                        | 39        |

|                                                                  |                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.2.                                                             | Toelichting Prijscomponenten in Bijlage X “Prijzenformulier” ..... | 39        |
| 7.3.                                                             | Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen .....                     | 40        |
| 7.4.                                                             | Indexering Prijs .....                                             | 41        |
| <b>Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy .....</b> |                                                                    | <b>42</b> |
| 8.1.                                                             | Documentatie .....                                                 | 42        |
| 8.2.                                                             | Opleiding .....                                                    | 42        |
| 8.3.                                                             | Consultancy .....                                                  | 43        |
| <b>Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase .....</b>    |                                                                    | <b>44</b> |
| 9.1.                                                             | Voorbereiding .....                                                | 44        |
| 9.2.                                                             | Implementatie .....                                                | 44        |
| 9.3.                                                             | Documentatie, Opleiding en Consultancy .....                       | 44        |
| <b>Hoofdstuk 10. Operationele fase .....</b>                     |                                                                    | <b>45</b> |
| 10.1.                                                            | Onderhoud en Support .....                                         | 45        |
| 10.2.                                                            | Documentatie, Opleiding en Consultancy .....                       | 51        |
| 10.3.                                                            | Elektronisch Factureren .....                                      | 51        |
| 10.4.                                                            | Kaders voor (re)transitie .....                                    | 52        |

## Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening” (hierna Oplossing) met kenmerk IUC 22-033. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Concept

## Hoofdstuk 2. Functionals

### 2.1

#### Algemeen

De Opdrachtgever heeft behoefte aan een Oplossing voor de ondersteuning van de processen 'source-to-contract' en 'contract- en leveranciersmanagement'. De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om Inkoop- en Contractdossiers op te voeren, muteren en te beheren, alsmede voorzien in een portaal voor Externe partijen en Leveranciers die betrokken zijn bij een inkooptraject en/of contract- & leveranciersmanagement.

### 2.2

#### Procesgericht werken

Een proces betreft een inkooptraject of een te managen contract. Deze wordt toegewezen aan een Behandelaar, bijvoorbeeld een Inkoopadviseur of een Contractmanager.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 1. | De Oplossing biedt functionele ondersteuning voor de processen 'source-to-contract' en 'contract- en leveranciersmanagement' door middel van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het kunnen definiëren van Workflows;</li> <li>• Het kunnen definiëren van taken binnen Workflows;</li> <li>• Aanmaken en muteren van planningen binnen Workflows voor inkooptrajecten en contractmanagement activiteiten.</li> </ul> |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

##### 2.2.1 Procestypes

|        |                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 2. | Workflows kunnen worden ingericht en beheerd door de Opdrachtgever.                                                                                                     |
| GUE 3. | Een Beheerder kan nieuwe Workflows handmatig aanmaken.                                                                                                                  |
| GUE 4. | In een Workflow zit de mogelijkheid om Behandelaren toe te voegen en/of te verwijderen.                                                                                 |
| GUE 5. | In de Oplossing vindt het toewijzen van Workflows automatisch plaats op basis van gedefinieerde rollen binnen een Inkooptraject en/of een Contractmanagement activiteit |

##### 2.2.2 Workflows

Een nieuwe Workflow kan in de Oplossing handmatig door Behandelaar worden gestart, maar ook automatisch door Oplossing worden opgestart, op basis van een gebeurtenis, bijvoorbeeld de formele (digitale) ondertekening van een contract.

|        |                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 6. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om een Workflow voor een Inkooptraject of een Contract te starten.                                                                        |
| GUE 7. | De Oplossing biedt functionaliteit voor het toewijzen van taken binnen een Workflow op basis van toegewezen rol, functie of organisatieonderdeel aan een (andere) Gebruiker. |
| GUE 8. | Binnen de Oplossing kunnen meerdere Gebruikers gelijktijdig binnen een Workflow activiteiten uitvoeren.                                                                      |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 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 Behandelaar.                                                                                                                                                                                                                 |
| GUE 10. | In de Oplossing is het mogelijk (instelbaar) een taak ad-hoc handmatig toe te wijzen aan een andere Behandelaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GUE 11. | Het is mogelijk in de Oplossing om bij een specifieke taak een Behandelaar toe te voegen en te verwijderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| GUE 12. | De Oplossing biedt functionaliteit voor het toevoegen van een visuele prioriteitsaanduiding voor een taak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| GUE 13. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om termijnen op taken binnen een Workflow in te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| GUE 14. | De Oplossing biedt de mogelijkheid een signalering in te stellen bij overschrijding van een door Gebruiker in te stellen drempel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| GUE 15. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om notificaties te versturen bij veranderingen in een Workflow, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij een statusverandering;</li> <li>• Bij verandering van de inhoud van Gegevens;</li> <li>• Bij overschrijding van een termijn.</li> </ul>                                                                                                                                           |
| GUE 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).                                                                                                                                                                                                                                      |
| GUE 17. | De Gebruikers ontvangt notificaties als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een melding in de Oplossing en;</li> <li>- Als e-mail op basis van SMTP.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| GUE 18. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om de historie van workflow configuraties vast te leggen en te raadplegen op basis van de periode waar een workflow configuratie actief was.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| GUE 19. | De Oplossing ondersteunt, door middel van Workflows, goedkeuringstaken, waarmee Documenten of andere Gegevens gelijktijdig naar één (1) of meerdere Gebruikers ter goedkeuring worden gerouteerd.                                                                                                                                                                                                                                               |
| GUE 20. | De Oplossing biedt de mogelijkheid voor daartoe geautoriseerde Gebruikers tot het traceren van onderstaande handelingen (traceability): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goedkeuring/ accordering van Gegevens en documenten binnen een Workflow;</li> <li>• Wijzigingen in Gegevens en Documenten binnen een Workflow;</li> <li>• Wijzigingen in status van een Workflow;</li> <li>• Betrokken Gebruikers bij een Workflow.</li> </ul> |

|         |                                                                                                                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 21. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om de Workflow aan te sturen met door Opdrachtgever gedefinieerde bedrijfsregels.                                             |
| GUE 22. | De Oplossing kan aan de hand van ingevoerde Gegevens bepalen welke Workflow gestart moet worden aan de hand van door Opdrachtgever gedefinieerde bedrijfsregels. |

## 2.3

### Dossiers

Voor een inkooptraject en de tot stand koming van een Contract wordt respectievelijk een Inkoopdossier en een Contractdossier aangemaakt. Het Dossierbeheer bestaat uit het vastleggen van Gegevens, Documenten en procesinformatie in Inkoop- en Contractdossiers voortgekomen uit een Workflow. Er moet een duidelijk onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen Inkoopdossiers en Contractdossiers. Deze Dossiers zijn vanuit verschillend perspectieven/doorsnedes (zoals inkoop, contract of leverancier) inzichtelijk.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 23. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om relaties tussen Workflows, Documenten en Gegevens vast te leggen en weer te geven in een Dossier.                                                                                                                                                                  |
| GUE 24. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om handmatig Documenten en Gegevens toe te voegen aan een Dossier.                                                                                                                                                                                                    |
| GUE 25. | De Oplossing biedt functionaliteit om een door de Behandelaar gedefinieerde extractie van Gegevens van een Dossier te creëren, waarbij minimaal de formaten .xls, .xlsx en .csv worden ondersteund.                                                                                                      |
| GUE 26. | De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het toevoegen van een classificatie (bijvoorbeeld Kraljic) van Leveranciers, producten en diensten. De Behandelaar heeft hierbij de mogelijkheid deze classificatie zelf toe te kennen.                                                                           |
| GUE 27. | De Oplossing ondersteunt de vindbaarheid van Documenten binnen een Dossier gerelateerd aan de bron waar Documenten zijn ontstaan; bijvoorbeeld het moment binnen een Workflow.                                                                                                                           |
| GUE 28. | Het is mogelijk in de Oplossing reeds bestaande (actuele en of reeds afgeronde) Dossiers, welke niet in de Oplossing zijn gecreëerd, op te voeren (Inkoop- en Contractdossiers).                                                                                                                         |
| GUE 29. | In de Oplossing is het mogelijk om in een Dossier contactmomenten vast te leggen; dit zijn minimaal datum en tijdstip contactmoment, persoon met wie het contact heeft plaatsgevonden, communicatiekanaal (bijvoorbeeld mail, telefonisch, schriftelijk), onderwerp en inhoud (verslag) van het contact. |

### 2.3.1 Informatieblokken

Het is wenselijk dat de Oplossing Documenten kan 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, toelichtingen of contractvoorwaarden), welke zijn opgenomen in de bibliotheek van de Oplossing en uitsluitend beheerd kunnen worden door het functioneel beheer van de Opdrachtgever.

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 1</b> | <p><b>Informatieblokken</b></p> <p><b>Vraag:</b><br/>Beschrijf op basis van bovengenoemde tekst in hoeverre de Oplossing de mogelijkheid biedt om Documenten te genereren op basis van vooraf gedefinieerde (Document) sjablonen en Informatieblokken.</p> <p><b>Rationale</b><br/>Het kunnen creëren van documenten op basis van informatie in de Oplossing kan een bijdrage leveren aan de integraliteit en toegevoegde waarde van de Oplossing. De Opdrachtgever verwacht op deze wijze een efficiënt en eenduidig proces van documentcreatie te realiseren.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b><br/>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>W 2</b> | <p><b>Digitaal ondertekenen van Documenten</b></p> <p>Opdrachtgever wenst gebruik te kunnen maken van een geïntegreerde voorziening voor het gecertificeerd digitaal ondertekenen van Documenten (de rechtsgeldige ondertekening van onder andere gunningsbrieven en overeenkomsten ter vervanging van de 'natte' handtekening) in de Oplossing. 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><b>Vraag:</b><br/>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>Beschrijf of en op welke wijze u deze Wens invult en welk 'qualified electronic signature' u aanbiedt om digitale ondertekening van documenten te ondersteunen.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b><br/>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |

## 2.4 Contractmanagement

De Oplossing biedt een contractmanagement functionaliteit waarmee contracten geadmineistreerd kunnen worden, ten behoeve van het eenvoudig kunnen navigeren tussen de Dossiers van een Overeenkomst, Raamovereenkomst, bijbehorende Nadere overeenkomsten en de bijbehorende Inkoopdossiers.

**GUE 30.** De Oplossing biedt de mogelijkheid om eigen KPI's te definiëren, op voeren en te beheren.

|         |                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 31. | In de Oplossing is het mogelijk om met zoekcriteria diverse deelverzamelingen van Gegevens en Documenten te presenteren van Contractdossiers.                                      |
| GUE 32. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om leveranciersprestaties per Contract te beoordelen op basis van vastgelegde KPI's, normen en geleverde prestaties.                            |
| GUE 33. | De Oplossing ondersteunt registratie van contactmomenten en Service Level Rapportages (of andere Documenten) bij een Contract.                                                     |
| GUE 34. | 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 Leveranciersmanagement functionaliteit waarmee de Leveranciersmanagement processen ondersteund worden.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 35. | In de Oplossing is het mogelijk informatie over een onderneming te registreren, zoals contactpersonen, notities, gerelateerde Dossiers, klachten en incidenten. Dit geldt voor zowel bestaande relaties met ondernemingen als Inschrijvers op aanbestedingen. |
| GUE 36. | Bij het registreren van een onderneming voert de Oplossing een controle uit of deze al als Leverancier bestaat.                                                                                                                                               |
| GUE 37. | In de Oplossing is het mogelijk de actuele status en historie van een Externe partijen en/of Leverancier te raadplegen, zoals inschrijvingen op aanbestedingen, lopende Contracten en beëindigde Contracten.                                                  |
| GUE 38. | In de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te presenteren van alle contactmomenten met een Leverancier                                                                                                                                                  |

## 2.6

### Zoeken

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 39. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om Gegevens te zoeken in alle beschikbare velden (query), waarbij het mogelijk is om selectiefilters gecombineerd in te stellen.                                                                                                                                                                                                                                  |
| GUE 40. | 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. |

## 2.7

### Aanbestedingsportaal

Voor (potentiële) Leveranciers van de Opdrachtgever moet de Oplossing voorzien 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 eHerkenningsmiddel hebben moeten niet uitgesloten worden. Potentiële Leveranciers die wel over een eHerkenningsmiddel beschikken, gebruiken bij voorkeur dat middel.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 41. | De Oplossing is voorzien van een Aanbestedingsportaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GUE 42. | Het Aanbestedingsportaal van de Oplossing voorziet in een Openbare en een Besloten omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| GUE 43. | In de Besloten omgeving van het Aanbestedingsportaal kan de Opdrachtgever communiceren met Externe partijen en/of bestaande Leveranciers; denk hierbij tijdens een aanbestedingsprocedure, minicompetitie of een Marktconsultatie                                                                                                                                                                     |
| GUE 44. | In het Aanbestedingsportaal kan de Opdrachtgever publicaties en berichten plaatsen en rectificeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GUE 45. | Het Aanbestedingsportaal voorziet in de mogelijkheid om bijvoorbeeld bij een Aanbestedingsprocedure, een Minicompetitie of een Marktconsultatie zelf termijnen in te kunnen stellen voor mijlpalen zoals een Nota van Inlichtingen of de sluiting van een inschrijftermijn.                                                                                                                           |
| GUE 46. | In de Besloten omgeving van het Aanbestedingsportaal kunnen Externe partijen en/of Leveranciers reageren op berichtgevingen in de Openbare omgeving van het Aanbestedingsportaal, nadat ze een account hebben aangemaakt en zijn ingelogd (Zie paragraaf 3.6 Autorisatie en Authenticatie).                                                                                                           |
| GUE 47. | De Behandelaar nodigt Externe partijen en/of Leveranciers via het Aanbestedingsportaal uit voor het uitwisselen van Documenten en Gegevens ten behoeve van Marktconsultaties en minicompetities en voor de inschrijffase bij Niet Openbare Aanbestedingen.                                                                                                                                            |
| GUE 48. | Het uitwisselen van Gegevens in de beveiligde omgeving van het Aanbestedingsportaal van de Oplossing vindt plaats door middel van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uploaden en downloaden van Gegevens;</li> <li>• Inzage geven tot Gegevens in de Oplossing;</li> <li>• Een Berichtenmodule ten behoeve van communicatie tussen ondernemingen/gedagiden en de Opdrachtgever.</li> </ul> |
| GUE 49. | Het Aanbestedingsportaal maakt gebruik van een Inschrijvingskuis waarin inschrijvingen van Externe partijen en/of Leveranciers worden geplaatst. Inschrijvers hebben te allen tijde geen inzage in elkaars aanbiedingen.                                                                                                                                                                              |
| GUE 50. | De Inschrijvingskuis 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 na opening van de Inschrijvingskuis 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 verplicht gebruik van TenderNed.

|           |                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W3</b> | <b>Koppeling met TenderNed</b><br>Opdrachtgever maakt gebruik van TenderNed voor het publiceren en afhandelen van o.a. Europese aanbestedingen en marktconsultaties. Door een aangekondigde opdracht door te |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>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, moeten een link te bevatten naar het aanbestedingsdossier in de Oplossing. (Nadere informatie om tSender te worden: <a href="mailto:Functioneelbeheer@TenderNed.nl">Functioneelbeheer@TenderNed.nl</a>)</p> <p><b>Rationale:</b></p> <p>Door middel van deze koppeling is het voor de Behandelaar 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><b>Vraag:</b></p> <p>Ondersteunt de Oplossing een koppeling met TenderNed als tSender?</p> <p>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/gaat realiseren.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.7 Rapportage en Dashboard

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 51. | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| GUE 52. | De Oplossing biedt de mogelijkheid om eigen Rapportages van Inkooptrajecten en Contractmanagement activiteiten te genereren en voor Gebruikers zichtbaar te maken op basis van autorisaties en filtering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GUE 53. | De Oplossing voorziet in een real time Dashboard met betrekking tot de Gegevens in de Oplossing ten behoeve van sturing op Inkooptrajecten en Contractmanagementactiviteiten, waarbij het mogelijk is om door te klikken naar de onderliggende taken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| GUE 54. | <p>De Oplossing biedt ten minste de mogelijkheid de volgende Gegevens met betrekking tot Inkooptrajecten en Contractactiviteiten in een Dashboard te presenteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De actuele status van Inkooptrajecten of Contractmanagementactiviteiten ten opzichte van gedefinieerde termijnen op basis van een planning;</li> <li>• De actuele status van taken ten opzichte van planning/ termijnen.</li> </ul> <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 Inkooptrajecten of Contractmanagementactiviteiten</p> |
| GUE 55. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| GUE 56. | De Oplossing biedt ten minste de mogelijkheid de volgende Gegevens met betrekking tot Leveranciers en contracten in een Dashboard te presenteren:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De status van gerelateerde Contractmanagementactiviteiten;</li> <li>• De status van het nakomen van afspraken (zoals af te nemen producten en openstaande acties, inclusief actiehouders en deadlines);</li> <li>• De status van geregistreerde klachten en Incidenten;</li> <li>• KPI-leveranciersprestaties ten opzichte van de norm.</li> </ul> <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> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 4</b> | <p><b>Dashboard &amp; Rapportages</b></p> <p>Verschillende Gebruikers van de Oplossing hebben behoefte aan hun eigen Dashboards en de mogelijkheid om eigen Rapportages te genereren.</p> <p><b>Vraag:</b></p> <p>Beschrijf in hoeverre Dashboard- en Rapportagefunctionaliteiten onderdeel zijn van de Oplossing en werk daarbij ten minste de volgende aspecten uit:</p> <p><b>Dashboards:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanwezigheid van Dashboards t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals beheerders, Behandelaars, leidinggevend, managers) en het gemak waarmee zij de Dashboards kunnen aanpassen (configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.).</li> <li>• De aanwezigheid van specifieke Dashboards voor sturing en verantwoording.</li> </ul> <p><b>Rapportages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanwezigheid van standaard Rapportages t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals Beheerders, Behandelaars, en managers).</li> <li>• Mogelijkheden tot het aanpassen van rapportages (configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.).</li> <li>• De wijze waarop een Gebruiker zelf een Rapportage (template) kan samenstellen.</li> </ul> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.8 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 de Broncode van de Programmatuur.

De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van ten minste de volgende functionaliteiten zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer:

- Uploaden van Documenten;
- Goedkeuren van Documenten;
- Opvoer/wijziging Gegevens van een Inkooptraject/Contractmanagementactiviteit;
- 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 Workflows en taken;
- Toewijzen van Workflows en taken;
- Notificaties onder andere als gevolg van bepaalde taken of statussen;
- Inkooptrajecten en Contractmanagementactiviteiten gerelateerd aan Workflows;
- Workflows, op het gebied van processtappen, bedrijfsregels en betrokken behandelaars;
- Gegevensvelden;
- Termijnbewaking, gerelateerd aan taken binnen Workflows;
- Rapportages;
- Dashboards
  - Workflows;
  - Toegewezen Inkooptrajecten of Contractmanagementactiviteiten;
  - Inkooptrajecten, Contractmanagementactiviteiten en dossiers;
  - Leveranciers;
  - Notificaties.
- Autorisatiegroepen;
- Validatie, in de zin van automatische controles bij het uitvoeren van handelingen, bijvoorbeeld bij het uploaden van een Document of afsluiten van een Inkooptraject en/of Contractmanagementactiviteit

GUE 57. De Oplossing biedt de functionaliteit zoals beschreven in paragraaf 2.8 Configureren

## 2.9

### Gebruiksvriendelijkheid

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

GUE 58. De Oplossing biedt een gebruikersinterface in ten minste de Nederlandse of Engelse taal.

GUE 59. 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.

#### W 5

##### Gebruiksvriendelijkheid voor de Inkoper

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.

##### Usecase:

Deze usecase bestaat uit een beschrijving van de context en de activiteiten. Inschrijver dient bij het uitwerken van de usecase uit te gaan van de gegevens zoals hieronder zijn opgegeven.

**Context:** Een minicompetitie onder een raamovereenkomst voor ICT hardware

**Aantal uit te nodigen deelnemers (ondernemingen):** 3

**Mijlpalen:**

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicatie van de minicompetitie;</li> <li>- Nota van inlichtingen sluiting;</li> <li>- Publicatie Nota van Inlichtingen;</li> <li>- Sluiting termijn voor inschrijven;</li> <li>- Gunningsadvies;</li> <li>- Gunningbeslissing mededelen.</li> </ul> <p><b>Gunningscriterium:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gunning op basis van Beste prijs kwaliteit verhouding;</li> <li>- Weging: Prijs: 40%, kwaliteit: 60%;</li> <li>- Kwaliteit: ten minste 2 wensen (criteria);</li> <li>- Prijs: één prijscomponent.</li> </ul> <p><b>Activiteiten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen en publiceren van een minicompetitie;</li> <li>- Benodigde stappen voor het opstellen / inrichten van een minicompetitie;</li> <li>- Inrichting van een planning;</li> <li>- Publiceren van de minicompetitie op het Aanbestedingsportaal.</li> </ul> <p><b>Beoordeling van de inschrijvingen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definieren van beoordelingscriteria (Prijs &amp; Kwaliteit);</li> <li>- Toetsen van de beoordelingscriteria;</li> <li>- Uitvoeren van de beoordeling op basis van de gedefinieerde beoordelingscriteria;</li> <li>- Tonen van de vergelijking tussen de Inschrijvers op basis van de eindbeoordeling.</li> </ul> <p><b>Opstellen en vastleggen contract:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genereren van een overeenkomst (contract);</li> <li>- Vastleggen van een contract met metadata.</li> </ul> <p><b>Voorschriften uitwerking</b></p> <p>Inschrijver upload het videobestand bij uw inschrijving zonder schriftelijke uitwerking bij deze Wens. Houdt er rekening mee dat het niet mogelijk is om videobestanden direct in TenderNed te uploaden. De videobestanden kunnen door middel van een ZIP-bestand in TenderNed worden geplaatst.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 5</b> | <p><b>Gebruiksvriendelijkheid voor de Contractmanager</b></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><b>Usecase:</b></p> <p>Deze usecase bestaat uit een beschrijving van de context en. Inschrijver dient bij het uitwerken van de usecase uit te gaan van de gegevens zoals hieronder zijn opgegeven.</p> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Context:</b></p> <p>Vorbereiding op een accountgesprek met een Leverancier waar meerdere overeenkomsten mee zijn afgesloten en opgenomen in de Oplossing</p> <p><b>Activiteiten:</b></p> <p>Vorbereiding accountgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zoeken van Leverancier en doorselecteren naar een specifiek contract;</li> <li>- Weergave van KPI's uit SLA in een dashboard, inclusief resultaten van Leverancier op deze KPI's;</li> <li>- Weergave van de contract issues én overstijgende Leveranciers issues (met betrekking tot andere overeenkomsten met dezelfde Leverancier);</li> <li>- Weergave van openstaande afspraken/ acties.</li> </ul> <p>Notificatie op het Contract:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Weergave van de notificatie bij een expiratedatum van een overeenkomst over 6 maanden;</li> <li>- Weergave van de notificatie bij verlopen door Contractmanager ingestelde deadline (in deze casus een afgesproken actie tot aanleveren documenten door Leverancier waarop gerappelleerd moet worden).</li> </ul> <p><b>Voorschriften uitwerking</b></p> <p>Inschrijver upload het videobestand bij uw inschrijving zonder schriftelijke uitwerking bij deze Wens. Houdt er rekening mee dat het niet mogelijk is om videobestanden direct in TenderNed te uploaden. De videobestanden kunnen door middel van een ZIP-bestand in TenderNed worden geplaatst.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 6</b> | <p><b>Gebruiksvriendelijkheid voor Functioneel beheer</b></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><b>Usecase:</b></p> <p>Deze usecase bestaat uit een beschrijving van de context en de activiteiten. Inschrijver dient bij het uitwerken van de usecase uit te gaan van de gegevens zoals hieronder zijn opgegeven.</p> <p><b>Context:</b></p> <p>Beheer en Configuratie van Workflows, Rapportages en Dashboards door de Functioneel beheerders van de Opdrachtgever.</p> <p><b>Activiteiten:</b></p> <p>Beheren en configureren van een Workflow voor de goedkeuring van een Document.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inrichten van een Workflow met daarin beslismomenten o.b.v. business rules;</li> <li>- Wijzigen van een Workflow.</li> </ul> <p>Bouwen/ samenstellen Rapportage.</p> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenstellen van een nieuwe Rapportage;</li> <li>- Wijzigen van een bestaande Rapportage.</li> </ul> <p>Bouwen/ samenstellen Dashboard.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenstellen van een nieuw Dashboard;</li> <li>- Wijzigen van een bestaand Dashboard</li> </ul> <p><b>Voorschriften uitwerking</b></p> <p>Inschrijver upload het videobestand bij uw inschrijving zonder schriftelijke uitwerking bij deze Wens. Houdt er rekening mee dat het niet mogelijk is om videobestanden direct in TenderNed te uploaden. De videobestanden kunnen door middel van een ZIP-bestand in TenderNed worden geplaatst.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.10 Documentatie

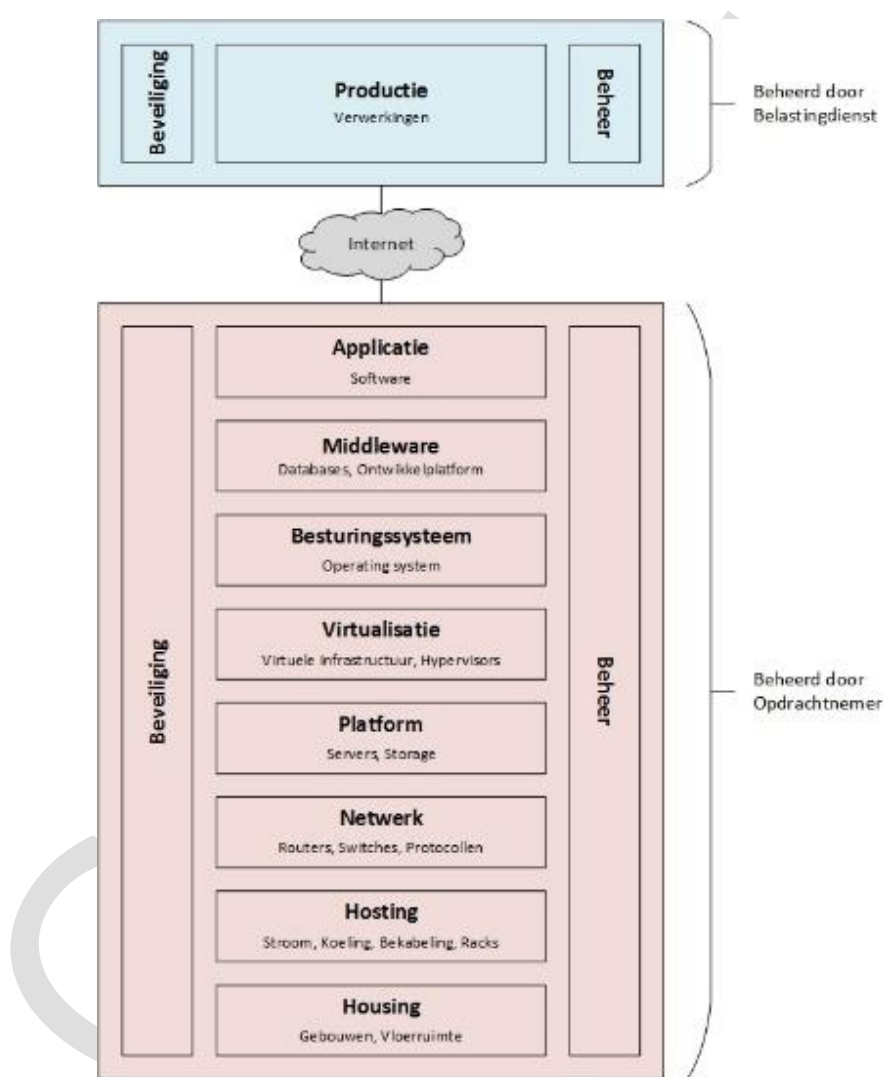
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 1.  | Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E 2.  | De Documentatie moet zodanig te gebruiken 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. | Opdrachtgever mag de documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie kosteloos reproduceren en wijzigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E 4.  | <p>Specifiek ten behoeve van het gebruik levert Opdrachtnemer handleidingen op die voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De handleidingen dienen overeen te komen met de interfaces zoals deze aan Gebruikers wordt getoond;</li> <li>• Voor medewerkers van de Opdrachtgever dienen handleidingen te worden opgeleverd ten behoeve van: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Inkoop;</li> <li>o Contract- en leveranciersmanagement;</li> <li>o Functioneel Beheer;</li> </ul> </li> <li>• Voor Externe partijen van de Opdrachtgever dienen handleidingen te worden opgeleverd van de werking van het Aanbestedingsportaal;</li> <li>• Per handleiding worden de acties van de betreffende actor context gebonden beschreven, bij voorkeur ingedeeld naar de processen uit Bijlage &lt;nr&gt; het inrichtingsdocument;</li> <li>• De handleidingen volgen de voor de Gebruikers uit te voeren handelingen en zijn voorzien van screenshots, overeenkomstig de user interface zoals deze aan Gebruikers wordt getoond.</li> </ul> |

## Hoofdstuk 3. IV kaders

### 3.1 Non-functionals

#### 3.1.1 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:



Figuur 1 Verantwoordelijkheden

|      |                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 5. | Opdrachtnemer levert de Oplossing als één integraal werkend systeem.<br>Als de Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 3.2

**Wet- en regelgeving**

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

De Belastingdienst vindt het van belang dat zijn Gegevens veilig zijn. Gegevens moeten beschikbaar zijn, maar ook betrouwbaar (niet onbevoegd gewijzigd) en alleen toegankelijk voor de personen die die Gegevens daadwerkelijk nodig hebben.

Gegevens dienen verwerkt (onder andere: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen en vernietigen) te worden in de EU en landen waarvan de Europese Commissie bepaald heeft dat in deze landen een passend beveiligingsniveau gehanteerd wordt.

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 6. | <p>Gegevens worden verwerkt in lidstaten van de EU of een land met een door de EU goedgekeurd beveiligingsniveau. Gegevens van de Belastingdienst verlaten deze landen niet.</p> <p>Opdrachtnemer levert op verzoek documenten die bewijzen dat verwerking in de in de hierboven genoemde landen plaatsvindt en deze landen nooit verlaat.</p> |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Hoewel Gegevens in de EU verwerkt moeten worden, kan het mogelijk zijn dat een niet-EU mogendheid via eigen wetgeving toegang kan krijgen tot de Gegevens, waaronder Persoonsgegevens. Er dienen maatregelen getroffen te zijn om dit te voorkomen.

Indien Inschrijver of één van haar Onderaannemers onder wetgeving valt waardoor Gegevens op wettelijke basis wel gedeeld moeten worden met Derden dan maakt Inschrijver dat bij Inschrijving bekend. Hierbij wordt duidelijkheid gegeven om welke partijen het gaat en hoe dergelijke verzoeken afgehandeld worden.

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 7. | <p>Indien de Opdrachtnemer of één van zijn Onderaannemers een eigenaar buiten de EU heeft dan zijn maatregelen getroffen zodat (Persoons)gegevens alleen conform de in de EU geldige wetgeving aan overheidspartijen in andere landen ter beschikking gesteld kunnen worden. Er wordt inzage gegeven in welke partijen inzage in de Gegevens kunnen eisen. Indien gegevens buiten de EU of EU goedgekeurde landen gedeeld moet worden, dan wordt gebruik gemaakt van Standard Contractual Clauses.</p> <p>Opdrachtnemer levert op verzoek documenten die dit bewijzen.</p> |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De Belastingdienst wil haar gegevens binnen de grenzen van de EU houden. Daarom is het van belang dat de onderaannemers van de Opdrachtnemer dit ook doen. Hierover is inzicht nodig.

|      |                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 8. | (BIO 15.1.3.1) Opdrachtnemer geeft op eerste verzoek inzicht in eventuele Onderaannemers en in welke landen deze Onderaannemers geregistreerd zijn. |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 3.3

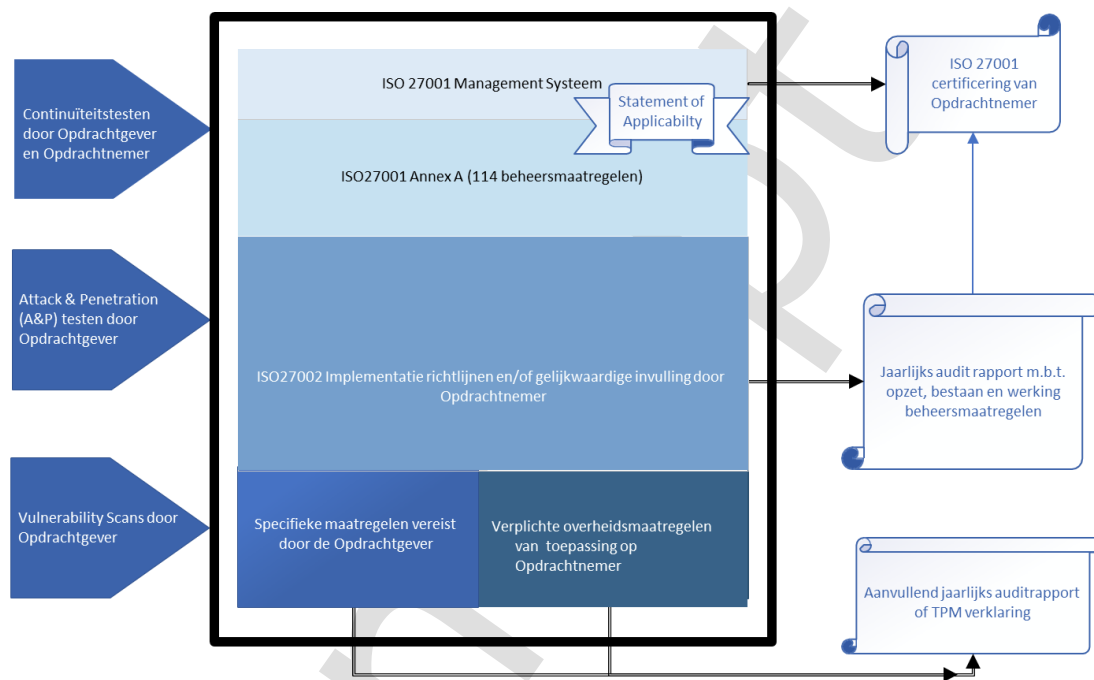
**(Informatie)Beveiligingseisen**

De Opdrachtgever verwerkt financiële- en contractgegevens gegevens van ondernemingen. De omgang met deze Gegevens vraagt van de Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze Gegevens waarborgt. Bij het betrekken van producten en diensten uit de markt dient een deel van de verantwoordelijkheden ingevuld te worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet dus minimaal hetzelfde beveiligingsniveau leveren als de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze regelgeving is gebaseerd op de NEN/ISO 27001:2017 en de NEN/ISO 27002:2017, en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde overheidsmaatregelen. Vanwege de eigen technische inrichting, stelt de Opdrachtgever zelf ook specifieke beveiligingseisen.

Opzet, bestaan en werking kunnen worden gecontroleerd middels audits en beveiligings- en continuïteitstesten.

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



Figuur 2 Samenhang

Opdrachtgever wil dat de Oplossing logisch uit één geheel bestaat en dat te allen tijde Opdrachtnemer verantwoordelijk is dat de Oplossing aan alle in de aanbestedingsstukken gestelde Eisen voldoet.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 9.  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| E 10. | <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de audit uitvoert;</li> <li>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.</li> </ul> |
|       | <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De Opdrachtgever hecht er groot belang aan Attack &amp; Penetration (A&amp;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&amp;P testen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>(laten) uitvoeren dan is het aan Opdrachtgever te beoordelen of die A&amp;P testen voldoen aan de eisen zoals Opdrachtgever die stelt aan A&amp;P testen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer en de Opdrachtgever besluiten gezamenlijk de scope van de A&amp;P test. Mochten partijen er niet gezamenlijk uit komen, dan neemt de Opdrachtgever de uiteindelijke beslissing hierover;</li> <li>• 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&amp;P test uitvoert in overleg met de Opdrachtgever. Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt conform de afspraken in de SLA;</li> <li>• Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&amp;P testen. Bevindingen uit A&amp;P testen die binnen de Oplossing vallen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden;</li> <li>• 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&amp;P testen vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 11. | <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtgever heeft het recht om vulnerability scans op de Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van de Opdrachtgever;</li> <li>• 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;</li> <li>• Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de vulnerability scans die door de Opdrachtgever worden uitgevoerd;</li> <li>• Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SOC de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren;</li> <li>• Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer;</li> <li>• Bevindingen uit vulnerability scans die binnen de Oplossing vallen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden.</li> </ul> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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 zijn een aantal maatregelen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ook voor Opdrachtnemer verplicht. Het betreft:

| ISO 27001 | Norm                  | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |
| 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.                                              |

Tabel 1 ISO 27001 maatregelen

|       |                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 12. | Opdrachtnemer conformeert zich aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1 ISO 27001 maatregelen. |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.3.2 Belastingspecifieke maatregelen

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

#### Stekkermandaat

De Belastingdienst kent het principe van het Stekkermandaat. De Opdrachtgever kan de opdracht geven dat de Oplossing (inclusief de Gegevens) van de Belastingdienst onbeschikbaar gemaakt wordt voor (minimaal) toegang vanaf het internet. Effectief zal dit betekenen dat:

- De Gegevens van de Belastingdienst voor Derden ontoegankelijk worden gemaakt en/of
- (Relevante delen van) de Oplossing voor Derden onbeschikbaar worden gemaakt.

Het Stekkermandaat wordt uitgevoerd op het moment dat de beveiliging van Oplossing (inclusief Gegevens) in gevaar is. Dat is het geval als er zich een beveiligingsincident met een score van Kritisch of Hoog risico voordoet waarbij de onderliggende Kwetsbaarheid niet tijdig kan worden weggenomen. De Oplossing wordt weer in productie (online) gebracht na toestemming van de Security Officer van de Belastingdienst.

Opdrachtnemer werkt, daar waar relevant, kosteloos mee bij:

- Het onbeschikbaar maken van de Oplossing of de Gegevens (dit is inclusief andere portalen en koppelingen);
- Exportaties van Gegevens indien het proces via een andere Oplossing/Procedure voortgezet dient te worden bij de Belastingdienst.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 13. | Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande:<br>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 van het ontoegankelijk maken van de data. |
| E 14. | In aanvulling op UE 13 biedt Opdrachtnemer 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.                                                                                                          |
| E 15. | In aanvulling op UE 13 en UE 14 geldt het deblokken van (delen van) de Oplossing alleen na toestemming van de Security Officer van Opdrachtgever mag plaatsvinden.                                                                                                                                                                                     |

Het weer beschikbaar maken van de Oplossing (Reinstate) houdt in dat de Oplossing weer in productie wordt gebracht met gebruikmaking van de meest actuele Gegevens. Dit is inclusief importaties van de Gegevens indien het proces via een andere Oplossing/Procedure voortgezet is geweest.

Hierbij moet speciale aandacht uitgaan naar de situatie dat Gegevens van voor het stopzetten van de Oplossing samengevoegd moeten worden met de Gegevens die in de tussentijd mogelijk elders zijn gegenereerd. Integriteit en Vertrouwelijkheid van de Gegevens moeten te allen tijde geborgd blijven.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 16. | Opdrachtnemer werkt, als onderdeel van Onderhoud & Support, mee met het opnieuw in gebruik nemen van de Oplossing, waarbij vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens gewaarborgd is. Ook als er integratie van Gegevens van de Oplossing met Gegevens die tijdens de onbeschikbaarheid zijn gegenereerd, moet plaatsvinden.<br><br>Afspraken zijn opgenomen in de DAP. |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.4 Gegevens

Gegevens van de Belastingdienst worden gescheiden verwerkt (waaronder opgeslagen) van andere klanten van Opdrachtnemer: de Belastingdienst heeft geen zicht in Gegevens van andere klanten, andere klanten hebben geen zicht in die van de Belastingdienst.

Medewerkers van Opdrachtnemer hebben alleen toegang tot de Gegevens van de Belastingdienst voor zover dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

|       |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 17. | Gegevens van de Belastingdienst worden fysiek gescheiden opgeslagen van de Gegevens van andere klanten. Toegang tot deze Gegevens is beperkt tot de Opdrachtgever en, voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de Overeenkomst. |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Gegevens van en over de Belastingdienst zijn vertrouwelijk en niet zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever te gebruiken voor eigen gebruik of te delen met Derde partijen. Gegevens worden door Opdrachtnemer alleen verwerkt voor de doelen waarover afspraken gemaakt zijn.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 18. | Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer openbaart welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst. |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Gegevens die te relateren zijn aan de Belastingdienst of zijn medewerkers mogen zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever niet buiten de Oplossing verwerkt worden. Dat geldt met name voor Persoonsgegevens. Productiegegevens worden alleen in de Productieomgeving verwerkt.

Buiten de Productieomgeving zijn de Gegevens conform marktstandaarden, bijvoorbeeld die van de NCSC, gepseudonimiseerd of geanonimiseerd. Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever inzage in hoe plaats vindt.

Voor bepaalde testsituaties, bijvoorbeeld het testen van importeeracties voor ingebruikname van de Oplossing, kan een uitzondering gemaakt worden. De Belastingdienst heeft daar dan expliciet toestemming voor verleend en de desbetreffende omgeving is met hetzelfde niveau beveiligd als de Productieomgeving.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 19. | <p>Productiegegevens buiten de Productieomgeving zijn conform marktstandaarden gepseudonimiseerd of geanonimiseerd. Bij het testen van de Oplossing mag geen gebruik worden gemaakt van Productiegegevens.</p> <p>Indien het voor het testen van de Oplossing noodzakelijk is om Productiegegevens of persoonsgegevens te gebruiken dienen beveiligingsmaatregelen gelijk aan die van de Productieomgeving te zijn getroffen en dient er een door de Belastingdienst ondertekende Waiver overlegd te kunnen worden.</p> <p>Deze Waiverprocedure is vastgelegd in de DAP met de Belastingdienst.</p> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De Belastingdienst maakt bij voorkeur gebruik van versleutelde Gegevens bij opslag (encryption-at-rest). Eén van de voordelen is dat, als de Gegevens op ongecontroleerde wijze buiten de Oplossing terecht komen, Derden geen gebruik kunnen maken van deze Gegevens.

|       |                                                                        |
|-------|------------------------------------------------------------------------|
| E 20. | Op Gegevens van de Belastingdienst wordt encryption-at-rest toegepast. |
|-------|------------------------------------------------------------------------|

Als de Opdrachtgever dat nodig acht dan kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken zijn Gegevens of een deel van zijn Gegevens te verstrekken voor verdere verwerking.

Aanleveren van de Gegevens gebeurt via een beveiligd kanaal van de Belastingdienst in een door de Opdrachtgever bruikbaar digitaal formaat.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 21. | Opdrachtnemer levert op aanvraag en conform afspraken een voor de Opdrachtgever bruikbare digitale kopie van de meest actuele Gegevens en haar structuur. Vertrouwelijkheid en integriteit blijven geborgd.<br><br>Afspraken zijn opgenomen in de DAP. |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |                                                                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 22. | Tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijven alle Gegevens in de Oplossing online beschikbaar. |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.4.1. Gegevens in transitie

Inschrijver committeert zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de Oplossing. Het betreft de volgende standaarden:

1. Opdrachtnemer past voor alle webverbindingen van de Oplossing HTTPS en HSTS toe conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt 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'<sup>1</sup> wordt minimaal een A- behaald.
2. Opdrachtnemer past voor e-mailverbindingen met de Belastingdienst en/of burgers en/of bedrijven TLS, STARTTLS, DANE, SPF en DMARC toe. De IP-adressen van verzendende systemen zijn geregistreerd als SPF-record in de DNS van de verzendende domeinnaam. Van inkomende e-mailberichten wordt de geldigheid van het verzendend IP-adres gecontroleerd tegen het IP-adres van de verzendende server.  
De policies voor SPF en DMARC zijn strikt geconfigureerd (SPF: "~all" en "-all", DMARC: "p=quarantine" en "p=reject").  
STARTTLS is zodanig geconfigureerd dat alleen e-mailverkeer over TLS mogelijk is. TLS is geconfigureerd conform de richtlijnen van het NCSC ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security", er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd.).
3. Opdrachtnemer stelt web- en maildomeinen waar de Oplossing gebruik van maakt, beschikbaar via zowel IPv4 als IPv6 (dual stack). In het gebruik, in de breedste zin van het woord, tussen IPv4 en IPv6 is geen verschil.
4. Opdrachtnemer past voor elke domeinnaam van de Oplossing voor communicatie met burgers en/of bedrijven, het gebruik van DNSSEC toe.  
De domeininformatie, zoals bijbehorende IP-adressen, is met een geldige DNSSEC-handtekening ondertekend.
5. Opdrachtnemer is in staat voor elke domeinnaam van de Oplossing gebruik te maken van SPF, DKIM en DMARC.

Alleen met nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken. Inschrijver gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie.

|       |                                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 23. | Opdrachtnemer conformeert zich m.b.t de Oplossing aan de hierboven genoemde Open Standaarden. |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |                                                                                                                             |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 60. | De Oplossing past voor de uitwisseling van informatie tussen de Oplossing en andere partijen tweeweg TLS versleuteling toe. |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>1</sup> <https://www.ssllabs.com/ssltest/>

### 3.4.2. Proces

Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Gegevens van de Belastingdienst mogen op geen enkele manier gecompromitteerd raken. Van medewerkers van Opdrachtnemer met toegang tot Gegevens en Oplossing is de achtergrond gecontroleerd. Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG.

Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd. De Opdrachtgever oordeelt over de bruikbaarheid hiervan.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 24. | Opdrachtnemer heeft van alle medewerkers met toegang tot de Oplossing en haar Gegevens de achtergrond geverifieerd conform relevante wet- en regelgeving.<br>Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd. |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 3.5 Presentatie van de Oplossing

|         |                                                                                                                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 61. | De Oplossing heeft een 'zero-footprint.'                                                                                                                                  |
| GUE 62. | De Oplossing is apparaat onafhankelijk te gebruiken op gangbare Devices, Laptops en Pc's die over een webbrowser beschikken.                                              |
| GUE 63. | De Oplossing ondersteunt de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari.                       |
| GUE 64. | 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.

|         |                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 65. | Opdrachtnemer dient tijdens de implementatiefase medewerking te verlenen aan een audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.                                                                                         |
| E 25.   | 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. |
| E 26.   | 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 Leveranciers en Externe partijen toegang tot de Oplossing via het Aanbestedingsportaal. Opdrachtgever wil waarborgen dat alleen geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever, Leveranciers 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.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 66. | De Oplossing biedt de mogelijkheid (voor functiescheiding en datascheiding) om door middel van autorisaties rechtendifferentie 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GUE 67. | De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer autorisatiegroepen en rollen in de Oplossing toevoegen, wijzigen of verwijderen via een daartoe geautoriseerde Gebruiker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GUE 68. | Een gebruikersaccount (Gebruikersidentificatie), is altijd één op één herleidbaar naar een natuurlijk persoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| GUE 69. | <p>De Oplossing heeft een two-factor authenticatiemechanisme. Voor alle Gebruikers met beheerrechten of remote toegang is het gebruik verplicht.</p> <p>Voor overige Gebruikers kan de Opdrachtgever dit mechanisme op basis van rol activeren.</p> <p>De onderstaande mogelijkheden van two-factor (multi-factor) autorisatie zijn mogelijk.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS;</li> <li>2. Mail;</li> <li>3. Authenticatorapp;</li> <li>4. Hardware authenticator;</li> <li>5. Anders.</li> </ol> <p>Er mag een onderscheid bestaan tussen de interne Belastingdienstmedewerkers (interne Gebruikers) en medewerkers van Leveranciers en Externe partijen voor het verlenen van toegang tot de Oplossing.</p>                                                                                                          |
| GUE 70. | De Oplossing biedt de mogelijkheid aan Gebruikers om andere Gebruikers, met dezelfde rol, te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| GUE 71. | Opdrachtgever beschikt over een Identity Bridge waarmee SSO (Single Sign-on) op basis van SAML 2.0 mogelijk is. De Oplossing ondersteunt om die reden SAML 2.0 ondersteuning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GUE 72. | <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 Leveranciers en Externe partijen, die niet bekend zijn in het IMS van Opdrachtgever. (Aanbestedingsportaal)</p> <p>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> |
| GUE 73. | In aanvulling op GUE 72 geldt dat in een exportbestand aan de Opdrachtgever het UserID (Account) en group worden aangeleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GUE 74. | <p>In aanvulling op GUE 72 geldt tevens dat een exportbestand consistent is; dit betekent dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle leden van een group ook als account aangeleverd worden in hetzelfde bestand;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Als een account wordt aangeleverd, dat geen lid is van een group, dit Account automatisch binnen het IMS gedisable wordt;</li> <li>Een group ook aangeleverd te wordt als deze geen lidmaatschappen heeft.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| GUE 75. | <p>In aanvulling op GUE 72 gelden tevens de volgende aspecten ten aanzien van de bestandsinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 bestand van het formaat TXT of CSV, ; (puntkomma) als scheidingsteken;</li> <li>Inhoud is ruwe onbewerkte data uit de autorisatiebron;</li> <li>Een volledig extract, geen delta ten opzichte van vorige keer;</li> <li>Frequentie 1x maand;</li> <li>Er dienen geen quotes om waarden heen te staan. Tevens mogen er geen komma's, puntkomma's en diakrieten in de attributen staan.</li> </ul> |
| GUE 76. | 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 Devices 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.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 77. | <p>Indien de Oplossing een App biedt voor mobiele Devices, dan moet de App voldoen aan de security eisen in de Appconfig richtlijnen (<a href="https://www.appconfig.org/">https://www.appconfig.org/</a>).</p> <p>Op deze Eis mag met NVT worden beantwoord als er geen aparte App beschikbaar is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GUE 78. | <p>Indien de Oplossing een App biedt voor mobiele Devices dient de App te voldoen aan de aansluitvoorwaarden voor de appstore van de Opdrachtgever. Deze aansluitvoorwaarden zijn opgenomen in document Bijlage &lt;nr&gt; ICT Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties, Nationaal Cyber Security Centrum. (<a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/beveiligingsrichtlijnen-voor-mobiele-apparaten">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/beveiligingsrichtlijnen-voor-mobiele-apparaten</a>).</p> <p>Op deze Eis mag met NVT worden beantwoord als er geen aparte App beschikbaar is.</p> |
| GUE 79. | De Oplossing ondersteunt het gebruik van DBO (VMWare Workspace One).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 3.7.2. Koppelvlakken

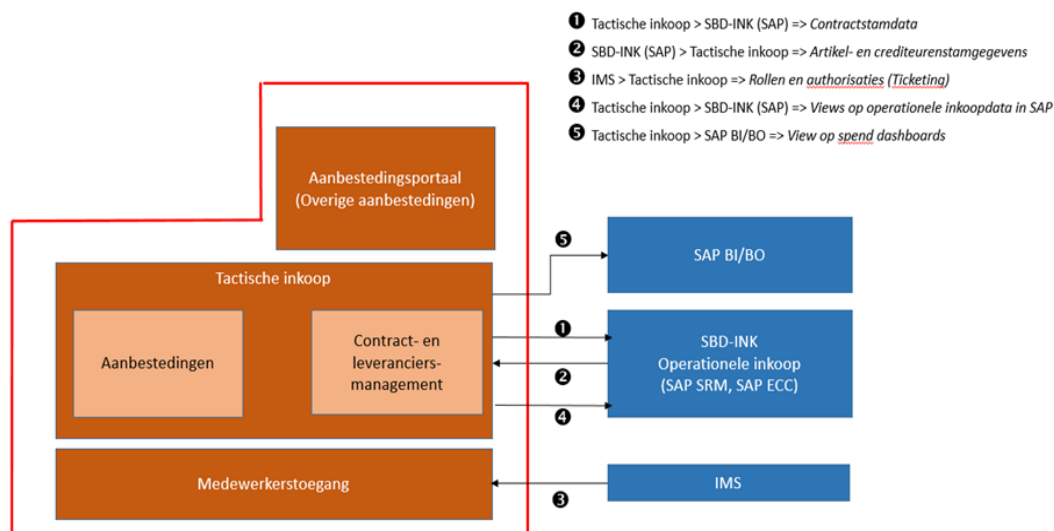
Automatische koppelingen moeten gerealiseerd worden met de standaard integratieservices van de Opdrachtgever. Voor de communicatie middels services met de buitenwereld heeft de Belastingdienst een web service gateway (WSGW) ingericht. Voor WSGW wordt gebruik gemaakt van Datapower.

|         |                                                                                                                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 80. | De Oplossing ondersteunt koppelingen met applicaties binnen het domein van Opdrachtgever via WSGW (Web Service Gateway) waarbij gebruik wordt gemaakt van IBM Datapower Gateway.                        |
| GUE 81. | De Oplossing is in staat om op Contract- en op Leveranciersniveau, in een aparte view, en doorklikbaar detail 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 Eisen en de huidige situatie is onderstaande afbeelding met (technische) koppelvlakken tot stand gekomen.

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



Figuur 3 Technische koppelvlakken

In onderstaande Tabel 2 Detailinformatie koppelvlakken is ten aanzien van Figuur 3 Technische koppelvlakken meer informatie gegeven.

|    | 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 Gateway                                |
| 2  | SBD-INK (SAP) – Contract- en Leveranciersmanagement (inkoop tooling) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Artikelstamgegevens</li> <li>CPV codes</li> <li>Crediteurstamgegevens</li> </ul> t.b.v. afronding contractdossier                                                                                                                                                                                  | Ja     | Zaaksgewijs, 'Fire and forget' (Push), IBM Datapower Gateway                                |
| 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 met name Opdrachtgever medewerkers die een rol hebben in tactische inkoop). IMS is onderdeel van logisch toegangsbeheer                                                                       | Nee    | Handmatige ticketing.                                                                       |
| 4* | Tactische inkoop – SBD-INK (SAP) operationele inkoop                 | De Oplossing 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-, contractuitnuttings- 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 Oplossing is in staat Spend dashboards, gerealiseerd in SAP Business Objects, te ontsluiten via de schermen van de tooling                                                                                                                                                                                                             | Ja     | Hierbij vindt geen gegevensuitwisseling                                                     |

|   | Interface               | Omschrijving                                                                                                         | Autom. | Type                                                 |
|---|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------|
|   |                         | zelf, middels een aanroep met de juiste parameters en Single Sign On.                                                |        | plaats maar worden views aangeroepen.                |
| 6 | Tactische inkoop – ITSM | De Oplossing is in staat bepaalde contractgegevens beschikbaar te stellen aan de ITSM-oplossing van de Opdrachtgever | Ja     | Zaaksgewijs, 'Fire and forget' (Push), IBM-Datapower |

Tabel 2 Detailinformatie koppelvlakken

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 uit SAP. In SAP wordt gebruik gemaakt van externe nummering waarbij de Oplossing de eerst vrije contractidentificatie in SAP via een API ophaalt.

E 27. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de genoemde koppelingen uit Tabel 2 Detailinformatie koppelvlakken binnen 6 maanden na ondertekening van de Overeenkomst in de Oplossing zijn gerealiseerd.

GUE 82. 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.

E 28. Opdrachtnemer monitort volcontinu de Oplossing 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.

E 29. Alle mutaties van Gegevens worden dusdanig door de Oplossing geregistreerd, dat het mogelijk is misbruik te detecteren en analyseren

E 30. 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.

GUE 78. Inschrijver conformeert zich dat Opdrachtgever zich recht voorbehoudt na voorgenomen gunning alle Eisen in de aanbestedingsdocumenten te toetsen m.b.v. een verificatie.

E 31. Opdrachtnemer conformeert zich dat Opdrachtgever zich recht voorbehoudt om, vóór in productiename, alle Eisen en antwoorden op de Wensen van de Inschrijving te testen in een Acceptatietest.

Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | De bevindingen van de Acceptatietest worden door Opdrachtnemer opgelost voordat door Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productie nemen van de Oplossing.                                                                                                                                                                                                                          |
| E 32.  | Opdrachtnemer conformeert zich dat aan dat Opdrachtgever een Attack & Penetration test zoals beschreven in <eis> als onderdeel van de Acceptatietest vóór in productie name van de Oplossing uitvoert.<br><br>Eventuele bevindingen van de A&P test worden door Opdrachtnemer kosteloos opgelost voordat door Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productie nemen van de Oplossing. |
| GUE 79 | De Oplossing voorziet in een Testomgeving waarin mutaties, zoals bijvoorbeeld het aanpassen van een Workflow, onafhankelijk van de Productieomgeving door de Opdrachtgever getest en geaccordeerd worden.                                                                                                                                                                                      |

### 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 realisatiefase 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 analist
- 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 tabblad Realisatie van Bijlage <nr> Prijsmodel.

Onderdeel van de fixed price realisatie zijn:

- Opstellen definitief Plan van Aanpak realisatie;
- Opstellen definitieve SLA en DAP;
- Opleiding en training van:
  - o Functioneel beheerders;
  - o Behandelaren;
  - o Gebruikers.

- Inrichten/configureren/ter beschikking stellen van de Oplossing conform inrichtingsdocument (bijlage B) door de Opdrachtnemer;
  - o Ca. 20 Workflows (ter grootte van 'T3 Minicompetitie' die als voorbeeld is meegegeven in Bijlage B).
  - o Ca. 25 monitoringviews:
    - betreffende Inkooptrajecten, Contracten, Leveranciers en werkstromen t.b.v. uitvoerders en managers;
    - contractuitnutting en (openstaande) facturen met informatie uit SAP.
  - o Ca. 15 soorten Rapportages:
    - Betreffende Inkoop, Leveranciers en Contracten;
    - afzonderlijke rapportage van Spend via een koppeling met Business Objects/SAP.
  - o Ca. 10 default Dashboards (betreffende de rollen waarin Gebruikers toegang krijgen tot de Oplossing).
- Realiseren van de in de inschrijving aangeboden Oplossing incl. ingevulde Wensen en koppelvlakken;
- Test- en acceptatie procedure;
- Inrichten Onderhoud & Support

Buiten de fixed price vallen:

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

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 7</b> | <p><b>Plan van Aanpak realisatie</b></p> <p><b>Introductie</b></p> <p>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>Inschrijver wordt gevraagd een Plan van Aanpak (PvA) in te dienen wat betrekking heeft op de realisatie van de Oplossing vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met het moment waarop de Acceptatietest(en) zijn uitgevoerd en positief 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>Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de Inschrijver op ten minste de volgende onderwerpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scope en doelstellingen;</li> <li>• De projectmanagementmethode en projectaanpak voor de realisatie (inclusief acceptatie) van de Oplossing;</li> <li>• Best practices voor inkoop- en contractmanagement bij de (Rijks)overheid;</li> <li>• Projectrisico's en bijbehorende mitigerende maatregelen;</li> <li>• Voorgestelde maatregelen om continuïteit van dienstverlening te borgen;</li> <li>• Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle realisatie;</li> <li>• Opleiding &amp; training van de Functioneel beheerders en Gebruikers van de Opdrachtgever;</li> <li>• 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. Tevens moet blijken welke activiteiten verzorgd moeten worden door de Opdrachtgever;</li> <li>• Test- en acceptatieproces;</li> <li>• Advies aan Opdrachtgever hoe de business implementatie van de Oplossing vorm te geven;</li> </ul> |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Inschrijver moet hierbij rekening te houden met hetgeen in het Beschrijvend document en Bijlagen verwoord is.</p> <p>In uw uitwerking dient u de bovenstaande onderwerpen per punt uit te werken.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> <p><b>LET OPIII</b></p> <p><b>Op deze Wens moet er minimaal een score 'Voldoende' worden behaald. Dit is een knock out criterium Als het antwoord op de Wens een Matig of minder scoort, dan leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.</b></p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 33. | <p>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.</p> <p>Bij de start van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer het Plan van Aanpak in overleg met Opdrachtgever nader afstemmen.</p> <p>Pas nadat er akkoord is tussen Partijen over de inhoud van het Plan van Aanpak wordt er met de uitvoering van de realisatie gestart.</p> |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 8</b> | <p><b>Aanpak data migratie Contractdossiers</b></p> <p><b>Introductie</b></p> <p>De Opdrachtgever heeft de optie opgenomen ten behoeve van het migreren van (Contract)dossiers door de Opdrachtnemer. Om inzage te krijgen in de wijze waarop deze migratie van (Contract)dossiers 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. Hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend.</p> <p><b>Context</b></p> <p>In de huidige situatie worden Contracten geadministreerd op drie plaatsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie van de verplichting in SAP, hier wordt ook het unieke contractnummer aangemaakt en worden de inkooporders aangemaakt en ingeboekt;</li> <li>• 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;</li> <li>• Opslag van Contractdocumenten en Bijlagen in een mappenstructuur in Windows verkennen.</li> </ul> <p>Er kan overlap zitten in de registratie van Gegevens. De looptijd van een Contract is bijvoorbeeld in SAP en in het Excel bestand opgenomen.</p> <p>De Opdrachtgever maakt een onderscheid in actieve (Contract)dossiers en niet actieve (Contract)dossiers. De actieve (Contract)dossiers zijn Contracten die nog een looptijd kennen en waar verplichtingen op aangegaan kunnen worden. Niet actieve (Contract)dossiers zijn dan ook de Contracten waarvan de looptijd is verstreken.</p> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De Opdrachtgever wenst alle (Contract)dossiers op één plaats te kunnen raadplegen, hiervoor dienen alle door de Opdrachtgever geselecteerde (Contract)dossiers te worden opgenomen in de Oplossing.

**Vraag:**

Geef een beschrijving van de wijze waarop u de migratie van de (Contract)dossiers 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 (Contract)dossiers naar OCR-formaat;
- Risico's;
- Investerings in tijd/ uren voor de opdrachtgever;
- Indicatie van de kosten (in een staffel) voor de migratie van de (Contract)dossiers.

**Beoordelingscriteria & Waardering**

Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt

## Hoofdstuk 4. Integriteit

### 4.1. Business Etiquette

Opdrachtgever maakt graag gebruik van de kennis en innovatieve kracht uit de markt. Daarvoor werkt de Opdrachtgever samen met leveranciers. In deze samenwerking speelt u dus een essentiële rol. Opdrachtgever vindt onpartijdigheid en transparantie belangrijk. Daarom maken we afspraken hierover: onze Business Etiquette.

|       |                                                                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 34. | Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend Document. |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

De Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

Hoe de Belastingdienst MVI wil toepassen op deze opdracht vindt u in de volgende paragrafen. Hierin zijn de toepasselijke MVI-thema's beschreven.

### 5.1. Energie & Klimaat

Onder dit thema vallen onder andere:

- Energiegebruik;
- CO<sub>2</sub>-reductie en
- Duurzame energieopwekking

#### 100% CO<sub>2</sub>-compensatie dienstreizen

Nederland moet voor 2030 de helft minder CO<sub>2</sub> uitstoten ten opzichte van 1990, en in 2050 95% procent minder. In het klimaatakkoord staan de maatregelen die sectoren de komende 10 jaar nemen om de doelen voor CO<sub>2</sub>-reductie te halen.

Het klimaatakkoord is een onderdeel van het Nederlandse klimaatbeleid. Het is een overeenkomst tussen veel organisaties en bedrijven in Nederland om de uitstoot van broeikasgassen tegen te gaan. Daarmee wordt de opwarming van de aarde beperkt.

Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/klimaatverandering/klimaatakkoord/wat-is-het-klimaatakkoord>

De Inschrijver kan hier aan bijdragen door o.a. door de vrijgekomen CO<sub>2</sub> vanwege dienstreizen van medewerkers van de Inschrijver voor 100% te compenseren

#### W 9

Geef aan of alle vrijgekomen CO<sub>2</sub> vanwege dienstreizen van medewerkers van de Inschrijver 100% gecompenseerd wordt.

Alleen CO<sub>2</sub>-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO<sub>2</sub>-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM-methodologie. Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM-mitigatie project met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's).

Onder CO<sub>2</sub>-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO<sub>2</sub>-equivalenten) door het vastleggen van CO<sub>2</sub> in bomen of het voorkomen van CO<sub>2</sub>-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing.

Voor CO<sub>2</sub>-emissiefactoren voor buitenlandse dienstreizen gelden de waarden (well-to-wheel) zoals opgenomen op de website CO<sub>2</sub>emissiefactoren.nl. De berekeningsmethodiek voor de vliegafstand wordt bepaald m.b.v. de IATA-code tabel.

|  |                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Duurzame energieopwekking

Op de website van PIANOo zijn voorbeelden gegeven met betrekking tot het gebruik van energie uit duurzame bronnen: <https://www.piano.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/mvi-criteria/productgroep-energie>.

Hieruit is de volgende Wens ontstaan:

|            |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W10</b> | <p>Geef aan in welke mate het datacenter waarin de Cloud variant van de ITSM-oplossing gehost wordt CO<sub>2</sub> neutraal is.</p> <p><b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b></p> <p>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt</p> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.2. Sociale Aspecten

### 5.2.1 Social Return on Investment

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, boven op de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een loonsom hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van het totale aantal in te zetten uren van de Overeenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.

Voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan social return en hoe de invulling geverifieerd kan worden door de Opdrachtgever.

|               |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UE 35.</b> | <p>Tijdens de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Opdrachtnemer minimaal 5% van het totaal van de Ondersteuning bij Realisatie, Opleidingen en Consultancy aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen.</p> |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 36. | Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 37. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| UE 38. | <p>Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst tweemaal achtereenvolgende keren niet aan de verplichting voldoet zoals beschreven in UE 35, dan kan de Opdrachtnemer in overleg kan treden met Opdrachtnemer.</p> <p>Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Stellen Partijen de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer;</li> <li>Stelt Opdrachtgever maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.</li> </ol> |
| UE 39. | Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 35, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storten op de waarde van de Overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 35 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                     |

### 5.2.2. Internationale sociale voorwaarden

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we 'sociale voorwaarden'. De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

Op deze opdracht zijn naast de generieke sociale voorwaarden ook aanvullende sociale voorwaarden van toepassing.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 8  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| UE 40. | <p>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.</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"> <li>Opdrachtgever, <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a>;</li> <li>Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <a href="https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat">https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat</a>;</li> <li>Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw">www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw</a>.</li> </ul> |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 41. | <p><b>Risicoanalyse productieketen:</b></p> <p>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 42. | <p><b>Plan van aanpak mitigeren risico's:</b></p> <p>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"> <li>- een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren;</li> <li>- een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren;</li> <li>- (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 43. | <p><b>Jaarlijkse rapportage:</b></p> <p>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> <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.</p> <p>De rapportage bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 41;</li> <li>- 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;</li> <li>- de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;</li> <li>- informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.</li> </ul> <p>De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.</p> |

## Hoofdstuk 6. Juridische kaders

De in Bijlage X van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 4.5.2. (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.

|         |                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 82. | Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf. |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |                                                                                                                                                                                                               |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 83. | Inschrijver gaat akkoord met de volledige inhoud en alle voorwaarden uit Bijlage <nr> – concept Wachtkamerovereenkomst, met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen. |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 7. Prijsstelling

### 7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage <nr>“Prijsmodel” geoffeerde Prijzen dienen alle kosten voor de Prestatie verdisconteerd te zijn. Deze kosten kunnen door Opdrachtnemer niet verbijzonderd worden verrekend aan Opdrachtgever. Hierbij kan (en niet limitatief) worden gedacht aan:

- Periodieke rapportages;
- Periodiek overleg;
- Inspecties;
- Evaluaties;
- Toekomstverkenningen;
- Deelname aan begeleidings- en stuurgroepen;
- Reis- en verblijfkosten voor externe bijeenkomsten;
- Het verstrekken van de benodigde toegangscode voor gebruik van de Oplossing;
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Oplossing.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 51.  | 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 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. |
| GUE 84. | Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 52.  | Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.                                                                                                                                                                            |
| GUE 85. | Alle opgegeven Prijzen en Tarieven zijn realistisch en marktconform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GUE 86. | Externe partijen kunnen kosteloos inschrijven en gebruik maken van het Aanbestedingsportaal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage X “Prijzenformulier”

#### Tabblad Vergelijkingswaarde

In dit tabblad vult de Inschrijver alleen de eigen naam in.

#### Tabblad Realisatie

In dit tabblad vult de Inschrijver het bedrag in voor de Realisatie van de Oplossing zoals beschreven in paragraaf 3.10 Realisatie en verwerkt in het Plan van Aanpak als uitkomst van Wens <nr>.

#### Tabblad Licenties

In dit tabblad vult de Inschrijver de bedragen in voor 2 verschillende licentiemodellen. Het Prijzenformulier zorgt ervoor dat de laagste waarde wordt getransporteerd naar het tabblad Vergelijkingswaarde.

#### Tabblad Opleiding

In dit tabblad vult de Inschrijver de bedragen in voor de Opleidingen voor de verschillende soorten users (interne Gebruikers). Zoals aangegeven kunnen aan de aantallen geen rechten worden ontleend.

**Tabblad Consultancy**

In dit tabblad vult de Inschrijver het uurtarief van een Consultant en voor stand-by in. Aan het aantal uren kunnen geen rechten worden ontleend.

**Tabblad BPK-grafiek**

In dit tabblad kan Inschrijver een eigen inschatting invullen om te zien hoe de aangegeven waarde van de Inschrijving zich verhoudt tot de inschatting van de Aanbestedende dienst.

**Let op !** De werkelijke score van de kwaliteit wordt bepaald door de Aanbestedende dienst.

### 7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 53. | De facturering vindt maximaal jaarlijks voorafgaand aan de dienstverlening plaats.<br>Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| UE 53. | De Vergoeding voor licenties is verschuldigd vanaf de Acceptatie van de realisatie.<br>De Vergoeding voor de Implementatie is als volgt verschuldigd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij aanvang van de werkzaamheden wordt 20% van de totale kosten voor de Implementatie in rekening gebracht;</li> <li>- Nadat het design naar tevredenheid van Opdrachtgever is afgerond wordt 25% van de totale kosten voor de Implementatie in rekening gebracht,</li> <li>- Nadat de Acceptatietest naar tevredenheid van Opdrachtgever is afgerond, wordt 35% van de totale kosten voor de Implementatie in rekening gebracht;</li> <li>- De laatste 20% van de verschuldigde kosten voor de Implementatie wordt in rekening gebracht op de slotfactuur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UE 54. | Indien de Overeenkomst wordt gestart op basis van het 1e licentiemodel uit het Prijsmodel, Bijlage <nr> (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.<br><br>Wanneer de Overeenkomst wordt gestart op basis van het 2e licentiemodel uit het prijsmodel, Bijlage <nr> (vergoeding op basis van enterprise license) wordt de facturatie van de Gebruiksrechten vooraf en eenmaal per jaar gedaan.<br><br>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.<br><br>Gebruiksrechten kunnen worden gefactureerd op basis van een door de Aanbestedende dienst verschaft Bestelnummer. |
| UE 55. | Licenties worden tweemaal per jaar verrekend op basis van peildata 1 <maand> en 1 <maand>. 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 7.4. Indexering Prijs

**Opmerking:** onderstaande indexatieformule wordt op het moment van de Aanbesteding met de laatste informatie bijgewerkt. Voor deze Marktconsultatie wordt volstaan door het mechanisme aan te geven.

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen met betrekking tot de de 'Realisatie en 'Consultancy, Opleiding en training en Licenties, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijzenformulier, Bijlage <nr>, mogen vanaf jaartal jaarlijks en steeds per datum geïndexeerd worden op basis van de CBS-tabel 'CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010 = 100)'; onderwerp: CAO- lonen incl. bijz. beloningen; SBI2008: M-N Zakelijke dienstverlening, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=3DDDo>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor datum> 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 datum geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 2,9% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2020, meest recent beschikbare indexcijfer).

|        |                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 56. | De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per <datum> geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan na de initiële looptijd van deze Overeenkomst, namelijk xx (x) jaar. |
| UE 57. | Opdrachtnemer dient voor datum, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.                                             |

## Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy

### 8.1. Documentatie

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 58. | Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve de Prestatie en het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal. |
| UE 59. | De Documentatie is zodanig dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.                                                              |
| UE 60. | De Documentatie wordt in een bewerkbaar format aangeleverd, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.                                                                                                                                      |
| UE 61. | Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.                                                                                                                                                                                                                                 |
| UE 62. | Opdrachtnemer vervangt, wijzigt of past de door hem geleverde Documentatie zo spoedig aan 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.                               |
| UE 63. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.                                                                                                                                    |
| UE 64. | Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.                                                                                                                                                                                                                                       |

### 8.2. Opleiding

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 65. | Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het Functioneel-, technisch- en applicatief beheer van de Oplossing.                                                                                                        |
| UE 66. | Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.                                                                                                                                                                                         |
| UE 67. | De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                            |
| UE 68. | Opdrachtnemer stelt voor de Gebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst en houdt deze actueel.                                                                                                                              |
| UE 69. | 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. |
| UE 70. | Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.                                                                                                                                                                                                               |

### 8.3. Consultancy

|        |                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------|
| UE 71. | Het uurtarief is inclusief reis- en verblijfkosten. |
|--------|-----------------------------------------------------|

Concept

## Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase

### 9.1. Voorbereiding

De Opdrachtnemer dient de leiding te nemen bij de Implementatie van de Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient de Opdrachtnemer een Implementatieplan van de Oplossing te leveren.

### 9.2. Implementatie

|        |                                                                                                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 72. | De Oplossing dient uiterlijk op <datum> gebruiksklaar te zijn.                                                                    |
| UE 73. | Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere partijen van overige systemen. |

### 9.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

|        |                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 74. | 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'. |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 9.3.1. Opleiding

|        |                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 75. | In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan een Opleiding deelneemt. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 10. Operationele fase

### 10.1. Onderhoud en Support

Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van Onderhoud en Support ten behoeve van Oplossing. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer derdelijns Onderhoud en Support levert bij Incidenten. Het Onderhoud en Support in de eerste en tweede lijn wordt namelijk door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd.

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af aangaande het te leveren Onderhoud en Support. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels.

UE 76. Opdrachtnemer voert het Onderhoud en Support uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

UE 77. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud en Support te verlenen op de voorlaatste (verse n-1) en nieuwste versie (versie n) van de Oplossing

#### 10.1.1 Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedure

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 servicelevels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de Oplossing van toepassing zijn.

GUE 87. Inschrijver levert bij inschrijving, op basis van de in Hoofdstuk 10 van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derdelijns Onderhoud en Support.

UE 78. De SLA wordt binnen 4 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 bijlage X aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

UE 79. Opdrachtnemer werkt na de start van de contractfase mee met Opdrachtgever aan het opstellen van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

UE 80. Opdrachtnemer neemt, in aanvulling op UE 79, onderstaande aspecten op in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) voor de Oplossing:

- Doel en scope van het document.
- Benoeming partijen, verantwoordelijkheden en werkingsgebied.
- Aanvang, looptijd, wijzigingsbeleid en vaststelling.
- Standaard- en Escalatiecommunicatiestructuur met rollen en contactgegevens.
- Afspraken en Procedures (beveiligings- en privacyincidenten) betreffende:
  - Beschikbaarheid van de Servicedesk.
  - Prioriteriteitsbepaling, reactietijd en oplostijdsduur.
  - Melding en afhandeling van incidenten, problems, common vulnerability disclosures en privacygerelateerde incidenten.
  - Release- en patchmanagement. Releasekalender.
  - Aanvraag, uitvoering en afhandeling van audits, beveiligingstesten (A&P-test en Vulnerabilityscan) en continuïteitstesten (Backup & Restore, Calamiteitentest).

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Beschikbaarstelling en afhandeling van rapportages van audits, beveiligingstesten en continuïteitstesten van de Opdrachtnemer.</li> <li>o Afhandeling van Stekkermanaat (uitvoeren, herstellen).</li> <li>o Afspraken rond monitoring, logging en alerting.</li> <li>o Wijzigingen van beveiligingsstandaards (Forum van Standaardisatie).</li> <li>o Beschikbaar stellen van SLA-rapportages (SNR).</li> <li>o Beschikbaarstelling en gebruik van productiegegevens (Stekkermandaat, retransitie) buiten de Productie-omgeving.</li> <li>o Wijzigingen die de juridische status (bijvoorbeeld rond de AVG) wijzigen.</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 81. | <p>Opdrachtnemer levert maandelijks de Servicelevel rapportage op aan de contractmanager van de Opdrachtgever, met de volgende inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI-overzicht beschikbaarheid;</li> <li>• KPI opgeloste incidenten conform SLA en buiten SLA;</li> <li>• KPI opgeloste beveiligingsincidenten conform SLA en buiten SLA;</li> <li>• Status additionele dienstverlening (opdrachten). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• Datum voorgaande en komende A&amp;P testen;</li> <li>• Datum en looptijd ISO-certificering;</li> <li>• Datum en looptijd overige relevante certificaten zoals TSL-certificering.</li> </ul> <p>Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitmuttering Productgerelateerde Consultancy;</li> <li>• Gebruikersinfo (aantal Gebruikers, rollen);</li> <li>• Licentie gebruik (t.o.v. aantal gekochte licenties).</li> </ul> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 10.1.2 Capaciteit

|         |                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 88. | De Oplossing heeft capaciteit voor minimaal 300 gelijktijdig actieve Gebruikers gedurende de looptijd van de Overeenkomst. |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Type Gebruiker  | Beschrijving                                                                                                                                                                                  | Rol                                                                                                                                                                                                                                                        | Volume                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Heavy User      | Lees en schrijfrechten, dagelijks gebruik voor het uitvoeren van inkooptrajecten, contract- en leveranciers managementactiviteiten. Functioneel beheer maakt ook deel uit van deze categorie. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoper</li> <li>• Contractmanager</li> <li>• Demand Manager</li> <li>• Econoom</li> <li>• Aanbestedingsjurist / bedrijfsjurist</li> <li>• Administratieve ondersteuning</li> <li>• Functioneel beheer</li> </ul> | 48<br>40<br>12<br>4<br>8<br>10<br>2 |
| Light User      | Leesrechten en mogelijkheid tot inzage van rapportages                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleid en staf</li> <li>• Managers Inkoopketen</li> <li>• Deelnemers inkooptrajecten</li> </ul>                                                                                                                   | 18<br>8<br>200                      |
| Goedkeurder rol | Leesrechten van voor de gemandateerde relevante stukken en mogelijkheid tot                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemandateerden opdrachtgevers</li> <li>• Controllers</li> </ul>                                                                                                                                                   | Ca. 1.500                           |

| Type Gebruiker | Beschrijving                         | Rol | Volume |
|----------------|--------------------------------------|-----|--------|
|                | het uitvoeren van goedkeuringstaken. |     |        |

Tabel 3 Soorten Gebruikers

### 10.1.3 Kwetsbaarheden

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

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 86. | Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.0, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| UE 87. | 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen.</li> <li>Hoog (high): binnen één (1) maand.</li> <li>Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden.</li> <li>Laag (low): binnen zes (6) maanden.</li> </ul> |
| UE 88. | Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande: 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 89. | Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande: Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid die als 'Gemiddeld' of 'Laag' zijn geclassificeerd, niet te verhelpen dient Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (explain) aan de Opdrachtgever die deze motivatie beoordeelt en – indien akkoord - akkoord verklaart. Zonder dit akkoord blijft de Oplostermijn conform CVSS 3.1 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 Stekkermanmaat Zie paragraaf 3.3.2 uit te voeren.

### 10.1.4. Beschikbaarheid

| KPI                                                                                                                                                | Service Level                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Openstelling Oplossing door Opdrachtnemer                                                                                                          | 7 * 24 uur                            |
| Beschikbaarheid per maand<br>(Exclusief downtime bij Implementaties van wijzigingen ten aanzien van de Oplossing op verzoek van de Opdrachtnemer.) | 99% (maximale downtijd 7,2 uur/maand) |

Tabel 4 Service Level Beschikbaarheid

De berekening van de Beschikbaarheid is als volgt:

- Berekening beschikbaarheidpercentage: (gerealiseerd aantal uren beschikbaarheid / overeengekomen uren beschikbaarheid) \* 100%;
- 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 90. | De Oplossing voldoet ten minste aan de Beschikbaarheid van de Oplossing zoals opgenomen in de tabel Service Level Beschikbaarheid en bovenstaande tekst na te komen. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GUE 90 | 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. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 10.1.5. Service Window

| Omschrijving                                                 | Indicator                                                                                                                                                                                          | KPI                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                           |
| Prio 1 Incident en/of kritisch Beveiligingsincident oplossen | Z.s.m. oplossen                                                                                                                                                                                    | Werkt ook buiten service uren door.                                                    |
| 3 <sup>e</sup> Lijns ondersteuning                           | Alleen in overleg met Opdrachtgever<br>Opdrachtgever verzorgt de 1e en 2e lijns ondersteuning.                                                                                                     | Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd                       |

Tabel 5 Service Window

|        |                                                                                                                                               |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 91. | Opdrachtnemer spant zich in het Service Window van de Oplossing zoals opgenomen in de tabel Service Window en bovenstaande tekst na te komen. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 10.1.6 Servicedesk en Incidentmanagement

Incidenten kunnen met drie verschillende prioriteiten aangemeld worden. Aan elk Incident, ongeacht de vermoedelijke oorzaak van een Incident, wordt een prioriteit toegekend op basis van Impact en Urgentie. Naast de door de Opdrachtgever gemelde Incidenten aan de Helpdesk van de Opdrachtnemer worden tevens de meldingen die middels het automatisch uitbellen/signaleren van de Oplossing bij de Opdrachtnemer beschouwd als daadwerkelijke Incidenten.

| Impact   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoog     | Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor <ul style="list-style-type: none"> <li>• Één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of</li> <li>• Één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of</li> <li>• De Informatiebeveiliging en/of</li> <li>• Het imago van de Opdrachtgever en/of</li> <li>• Onacceptabele hoge kosten.</li> </ul> |
| Laag     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige situaties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Urgentie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoog              | <b>Een Incident</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging en/of</li> <li>• Brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of</li> <li>• Treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of</li> <li>• Brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of</li> <li>• Verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever en/of</li> <li>• Er geen Workaround mogelijk is en/of</li> <li>• De verwerking kan niet worden uitgesteld en/of</li> <li>• De schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.</li> </ul> |
| Laag              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige situaties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Prioriteit</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact Hoog/ Urgentie Hoog geeft Prio 1</li> <li>• Impact Hoog/ Urgentie Laag geeft Prio 2</li> <li>• Impact Laag/ Urgentie Hoog geeft Prio 2</li> <li>• Impact Laag/ Urgentie Laag geeft Prio 3</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Tabel 6 Impact, Urgentie en Prioriteit

| Impact/Urgentie        | Prestatie indicator       | Doel                                                 | Norm |
|------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------|------|
| Hoog/hoog              | Oplostijd Incident Prio 1 | 24 klokuren (binnen service uren + doorwerkgarantie) | 95%  |
| Hoog/Laag<br>Laag/hoog | Oplostijd Incident Prio 2 | Ma t/m vr: 72 klokuren (binnen service uren)         | 95%  |
| Laag/Laag              | Oplostijd Incident Prio 3 | Als onderdeel van de volgende Release                | 85%  |

Tabel 7 Incidentmanagement

|        |                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 92. | Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgelost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1). |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>W 11</b> | <p><b>ITSM Functionaliteit</b></p> <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 gereed melding 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><b>Beoordelingscriteria</b></p> <p>De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een antwoord of er een ITSM-functionaliteit voor de Oplossing gebruikt wordt;</li> <li>• Beschreven is op welke wijze de ITSM-functionaliteit voor de Oplossing door de Opdrachtgever gebruikt kan worden;</li> <li>• Beschreven is welke interfaces voorhanden zijn waarmee met de ITSM-functionaliteit gecommuniceerd kan worden.</li> </ul> |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b><br>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 10.1.7 Release – en Patch management

|        |                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 93. | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| W 12 | <b>Release Management</b><br>Opdrachtgever wil graag inzicht krijgen in uw beleid met betrekking tot Releases.<br><br><b>Vraag:</b><br>Beschrijf de manier waarop: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de aankomende Releases en de eventuele impact die een Release kan hebben op performance, koppelingen en benodigde resources;</li> <li>• Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de roadmap van de Opdrachtnemer;</li> <li>• Functionele wijzigingen tot stand komen.</li> </ul> Geef daarnaast aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Of er gebruikersgroepen zijn, wie er in die groepen zitten en welke invloed deze groepen hebben op de geboden functionaliteiten;</li> <li>• Hoeveel versies van de Oplossing gelijktijdig ondersteund worden;</li> <li>• Of er ook functionaliteiten kunnen vervallen en hoe en wanneer dat eventueel wordt gecommuniceerd;</li> <li>• Hoe lang geboden functionaliteiten minimaal worden ondersteund;</li> <li>• Hoeveel Releases er per jaar worden uitgebracht;</li> <li>• Hoeveel flexibiliteit wordt geboden met betrekking tot het moment waarop Opdrachtnemer een nieuwe Release moet gaan gebruiken;</li> <li>• De wijze waarop de Opdrachtgever betrokken kan worden in de totstandkoming en de acceptatie van aankomende Releases.</li> </ul> <b>Beoordelingscriteria &amp; Waardering</b><br>Deze informatie wordt pas bij de aanbesteding kenbaar gemaakt |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 94. | Het doorvoeren van Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing wordt in overleg met Opdrachtgever ingepland. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 95. | Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test). |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 96. | Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 10.1.8 Verbeterplan

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 97. | 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. |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 10.2. Documentatie, Opleiding en Consultancy

|        |                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 98. | Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, en indien gevraagd, Opleiding en Consultancy conform de Eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 10.3. Elektronisch 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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://www.logius.nl/helpdesk-e-factureren).

### 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](https://www.logius.nl/handleiding-aansluiten-op-digipoort-voor-bedrijven)

### 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 boekhoudsysteem 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/](https://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 DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 99. | 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 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. |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 101. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.                                                                                                                                 |
| 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.                                                                                                     |
| 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. |
| UE 104. | Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.                                                                                                         |

## 10.4. Kaders voor (re)transitie

### 10.4.1 Inleiding

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

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

### 10.4.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 het hoofdstuk leidend zijn. |
| UE 109. | Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| UE 110. | Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| UE 111. | De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| UE 112. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 113. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 114. | De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.                                                                                                                     |
| UE 115. | 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.                                                 |
| UE 116. | Indien er sprake is van klant specifieke domeinnamen dient het gebruiksrecht van de domeinnaam over te gaan naar de Opdrachtgever.<br><br>De procedure voor de overdracht van de klant specifieke domeinnaam bij beëindiging van de Overeenkomst wordt vastgelegd in het Retransitieplan. |

#### 10.4.3 (Proces)afspraken Retransitiefase

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

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 117. | Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van 3 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 118. | 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.<br>De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.                                                                                                                                                                                                                                      |
| UE 119. | Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 120. | Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 121. | Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| UE 122. | 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 Oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| UE 123. | Op verzoek van de Opdrachtgever worden bij beëindiging van de Overeenkomst Gegevens van de Opdrachtgever binnen een van tevoren afgesproken aantal dagen ter beschikking gesteld én in een voor de Opdrachtgever bruikbaar van te voren afgesproken digitaal formaat.<br><br>Aanlevering gebeurt via een beveiligde verbinding. De Opdrachtgever levert hiervoor een beveiligde dienst.<br><br>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.<br><br>Deze procedure wordt vastgelegd in het Retransitieplan met de Opdrachtgever. |