



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Recruitmentsysteem (ATS) voor instroom”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC21-023
Datum : 02 juni 2022

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionele eisen en wensen	5
2.1. Algemeen.....	5
2.2. Workflow en Taken	5
2.3. Dossiers.....	6
2.4. Configureerbaarheid	7
2.5. Zoeken.....	8
2.6. Gebruiksvriendelijkheid	8
2.7. Planning.....	9
2.8. Communicatie	10
2.9. Rapportage & Dashboard.....	11
2.10. Het Instroomproces.....	12
2.11. Inhuurproces	17
2.12. Koppelingen.....	19
2.13. Trainingen.....	22
Hoofdstuk 3. Non-functionele eisen en wensen	23
3.1. Opbouw van de dienst	23
3.2. Wet- en regelgeving	24
3.3. Beveiliging	24
3.4. Presentatie van de oplossing	30
3.5. Autorisatie en Authenticatie	31
3.6. Gegevens	32
3.7. Aansluitvoorwaarden	33
3.8. Vorbereiding en Implmentatie	34
3.9. Bewaken van de Oplossing	37
3.10. Testen van de Oplossing	37
3.11. Verifiëren van de Oplossing	37
Hoofdstuk 4. Beheer van de Oplossing	39
4.1. Service Level management.....	39
4.2. Incident management.....	40
4.3. Security management	41

4.4.	Capaciteit.....	41
4.5.	Business Continuity management	42
4.6.	Availability management	42
4.7.	Service Level Rapportage	42
4.8.	Exit fase.....	43
Hoofdstuk 5. Integriteit		44
5.1.	Business Etiquette	44
Hoofdstuk 6. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....		45
6.1.	Internationale sociale voorwaarden	45
Hoofdstuk 7. Juridische kaders.....		46
Hoofdstuk 8. Prijsstelling		47
8.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	47
8.2.	Toelichting Prijscomponenten in Bijlage V “Prijzenformulier”	47
8.3.	Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	48
8.4.	Indexering Prijs	48

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding met kenmerk IUC21-023. Het betreft een Recruitmentsysteem (ATS) voor Instroom aanbesteding. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

De Belastingdienst maakt sinds 2018 gebruik van PeopleXS van de leverancier Talentsoft ter ondersteuning van het Werving en Selectie-proces van Nieuwe Medewerkers.

Sindsdien is er veel veranderd:

- De Belastingdienst kent een instroomopgave hetgeen resulteert in een forse groei van wervingsaantallen en daarmee ook het aantal Gebruikers van de huidige Applicatie;
- Over de instroomopgave legt de Belastingdienst politieke verantwoording af. De Belastingdienst kan zich geen risico's veroorloven op de bedrijfsprocessen en bedrijfsvoering.
- Door de reorganisatie in 2019 is het organisatieonderdeel SSO O&P gevormd. Het SSO O&P is verantwoordelijk voor de HR processen Instroom en Inhuur; van de behoeftestelling van een nieuwe (inhuur)medewerker tot en met de eerste werkdag.
- Er is een doorontwikkeling van het proces Instroom geweest, die een behoefte aan nieuwe functionaliteiten en nieuwe technische mogelijkheden met zich meebrengt.

De aanleiding om op zoek te gaan naar een andere Oplossing is een combinatie van bovenstaande veranderingen én het feit dat op 31-12-2023 het contract van People XS met Talentsoft van rechtswege afloopt. Met deze aanbesteding draagt de Belastingdienst zorg voor een tijdige verwerving van een nieuwe Oplossing en wordt de ondersteuning van het Instroom- en Inhuurproces gedurende de realisatie en Implementatie (fade in nieuw systeem en fade out huidig systeem) geconsolideerd.

Hoofdstuk 2. Functionele eisen en wensen

2.1. Algemeen

GUE1	De Oplossing biedt een gebruikersinterface in ten minste de Nederlandse taal. De gebruikersdocumentatie, handleidingen en de Support zijn in de Nederlandse en/of Engelse taal beschikbaar.
GUE2	De Oplossing is in staat om vreemde tekens te herkennen zoals het Euro teken en diakritische tekens.
GUE3	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de status in het Instroomproces inzichtelijk te maken voor Kandidaten.
GUE4	Een domeinnaam door de leverancier speciaal voor Opdrachtgever ingericht, mag alleen gebruikt worden voor Opdrachtgever en organisaties verbonden aan Opdrachtgever (zoals Douane en Toeslagen). Een sub domein van het domein van de Opdrachtnemer speciaal voor Opdrachtgever, mag niet zonder toestemming van Opdrachtgever gebruikt worden.

WENS 1	Feedback van Gebruikers Geef aan in hoeverre de Oplossing functionaliteit aanbiedt ten aanzien van het vragen van feedback aan Gebruikers. Voorbeelden van momenten waarop feedback gevraagd zou kunnen worden in de Instroomprocessen: - Feedback van de Vacaturehouder na afronding van een sollicitatietraject; - Feedback van de Kandidaat na afwijzing of plaatsing in een sollicitatietraject. Beoordelingscriterium: • Op welke manieren feedback gevraagd kan worden (denk hierbij aan een waardering en/of open tekst, enz.), • In hoeverre dit geautomatiseerd te combineren is met Workflows, • In hoeverre de feedback opgeslagen kan worden en deze feedback gebruikt kan worden voor stuur- en managementinformatie. Beoordeling: • Het antwoord op de Wens is volledig, bevat een relevante, deugdelijke en daarmee tevens een overtuigende onderbouwing. Het antwoord overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Uit de beantwoording blijkt een duidelijke meerwaarde (bovenop de omschreven verwachtingen) = 5 punten; • De beantwoording beschrijft de criteria op alle inhoudelijke aspecten, sluit hiermee aan op de beoordelingscriteria en voldoet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept geen vragen op en geeft vertrouwen = 3 punten; • De beantwoording beschrijft de criteria op vrijwel alle inhoudelijke aspecten en sluit hiermee voldoende aan op de beoordelingscriteria. De beantwoording voldoet echter niet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept nog vragen op = 1 punt
---------------	--

2.2. Workflow en Taken

GUE5	Workflows / Taken van de Opdrachtgever met betrekking tot de beschreven scope dienen in de Oplossing zelfstandig te kunnen worden geconfigureerd en beheerd door de Opdrachtgever.
------	--

GUE6	De Oplossing biedt functionaliteit voor het toewijzen van Taken op basis van toegewezen rol, functie of organisatieonderdeel.
GUE7	In de Oplossing kunnen meerdere Gebruikers gelijktijdig werken aan een Workflow.
GUE8	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 Gebruiker.
GUE9	Het is mogelijk in de Oplossing om bij een specifieke Taak een Gebruiker toe te voegen en te verwijderen.
GUE10	De Oplossing biedt functionaliteit voor het toewijzen van een prioriteit aan een Taak.
GUE11	De Oplossing biedt de mogelijkheid om termijnen in te stellen op Taken.
GUE12	De Oplossing biedt de mogelijkheid signalering in te stellen / notificatie(s) te versturen: • Bij overschrijding van een door Opdrachtgever te definiëren drempel; • Bij bepaalde veranderingen (b.v. status, inhoud van Gegevens).
GUE13	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat Gebruikers genotificeerd worden, indien een Taak aan een betreffende Gebruiker is toegewezen (zoals het verzoek voor een review, goedkeuring of collegiale toetsing).
GUE14	De Gebruiker kan notificaties ontvangen als notificatie in de Oplossing en als notificatie per e-mail, waarbij het mogelijk is om in te stellen welke notificaties wel of niet per e-mail verzonden worden op basis van SMTP.
GUE15	De Oplossing ondersteunt door middel van Workflow goedkeuringstaken, waarmee Documenten of andere Gegevens gelijktijdig naar één (1) of meerdere Gebruikers worden gerouteerd ter goedkeuring.
GUE16	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor daartoe geautoriseerde Gebruikers tot het traceren van onderstaande handelingen (traceability): • Goedkeuring/ accordering van Gegevens en Documenten van een Vacature; • Wijzigingen in Gegevens en Documenten van een Vacature; • Wijzigingen in status van een Vacature; • Betrokken actoren bij een Vacature.
GUE17	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de Workflow aan te sturen met door Opdrachtgever gedefinieerde bedrijfsregels.

2.3. Dossiers

Dossierbeheer bestaat uit het vastleggen en beheren van Gegevens, Documenten (eventueel ook filmpjes) en relevante procesinformatie die gedurende het Instroom- of Inhuurproces is ontstaan of uit andere processen worden ingebracht. Documenten en Gegevens worden eenmalig vastgelegd en zijn vanuit verschillend perspectieven inzichtelijk.

GUE18	In de Oplossing is een automatische controle op aanwezigheid van vereiste Metadata in te stellen bij onder andere het: • Afsluiten van een Taak; • Afsluiten van een Vacature; • Uploaden van Documenten.
GUE19	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Documenten op elk gewenst moment toe te voegen aan een Dossier.

GUE20	De Oplossing biedt functionaliteit om een door de Opdrachtgever gedefinieerde extractie van Gegevens te creëren, waarbij minimaal de formaten .xls, .xlsx en .csv worden ondersteund.
GUE21	De Oplossing dient het toevoegen van Metadata aan Documenten te ondersteunen, ten behoeve van de vindbaarheid van Documenten.
GUE22	In de Oplossing moet kunnen worden ingesteld welke Metadata (tags) er voor verschillende soorten Documenten gelden en welke daarvan verplicht ingevuld moeten zijn wanneer een Gebruiker een Document aan een Dossier wil toevoegen.
GUE23	Het is mogelijk in de Oplossing reeds bestaande (actuele en of reeds afgeronde) Dossiers op te voeren.
WENS 2	Uploaden en afspelen van Marktconform/gangbaar videoformaat Ondersteunt de Oplossing het uploaden én afspelen van Marktconform/gangbaar videoformaat door alle Gebruikers en Kandidaten/Sollicitanten? Beoordelingscriterium: JA/NEE Beoordeling: Ja = 9 punten Nee = 0 punten Indien u deze wens met ja hebt beantwoord dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken (dit wordt niet meegenomen in de beoordeling): • In hoeverre en de wijze waarop de Oplossing invulling geeft aan de Wens. • Welke Marktconforme en gangbare videoformaten de Oplossing ondersteunt.

2.4. Configureerbaarheid

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

GUE24	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van tenminste de volgende functionaliteiten zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer: • Uploaden van Documenten; • Goedkeuren van Documenten; • Samenstellen van Documenten (op basis van templates); • Metadata van Documenten; • Toevoegen van gegevensvelden; • Gegevensvelden; • Ingave/wijziging Gegevens van een Vacature door Gebruiker; • Welke gegevens gewijzigd kunnen worden door Kandidaat; • Workflows, op het gebied van processtappen, bedrijfsregels en betrokken actoren; • Termijnbewaking, gerelateerd aan Workflows en Taken; • Statussen van Workflow / Taken; • Toewijzen van Taken; • Notificaties onder andere als gevolg van bepaalde Taken of statussen; • Type instroomproces, gerelateerd aan Workflows; • Digitale handtekening (indien aangeboden); • Rapportages; • Dashboards;
-------	---

- Autorisatiegroepen;
- Validaties, in de zin van automatische controles bij het uitvoeren van handelingen, bijvoorbeeld bij het uploaden van een Document.

2.5. Zoeken

GUE25 De Oplossing biedt de mogelijkheid om Gegevens te zoeken in alle beschikbare velden (query), waarbij het mogelijk is om selectiefilters gecombineerd in te stellen.

GUE26 De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van reguliere expressies te zoeken in Gegevens zoals bijvoorbeeld Metadata en bestandsnaam van Documenten. Gebruikers kunnen zoektermen invullen in een zoekbalk. De functie doorzoekt vervolgens op basis van filtering op alle Gegevens op het betreffende woord, deel van het woord of combinatie van woorden.

2.6. Gebruiksvriendelijkheid

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

GUE27 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.

WENS 3 Gebruiksvriendelijkheid

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Oplossing de Gebruikers op intuïtieve en uitnodigende wijze in staat stelt hun doel op efficiënte wijze te bereiken. Beschrijf aan de hand van een case hoe een Gebruiker de Oplossing gebruikt.

In uw antwoord dient u in ieder geval de volgende elementen te beschrijven.

Efficiëntie: de Gebruiker kan zijn/haar doel efficiënt bereiken of taak voltooien.

- (User) Control: de Gebruiker is in controle over de Oplossing;
- Interface-ontwerp: het visueel ontwerp en interactie-ontwerp is doelgericht, zonder storende of irrelevante (beeld-) informatie.

Gemak: de Gebruiker wordt handiger in het gebruik van de Oplossing naarmate hij/zij deze vaker gebruikt.

- Consistentie: in de Oplossing zijn schermen, menu's, kleuren, geluiden etc. eenduidig vormgegeven;
- Behulpzaamheid: hoe behulpzaam is de Oplossing? Laat de Oplossing zien waar de Gebruiker is? En waar de Gebruiker kan komen om zijn/haar doel te bereiken? Hoe zorgt de Oplossing ervoor dat overbodige handelingen en foutieve handelingen worden voorkomen?

De Opdrachtgever verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat:

- Uit het antwoord blijkt dat de Gebruiker zijn/haar doel efficiënt kan bereiken of taak voltooien aan de hand van (user) control en interface-ontwerp;
- Uit het antwoord blijkt op welke wijze de Oplossing de Gebruiker ondersteunt in het handiger worden in het gebruik van de Oplossing door consistentie en behulpzaamheid;
- Er in het antwoord een concrete, relevante en deugdelijke onderbouwing is opgenomen.

	Beoordelingscriterium De beoordeling vindt plaats aan de hand van de hierboven beschreven elementen en de mate waarin uw antwoord hieraan voldoet. Beoordeling: • Het antwoord op de Wens is volledig, bevat een relevante, deugdelijke en daarmee tevens een overtuigende onderbouwing. Het antwoord overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Uit de beantwoording blijkt een duidelijke meerwaarde (bovenop de omschreven elementen = 13 punten; • De beantwoording beschrijft alle inhoudelijke aspecten en sluit hiermee aan op de genoemde elementen en het beoordelingscriterium en voldoet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept geen vragen op en geeft vertrouwen = 8 punten; • De beantwoording beschrijft vrijwel alle inhoudelijke aspecten en sluit hiermee voldoende aan op de beoordelingscriteria. De beantwoording voldoet echter niet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording laat te wensen over = 3 punten.
--	--

2.7. Planning

Ten behoeve van werving, selectie, indiensttreding en Onboarding worden gesprekken gevoerd met Kandidaten en Nieuwe Medewerkers. Dit betreft zowel gesprekken op locatie van De Belastingdienst als online gesprekken via Webex.

GUE28	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor Gebruikers om een planning van tijdsloten te maken (ten behoeve van bijvoorbeeld gesprekken) voor één of meerdere Kandidaten op basis waarvan een Kandidaat of een Inhuurleverancier een tijdslot kan reserveren.
-------	---

WENS 4	Inplannen van Activiteiten, middelen en mensen. Biedt de Oplossing ondersteuning bij het inplannen van Activiteiten, middelen en mensen? Beoordelingscriterium JA/NEE Beoordeling: Ja = 13 punten Nee = 0 punten Indien u deze wens met Ja hebt beantwoord dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken: Proces • De mogelijkheid om inzicht te krijgen in de actuele en verwachte bezetting van (meerdere) Gebruikers, • Mogelijkheden dat Gebruikers inzicht hebben in hun eigen taakbelasting en die van andere Gebruikers, • Mogelijkheden om inzicht te krijgen in de ingeschatte hoeveel begeleidingstijd van een Kandidaat (op basis van het actuele Dossier). Activiteiten • Mogelijkheden om het plannen van selectiegesprekken te verbeteren/vereenvoudigen, • Mogelijkheden om het plannen van arbeidsvoorwaardengesprekken te verbeteren/vereenvoudigen, • Mogelijkheden om op basis van beschikbaarheid of voorkeuren van de Kandidaat selectie- of arbeidsvoorwaardengesprekken in te plannen (bijvoorbeeld intekenen op momenten),
--------	---

- Mogelijk voor het plannen van data door Gebruiker (selectiegesprekken, planning en Doorlooptijd) via de Oplossing door middel van een integratie met Exchange/Outlook. (Afspraken komen hierdoor in de agenda's van genodigden).

2.8. Communicatie

De Belastingdienst heeft de voorkeur voor het uitwisselen van berichten binnen de Oplossing waarin Gebruikers onderling berichten kunnen uitwisselen én Gebruikers met Kandidaten en Leveranciers Inhuur berichten uit kunnen wisselen.

GUE29	De Oplossing ondersteunt Communicatie tussen Gebruiker en Kandidaat en vastlegging daarvan in het Sollicitatiedossier.
-------	--

GUE30	De Oplossing ondersteunt Communicatie tussen Gebruikers onderling en vastlegging daarvan in het Vacaturendossier.
-------	---

GUE31	De Oplossing ondersteunt Communicatie tussen Gebruiker en Leveranciers Inhuur en vastlegging daarvan in het Inhuur Offerte Dossier.
-------	---

GUE32	In de Oplossing kunnen automatische berichten aan Kandidaten en Leveranciers Inhuur (ontvangstbevestiging, afwijzingen, bevestigingen, etc.) worden ingericht en aangepast.
-------	---

WENS 5 Communicatie

Geef aan op welke wijze de Communicatie tussen Kandidaat en Gebruiker kan plaatsvinden en hoe deze vastgelegd wordt.

Beoordelingscriterium

In uw beschrijving dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken:

1. Mogelijkheden om Communicatie in Bulk uit te kunnen voeren;
2. Mogelijkheden om gebruik te kunnen maken van templates en/of macro's;
3. Vastlegging van en inzage in de Communicatie;
4. Versturen en ontvangen van berichten vanuit de Oplossing.

Beoordeling:

- Het antwoord op de Wens is volledig, bevat een relevante, deugdelijke en daarmee tevens een overtuigende onderbouwing. Het antwoord overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Uit de beantwoording blijkt een duidelijke meerwaarde (bovenop de omschreven aspecten) = 22 punten;
- De beantwoording beschrijft alle inhoudelijke aspecten, sluit hiermee aan op de beoordelingscriteria en voldoet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept geen vragen op en geeft vertrouwen = 15 punten;
- De beantwoording beschrijft vrijwel alle inhoudelijke aspecten en sluit hiermee voldoende aan op de beoordelingscriteria. De beantwoording voldoet echter niet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept nog vragen op = 6 punten.

2.9. Rapportage & Dashboard

De Oplossing levert informatie om inzicht in de voortgang van de vervulling van open posities te krijgen. Dit omvat ook de voortgang van stappen die door aangesloten systemen worden uitgevoerd. Denk bijvoorbeeld aan terugkoppeling van testresultaten.

Inzicht in de voortgang bevat niet alleen informatie over waar in het proces de afhandeling zich bevindt, maar ook wanneer deze stap en de volgende stappen (waarschijnlijk) worden afgerond. Zo is het de bedoeling dat de Oplossing voorziet in monitoring en sturing op onder andere de te behalen deadlines, voortgangsbewaking van de processtappen in een Workflow.

GUE33	De Oplossing biedt rapportagemogelijkheden in de vorm van het configureren, genereren, exporteren en printen van rapportages zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, waarbij tenminste de volgende formaten worden ondersteund: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .csv.
GUE34	De Oplossing voorziet in een real time Dashboard met betrekking tot de Gegevens in de Oplossing ten behoeve van sturing, waarbij het mogelijk is om door te klikken naar de onderliggende Gegevens.
GUE35	De Oplossing biedt ten minste de mogelijkheid de volgende Gegevens in een configurabel Dashboard te presenteren: • overzicht over alle onderhanden Vacatures; • overzicht over de status van één enkele Vacature (met alle Kandidaten in de verschillende fases) • overzicht per Kandidaat met alle relevante Gegevens; • Sturingsinformatie (bijvoorbeeld Taken, volledigheid Dossier, Doorlooptijden). 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.

WENS 6	Dashboards & Rapportages Beschrijf in hoeverre Dashboard- en rapportagefunctionaliteiten zijn ingebed in de Oplossing en werk daarbij ten minste de volgende aspecten uit: <u>Dashboards:</u> • De aanwezigheid van (standaard) Dashboards t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals beheerders, Medewerkers van SSO O&P, leidinggevend, managers) en het gemak waarmee zij de Dashboards kunnen aanpassen (Configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.). • De aanwezigheid van specifieke Dashboards voor sturing en verantwoording. <u>Rapportages</u> • De aanwezigheid van standaard rapportages t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals Beheerders, Medewerkers van SSO O&P en managers). • Mogelijkheden tot het aanpassen van rapportages (Configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.). • De wijze waarop een Gebruiker zelf een rapportage (template) kan configureren. Beoordelingscriterium De beoordeling vindt plaats op basis van de volgende elementen: • De mate waarin Dashboards aanwezig zijn voor verschillende Gebruikers; • De wijze waarop Dashboards configureerbaar zijn; • De mate waarin Standaard rapportages aanwezig zijn voor verschillende gebruikers; • De mate waarin en wijze waarop rapportages aangepast kunnen worden; • De mate waarin en wijze waarop rapportages door Gebruikers configureerbaar zijn.
--------	--

Beoordeling

- Het antwoord op de Wens is volledig, bevat een relevante, deugdelijke en daarmee tevens een overtuigende onderbouwing. Het antwoord overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Uit de beantwoording blijkt een duidelijke meerwaarde (bovenop de omschreven elementen) = 5 punten;
- De beantwoording beschrijft alle inhoudelijke aspecten, sluit hiermee aan op de beoordelingscriteria en voldoet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept geen vragen op en geeft vertrouwen = 3 punten;
- De beantwoording beschrijft vrijwel alle inhoudelijke aspecten en sluit hiermee voldoende aan op de beoordelingscriteria. De beantwoording voldoet echter niet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept nog vragen op = 1 punt.

2.10. Het Instroomproces

SSO O&P heeft een aantal expertisegebieden, waaronder Instroom. Instroom ondersteunt de Vacaturehouder met kennis van de arbeidsmarkt en een end-to-end Instroomproces.

Het Instroomproces

Het Instroomproces bevat zeven hoofdstappen waarbij SSO O&P adviseert en ondersteunt. De Vacaturehouder en SSO O&P werken samen aan het vervullen van een open positie vanaf het moment dat de wervingsbehoefte bekend is tot en met de Onboarding van de Nieuwe Medewerker bij de Belastingdienst, Douane en Toeslagen.

1. De vraag in kaart brengen
2. Werven en solliciteren
3. De geschikte Kandidaat Selecteren
4. Gesprek over arbeidsvoorwaarden
5. Alles rond het contract
6. Welkom! Onboarden
7. Werkplek in orde maken

Het resultaat van het end-to-end proces Instroom is dat de juiste persoon op de open positie terechtkomt, en dat hij of zij startklaar is voor de uitvoering van de werkprocessen die daar bij horen. Om dat te bereiken, organiseert het proces Instroom - samen met de Concerndirectie Communicatie - arbeidsmarktcampagnes, wordt onderzoek gedaan en analyses uitgevoerd. Daarnaast worden wervingsplannen gemaakt (per directie), draaiboeken opgesteld, de selectiegesprekken gevoerd en ondersteunt het proces Instroom bij het invullen van stageplekken. Vervolgens verzorgt het proces Instroom de administratieve instroom van Nieuwe Medewerkers, inclusief Onboarding.

De Oplossing dient de stappen van het Instroomproces functioneel te ondersteunen. In relatie tot deze processtappen zijn er specifieke eisen en wensen. Dit hoofdstuk 2.10 dient als leidraad voor de inrichting en configuratie van de Oplossing.

2.10.1. Stap 1: Voorbereiden Werven – De vraag in kaart brengen

Na interne afstemming over de wervingsbehoefte kan een Gebruiker doorgaans Vacaturehouder in de Oplossing een open positie aanmelden betreffende een Interne Vacature, Externe Vacature, Stageplaats Vacature of een andere soort. Met het aanmelden van de open positie wordt in de Oplossing een Vacature dossier gemaakt.

GUE36

Een Gebruiker doorgaans Vacaturehouder heeft de mogelijkheid om een open positie aan te melden waarmee een Vacature dossier wordt aangemaakt en een Workflow wordt gestart. Een Gebruiker (Medewerker SSO O&P/ heavy user) krijgt een notificatie om de afhandeling van de Vacature toe te kennen aan specifieke Gebruiker.

2.10.2. Stap 2: Werven en Solliciteren

Het wervingsproces begint bij het toekennen van het Vacaturedossier aan een Gebruiker zijnde Medewerker SSO O&P. De Gebruiker zijnde Medewerker SSO O&P plant een intake met de Vacaturehouder en completeert het Dossier over de wervingsprocedure die gevolgd gaat worden.

De vacaturetekst kan worden opgesteld op basis van een vacaturetemplate of herbruikbare, ingevulde vacatureteksten van veel voorkomende rollen.

GUE37	De Oplossing bevat een bibliotheek met templates van vacatureteksten. Een template kan worden gekoppeld aan een Vacaturedossier en is aan te passen op specifieke onderdelen door de Gebruiker zijnde Medewerker SSO O&P.
-------	---

GUE38	Gepubliceerde Vacatures worden opgeslagen in een Vacature archief. Dit archief beschikt over een zoekfunctionaliteit. Oude Vacatureteksten kunnen worden geraadpleegd en zijn beschikbaar voor (gedeeltelijk) hergebruik.
-------	---

Op basis van de vastgestelde wervingsprocedure dient de Vacature gepubliceerd te kunnen worden op ofwel de interne Belastingdienst Vacature site of de externe sites (Carrière Sites Overheid (CSO) en betaalde Vacaturesites zoals Jobboards etc.).

GUE39	De Vacature dient vanuit de Oplossing op verschillende Kanalen zowel gelijktijdig als volgordelijk gepubliceerd te kunnen worden.
-------	---

Vanuit de verschillende sites moet een Kandidaat kunnen solliciteren op de Vacature. Dit betekent dat er vanuit de sites naar de Oplossing moet worden gerouteerd (LINK of URL – sollicitatie pagina).

WENS 7	Vacature specifieke vragen te stellen aan de potentiële kandidaat Biedt uw Oplossing de mogelijkheid om voorafgaand aan het indienen van de sollicitatie, een aantal Vacature specifieke vragen te stellen aan de potentiële Kandidaat? Beoordelingscriterium JA/NEE Beoordeling Ja = 9 punten Nee = 0 punten
---------------	--

De sollicitatiepagina leidt tot het aanmaken van een Kandidaatprofiel en een Sollicitatiedossier in de Oplossing, welke wordt gekoppeld aan het Vacaturedossier.

GUE40	Een Kandidaat kan een afgeschermd Kandidaatsprofiel aanmaken en verkrijgt daarmee een unieke gebruikersidentificatie.
-------	---

GUE41	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan de Kandidaat om toestemming te geven om zijn/haar Gegevens een bepaalde periode te bewaren. Voordat deze periode eindigt ontvangt de Kandidaat een bericht waarin hij/zij opnieuw toestemming kan geven.
-------	--

GUE42	Gebruikers, zijnde Medewerkers SSO O&P, moeten in staat zijn in de Oplossing een Kandidaatprofiel aan te maken.
-------	---

GUE43	De sollicitatiepagina is interactief en biedt de mogelijkheid om relevante vragen te stellen aan Kandidaten afhankelijk van reeds gegeven input. Relevantie wordt bepaald op basis van de gestelde Vacature én door de Kandidaat ingegeven input. Bijvoorbeeld als een Kandidaat op de sollicitatiepagina heeft aangegeven dat hij reeds werkt voor de Rijksoverheid dient deze Kandidaat andere vragen te krijgen dan een Kandidaat die heeft aangegeven niet voor de Rijksoverheid te werken.
GUE44	De sollicitatiepagina kan op basis van een reactie op een Vacature en/of open sollicitatie (bv. een event) automatisch worden gevuld met beschikbare Gegevens uit het Kandidaatprofiel.

Het heeft de voorkeur dat Sollicitatiedossiers kunnen worden verrijkt met behulp van CV-Parsing, zodat de Sollicitatiedossiers informatie bevatten die het maken van een match kunnen ondersteunen.

WENS 8	Parsen Kan de Oplossing geautomatiseerd (on)gestructureerde data verwerken (parsen) ten behoeve van het invullen van het sollicitatie- of Kandidaatprofiel? Beoordelingscriterium JA/NEE Beoordeling Ja = 5 punten Nee = 0 punten Bij een positieve beantwoording dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken: - In hoeverre CV-Parsing geïntegreerd kan worden, - Welke Documenten en/of Gegevens gedestilleerd kunnen worden, - Vanuit welke platforms geautomatiseerd data verwerkt kunnen worden.
---------------	---

WENS 9	Referral Biedt de Oplossing mogelijkheden tot Referral? Beoordelingscriterium JA/NEE Beoordeling Ja = 9 punten Nee = 0 punten
---------------	--

Talentpool

Een Kandidaat kan in haar/zijn Kandidaatprofiel toestemming geven om in een Talentpool te worden opgenomen. De bewaartermijn in een Talentpool is ingericht conform wet- en regelgeving (waaronder de AVG).

GUE45	De Oplossing voorziet in een mogelijkheid om: • Talentpools in te richten, te configureren en te beheren; • Berichten te kunnen versturen aan de Kandidaten in een Talentpool; • Kandidaten te kunnen zoeken in Talentpools; • Op basis van geregistreerde functievoorkeuren Kandidaten in Talentpools een nieuwsbrief te sturen met specifieke Vacatures.
-------	--

Sourcen

De Belastingdienst benadert ook actief potentiële Kandidaten in de markt (Sourcen). Naast de Talentpool worden potentiële Kandidaten via externe omgevingen (zoals LinkedIn) benaderd om te gaan solliciteren.

2.10.3. Stap 3: Selecteren

Na het verstrijken van de publicatietermijn zal de geschikte Kandidaat worden geselecteerd. Op basis van de Sollicitatiedossiers gekoppeld aan het Vacature dossier worden Kandidaten geselecteerd.

Op basis van vastgelegde wervingsprocedure worden de volgende stappen in het selectieproces uitgevoerd:

1. Brief en cv selectie door recruiter / Vacaturehouder
2. OPTIONEEL: voorselectietest
3. Selectiegesprek
4. OPTIONEEL: assessment
5. OPTIONEEL: 2e selectiegesprek

Toelichting:

1. Sollicitatiegegevens worden in de Oplossing gedeeld met betrokken Gebruikers ten behoeve van de Brief - en CV selectie.
2. Indien een Voorselectietest behoort tot de procedure, dan moet de Oplossing via een koppeling bewerkstellingen dat voor de verwerking strikt noodzakelijke Kandidaatgegevens beschikbaar worden gesteld aan het Assessmentportaal (zie hoofdstuk 2.12 Koppelingen). De Kandidaat wordt via de Oplossing op de hoogte gesteld dat hij/zij een Voorselectietest dient te maken (via een notificatie). Het resultaat van de Voorselectietest wordt, na toestemming van de Kandidaat, via een koppeling met het Assessmentportaal opgenomen in het Sollicitatiedossier in de Oplossing.
3. Als stap 1 (en optioneel stap 2) positief zijn doorlopen volgt een selectiegesprek. De Oplossing voorziet in een planningsfunctionaliteit zodat een afspraak kan worden gemaakt voor een selectiegesprek met geselecteerde Kandidaat en een selectiecommissie. Een aantal sollicitatiegegevens dienen binnen de Oplossing te worden gedeeld met de selectiecommissie. Het resultaat van het selectiegesprek wordt vastgelegd in de Oplossing. Hierbij kan gedacht worden aan o.a. gespreksnotities, beoordeling op competenties en een selectieadvies.
4. Indien een Assessment behoort tot de procedure, dan moet de oplossing voorzien in een planningsfunctionaliteit zodat een afspraak kan worden gemaakt voor een Assessment met de geselecteerde Kandidaat. Het resultaat van het Assessment wordt, na toestemming van de Kandidaat, via een koppeling met het Assessmentportaal opgenomen in het Sollicitatiedossier in de Oplossing.
5. Indien een tweede selectiegesprek behoort tot de procedure, dan moet de Oplossing voorzien in een planningsfunctionaliteit zodat een afspraak kan worden gemaakt voor een selectiegesprek met een geselecteerde Kandidaat en een selectiecommissie.

GUE46	De Oplossing faciliteert "Matching" waarbij tenminste vacaturetekst met Kandidatenprofielen kan worden gematched.
GUE47	De Oplossing ondersteunt de Gebruiker door het aanbrengen van Ranking van Kandidaten op basis van beschikbare Gegevens uit het Kandidaatprofiel of Sollicitatiedossier.
GUE48	De Oplossing maakt sollicitaties inzichtelijk voor de Gebruiker, zijnde de SSO&P Medewerker, en Kandidaat, ook als de Kandidaat op meerdere Vacatures tegelijk solliciteert.

Er staan Functiegebouw Rijk (FGR) competenties in de vacaturetekst (zie www.functiegebouwrijksoverheid.nl). Het is de bedoeling dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om vastlegging van een selectiegesprek met beoordeling van competenties direct in te voeren.

GUE49	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor de Gebruiker tot een configureerbare beoordelingspagina in het Sollicitatiedossier waarop scores kunnen worden aangebracht (o.a. op basis van FGR competenties) en notities kunnen worden gemaakt.
-------	--

De Oplossing ondersteunt het afwijzen van een Kandidaat. De Belastingdienst wil variatie kunnen aanbrengen in de afwijzreden.

GUE50	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan te geven wat de reden van afwijzing of terugtrekking is. Op basis van de opgegeven reden van afwijzing gebruikt de Oplossing het bijbehorende template. Deze informatie kan vervolgens gebruikt worden in stuur- en managementinformatie.
-------	--

2.10.4. Stap 4: Afstemming - Indiensttreding: gesprek over arbeidsvoorwaarden

Het indiensttredingsproces start na de selectie van een Kandidaat, op het moment dat zowel de Vacaturehouder als de Kandidaat de intentie hebben uitgesproken de sollicitatieprocedure te willen vervolgen met een Arbeidsvoorwaardengesprek.

Het Arbeidsvoorwaardengesprek leidt tot een Arbeidsvoorwaardenvoorstel (aanbod) welke door de Gebruiker zijnde Medewerker SSO O&P in de Oplossing kan worden vastgelegd in het Sollicitatiedossier. De Kandidaat kan in de Oplossing het Arbeidsvoorwaardenvoorstel inzien en bevestigen ter akkoord. Het Arbeidsvoorwaardenvoorstel geeft de Kandidaat de zekerheid om zijn of haar huidige baan op te kunnen zeggen.

De Kandidaat voegt voor Indiensttreding relevante Gegevens en Documenten toe aan zijn/haar Sollicitatiedossier. Hierbij kan gedacht worden aan o.a. loonbelastingverklaring, integriteitsverklaring, kopie diploma, et cetera.

GUE51	In het Sollicitatiedossier kunnen een Arbeidsvoorwaardenvoorstel en notities worden vastgelegd.
GUE52	In de Oplossing kan de Kandidaat het Arbeidsvoorwaardenvoorstel bevestigen ter akkoord.

2.10.5. Stap 5: Indiensttreding: Alles rond het contract

Deze processtap start nadat een Kandidaat heeft bevestigd akkoord te gaan met het Arbeidsvoorwaardenvoorstel en aanvullende Documenten (zoals beschreven in de vorige stap) heeft aangeleverd. Hiermee beschikt de Belastingdienst over alle benodigde Gegevens om de indiensttreding verder in gang te zetten door middel van:

- (1) VOG aanvraag
- (2) Registratie Nieuwe Medewerker in de personeelsadministratie van de Rijksoverheid, te weten P-Direkt van Binnenlandse Zaken, opmaak en ondertekening Arbeidsovereenkomst
- (3) Voorbereiding aanvraag bedrijfsmiddelen
- (4) Voorbereiding programma Onboarding

Indien er dergelijke Oplossingen ter beschikking komen die de vraag ondersteunen dan wil de Opdrachtgever hier optioneel mee kunnen koppelen via een API.

2.10.6. Stap 5: Startklaar maken - Welkom! Onboarden

De Nieuwe Medewerker wordt via de Oplossing geïnformeerd wanneer hij/zij het onboardingsprogramma zal bijwonen.

GUE53

In de Oplossing kan met behulp van reeds beschikbare kandidaatgegevens een Akte van eed/belofte worden gegenereerd.

2.10.7. Stap 7: Startklaar maken - Werkplek in orde maken

Vanuit de Oplossing zal de bestelling voor een aanvraag van een Persoonlijke Standaard Uitrusting (PSU) voorbereid moeten kunnen worden. Optioneel zal een API-koppeling met het Klantorder Systeem van het Logistiek Centrum van de Belastingdienst gerealiseerd worden. Er zijn hier verder geen specifieke eisen en of wensen in dit proces.

2.11. Inhuurproces

Naast Instroom is SSO O&P verantwoordelijk voor het Inhuurproces. Het Inhuurproces bestaat uit:

- I. Nieuwe Inhuur;
- II. Verlengen van Inhuur; en
- III. Beëindigen van Inhuur.

De Oplossing dient in ieder geval het deelproces Nieuwe Inhuur te kunnen ondersteunen.

Het Inhuurproces kent voor nieuwe inhuur de volgende stappen:

1. Indienen capaciteitsaanvraag – nieuwe inhuur;
2. Aanvraag tot Offerte indienen bij leveranciers uit de raamovereenkomsten (werven) en Offertes van leveranciers ontvangen (solliciteren);
3. Selecteren;
4. Indienstreding: Alles rond het contract;
5. Startklaar maken inhuur.

Het Inhuurproces kent voor het verlengen van zittende inhuur de volgende stappen:

1. Verzoek tot verlenging
2. Vastleggen verlenging inhuur in personeelsadministratie.

Het Inhuurproces kent voor het (tussentijds) beëindigen van inhuur de volgende stappen:

1. Verzoek tot (voortijdig) beëindigen;
2. Vastlegging in personeelsadministratie;
3. Inleveren bedrijfsmiddelen.

Het resultaat van het Inhuurproces is dat de juiste inhuurkracht op de Inhuur Vacature terecht komt, en dat hij of zij startklaar is voor de uitvoering van de werkprocessen die daar bij horen.

Hiervoor vindt werving plaats bij gecontracteerde Leveranciers Inhuur en worden selectiegesprekken gevoerd met aangedragen Inhuur Kandidaten. Vervolgens verzorgt het proces Inhuur de administratieve instroom van nieuwe Inhuurmedewerkers.

De Oplossing dient de stappen van het Inhuurproces voor Nieuwe Inhuur functioneel te ondersteunen. Dit hoofdstuk 2.11 dient als leidraad voor de inrichting en configuratie tijdens Implementatie van de Oplossing. Er zijn geen specifieke eisen en of wensen in dit proces.

2.11.1. Stap 1: Voorbereiden Werven - Behoeftestelling

Na interne afstemming over de wervingsbehoefte kan een manager in de Oplossing een open positie aanmelden betreffende inhuur. Met het aanmelden van de open positie wordt in de Oplossing een (Inhuur) Vacature dossier aangemaakt.

2.11.2. Stap 2: Werven

Het wervingsproces voor Inhuur begint bij het toekennen van het Vacaturedossier aan een Gebruiker zijnde Medewerker SSO O&P. De Gebruiker zijnde Medewerker SSO O&P plant een intake met de (Inhuur) Vacaturehouder en completeert het Dossier over de wervingsprocedure die gevolgd gaat worden.

Het Inhuurprofiel kan worden opgesteld op basis van een vacaturetemplate of herbruikbare, ingevulde vacatureteksten van veel voorkomende rollen.

De Oplossing ondersteunt de Communicatie tussen Gebruikers zijnde Medewerker SSO O&P en de Leveranciers Inhuur omtrent de Aanvraag tot Offerte en de vastlegging daarvan in het Inhuur Offerte Dossier. De Leveranciers Inhuur uploaden de Offertes in de Oplossing. De ontvangen Offerte (brief/cv van Kandidaat plus aanbieding uurtarief, beschikbare uren per week en beschikbare periode) leidt tot het aanmaken van een Inhuur Offerte Dossier in de Oplossing, welke wordt gekoppeld aan het (Inhuur)Vacaturedossier. Een Leverancier Inhuur kan meerdere Offertes indienen per Vacature.

2.11.3. Stap 3: Selecteren

Op basis van de Inhuur Offerte Dossiers die gekoppeld zijn aan het (Inhuur)Vacaturedossier zal een Kandidaat worden geselecteerd.

De volgende stappen in het selectieproces worden uitgevoerd:

1. Brief en cv selectie door recruiter / Vacaturehouder;
2. Selectiegesprek.

Toelichting:

1. Sollicitatiegegevens worden in de Oplossing gedeeld met betrokken Gebruikers (o.a. in de rol van Selecteur) ten behoeve van de Brief - en CV selectie;
2. Als stap 1 positief is doorlopen volgt een selectiegesprek. De Oplossing voorziet in een planningsfunctionaliteit zodat een afspraak kan worden gemaakt voor een selectiegesprek met geselecteerde Kandidaten en een selectiecommissie. Een aantal sollicitatiegegevens dienen binnen de Oplossing te worden gedeeld met de selectiecommissie. Het resultaat van het selectiegesprek wordt middels een beoordelingsformulier vastgelegd in de Oplossing. Hierbij kan gedacht worden aan o.a. gespreksnotities, beoordeling op FGR competenties en een selectieadvies.

De Gebruiker kan in alle hierboven beschreven selectiestappen de Leverancier Inhuur informeren over het resultaat van de selectieprocedure en eventuele vervolgstappen. Hieronder valt ook het afwijzen van een Kandidaat; dit gebeurt na de bevestiging van de geselecteerde Kandidaat.

2.11.4. Stap 4: Indiensttreding: Alles rond het contract

Deze stap begint bij een positieve uitkomst van de selectie. Het opmaken van het inhuurcontract door Gebruiker en accorderen door Leverancier Inhuur vindt buiten de Oplossing plaats. Na het accorderen van het inhuurcontract kan de Leverancier Inhuur in de Oplossing verschillende Gegevens en Documenten toevoegen aan het Sollicitatiedossier.

2.11.5. Stap 5: Startklaar maken

Vanuit de Oplossing zal de bestelling voor een aanvraag van een Persoonlijke Standaard Uitrusting (PSU) voorbereid moeten kunnen worden. Optioneel zal een API-koppeling met het Klantorder Systeem van het Logistiek Centrum van de Belastingdienst gerealiseerd worden.

2.12. Koppelingen

De Oplossing moet met andere systemen van het Instroomproces kunnen samenwerken voor het uitwisselen van informatie. De Oplossing moet hiervoor geautomatiseerd ontsloten kunnen worden voor het plaatsen en voor het ophalen van informatie middels een API-Koppelvlak. Enerzijds API koppelingen met Derde Partijen en anderzijds API koppelingen vanuit de Oplossing zelf.

GUE54	De Oplossing moet over een API-Koppelvlak beschikken op basis van Open Standaarden dat andere systemen in staat stelt informatie aan te leveren en op te halen uit de Oplossing.
-------	--

Het gaat om de volgende koppelingen die u dient te realiseren:

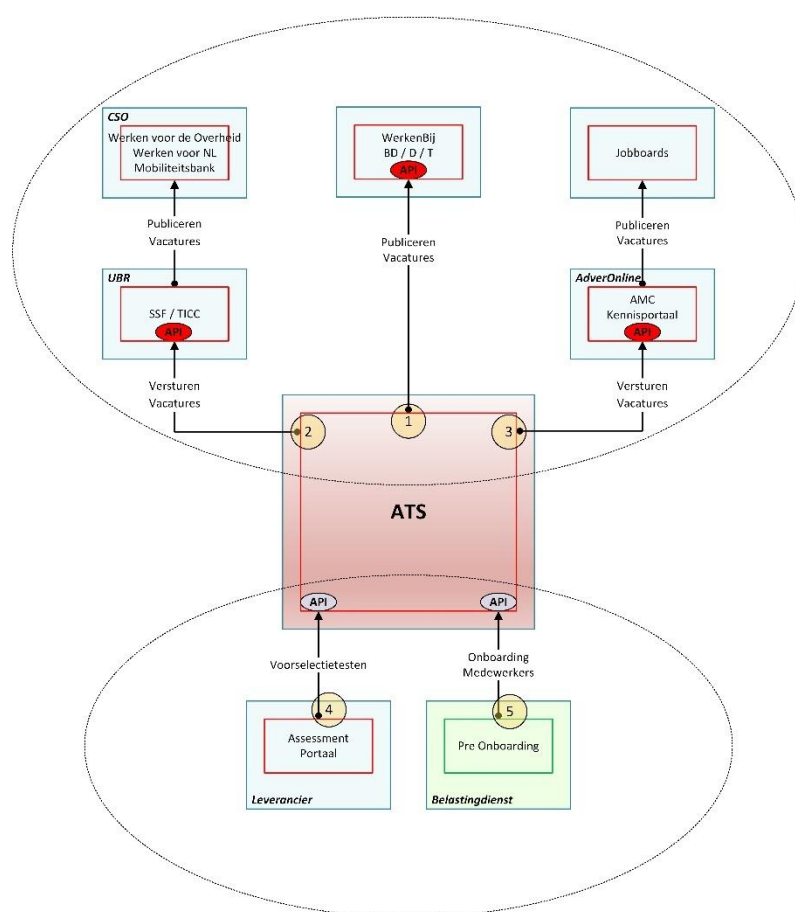
Koppelingen op basis van de API van Derde Partijen:

1. WerkenBij-sites
2. CSO-sites
3. Jobboards

Koppelingen op basis van de API van de Oplossing:

4. Assessment Portaal
5. Pre Onboarding App

Plaatje ter illustratie van bovenstaand.



Nadere Toelichting

1. Informatie uitwisselen t.b.v. WerkenBij-sites

Vacatures worden primair gepubliceerd op de WerkenBij-sites van de verschillende Directoraten-Generaal (DG's) binnen het Ministerie van Financiën: Werken.Belastingdienst.nl, Werken.Douane.nl en Werken.Toeslagen.nl. Er dient een koppeling in de Oplossing te worden geïmplementeerd.

Deze API-koppeling heeft enerzijds tot doel het publiceren van Vacatures op de WerkenBij-sites en anderzijds het ophalen van Business Informatie (stuurinformatie) uit de WerkenBij-sites te ondersteunen. Deze Business Informatie is noodzakelijk voor de operationele sturing op het ATS. Er moet geborgd worden dat de API-koppeling met de WerkenBij-sites de bovenstaande informatie uitwisseling ondersteunt.

GUE55	Opdrachtnemer realiseert koppelingen met de WerkenBij-Sites: Werken.Belastingdienst.nl, Werken.Douane.nl en Werken.Toeslagen.nl. De Leverancier van de WerkenBij-Sites stelt hiervoor de API's ter beschikking.
-------	---

2. Informatie uitwisselen t.b.v. CSO-sites

Vacatures die bedoeld zijn voor de Carrière Sites Overheid (CSO) worden op dit moment via TICC aangeboden, maar in de toekomst via SAP SuccesFactors (SSF). Door Binnenlandse Zaken (BZK/UBR) wordt een API-Koppelvlak gerealiseerd. Een koppeling ten behoeve van CSO dient in de Oplossing te worden geïmplementeerd.

Deze API-koppeling heeft enerzijds tot doel het publiceren van Vacatures op de CSO-sites en anderzijds het ophalen van Business Informatie (stuurinformatie) te ondersteunen. Deze Business Informatie is noodzakelijk voor de operationele sturing op het Instroom proces.

GUE56	Opdrachtnemer realiseert de koppeling ten behoeve van de CSO-sites. UBR stelt hiervoor een API ter beschikking.
-------	---

3. Informatie uitwisselen t.b.v. Jobboards

Vacatures die bedoeld zijn voor de Jobboards worden vanaf medio 2022 niet meer via TICC aangeboden, maar via het Initiative platform van AdverOnline, een platform dat Rijksbreed wordt aangeboden. Hiervoor zal door AdverOnline medio 2022 een API-Koppelvlak worden gerealiseerd. Deze koppeling dient in de Oplossing te worden geïmplementeerd.

De API-koppeling heeft enerzijds tot doel het publiceren van Vacatures op Jobboards en anderzijds het ophalen van Business Informatie (stuurinformatie) uit het Initiative platform te ondersteunen. Deze Business Informatie is noodzakelijk voor de operationele sturing op het Instroom proces.

Er moet geborgd worden dat de API-koppeling met het Initiative platform van AdverOnline de bovenstaande informatie uitwisseling ondersteunt.

GUE57	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met het Initiative platform van AdverOnline. AdverOnline stelt hiervoor een API ter beschikking.
-------	---

4. Assessment Portaal

Tijdens een bepaalde fase van het Instroomproces worden kandidaten uitgenodigd voor een Voorselectietest. Het Assessmentportaal (op dit moment Q4Y van Eelloo) wordt dusdanig aangepast dat dit de benodigde Gegevens van de kandidaten ophaalt uit de Oplossing m.b.v. de API van de Oplossing. Bovendien wordt op dezelfde manier de Voorselectietestresultaten en de datum van uitvoeren in de Oplossing geplaatst.

Deze API-koppeling heeft anderzijds ook tot doel het leveren van Business Informatie (stuurinformatie) over Voorselectietesten en Assessments uit het Assessmentportaal te ondersteunen. Deze Business Informatie is noodzakelijk voor de operationele sturing op de Oplossing. Er moet geborgd worden dat de API-koppeling met het Assessmentportaal de bovenstaande informatie uitwisseling ondersteunt.

GUE58	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met het Assessment Portaal.
-------	--

5. Pre Onboarding App

Voor het uitwisselen van informatie met Nieuwe Medewerkers wordt de pre Onboarding app MPB gebruikt. Het is de bedoeling dat de MPB-applicatie zelf informatie over Nieuwe Medewerkers gaat ophalen via de API van de Oplossing.

GUE59	Opdrachtnemer realiseert een een koppeling met de Pre Onboarding App.
-------	---

2.12.1. Koppelingen op afroep

De Belastingdienst is voornemens om gedurende de looptijd van de Overeenkomst twee nieuwe aanbestedingen uit te voeren voor systemen waar de Oplossing mee koppelt. Het gaat om:

- 1) Nieuw te verwerven WerkenBij-sites;
- 2) Nieuw te verwerven Assessment Portaal.

Er zal opnieuw integratie nodig zijn om Vacatures vanuit de Oplossing te kunnen publiceren op de vernieuwde WerkenBij-sites en de koppeling met het vernieuwde Assessmentportaal zal opnieuw moeten worden gemaakt. De Belastingdienst wil de kosten voor deze koppelingen meenemen als onderdeel van de Gunning.

Toelichting

1. Vernieuwde WerkenBij-sites

Vacatures worden primair gepubliceerd op de WerkenBij-sites van de verschillende DG's: Werken.Belastingdienst.nl, Werken.Douane.nl en Werken.Toeslagen.nl. In eerste instantie wordt gekoppeld aan de huidige WerkenBij-sites.

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst zullen de WerkenBij-sites opnieuw worden aanbesteed. In deze aanbesteding zal worden geëist dat de nieuw te verwerven WerkenBij-Sites een API-koppeling levert, waarmee de Oplossing Vacatures op de juiste site kan publiceren.

Na afronding van deze aanbesteding, tussen 1-8-2023 en 31-12-2023, zal Opdrachtnemer opnieuw een koppeling moeten bouwen / ombouwen naar de nieuwe WerkenBij-sites. Dit is een big bang overgang, omdat er maar 1 WerkenBij-site actief kan zijn.

GUE60	Opdrachtnemer draagt tussen 1-8-2023 en 31-12-2023 op afroep door de Belastingdienst zorg voor het realiseren van de koppeling naar de vernieuwde WerkenBij-sites, op basis van de API van de WerkenBij-sites. Opdrachtnemer neemt de kosten op in Bijlage 'Prijzenformulier'.
-------	--

2. Vernieuwd Assessment Portaal

Tijdens een bepaalde fase van het Instroomproces worden kandidaten uitgenodigd voor een Voorselectietest. In eerste instantie wordt gekoppeld aan het huidige Assessmentportaal (op dit moment Q4Y van Eelloo).

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal het Assessmentportaal opnieuw worden aanbesteed. In deze aanbesteding zal worden geëist dat het nieuw te verwerven Assessmentportaal benodigde Gegevens van Kandidaten kan ophalen uit de Oplossing m.b.v. de API van de Oplossing. Bovendien wordt op dezelfde manier de Voorselectietestresultaten en de datum van uitvoeren in de Oplossing geplaatst.

Deze API-koppeling heeft anderzijds ook tot doel het leveren van Business Informatie (stuurinformatie) over Voorselectietesten en Assessments uit het Assessmentportaal te ondersteunen. Deze Business Informatie is noodzakelijk voor de operationele sturing op de Oplossing. Na afronding van deze aanbesteding, tussen 1-8-2023 en 31-12-2023, moet Opdrachtnemer borgen dat de API-koppeling van de Oplossing met het Assessmentportaal de bovenstaande informatie uitwisseling levert.

GUE61	Opdrachtnemer draagt tussen 1-8-2023 en 31-12-2023, op afroep door de Belastingdienst, zorg voor het realiseren van de koppeling naar het vernieuwde Assessment Portaal. Opdrachtnemer neemt de kosten op in Bijlage 'Prijzenformulier'.
-------	--

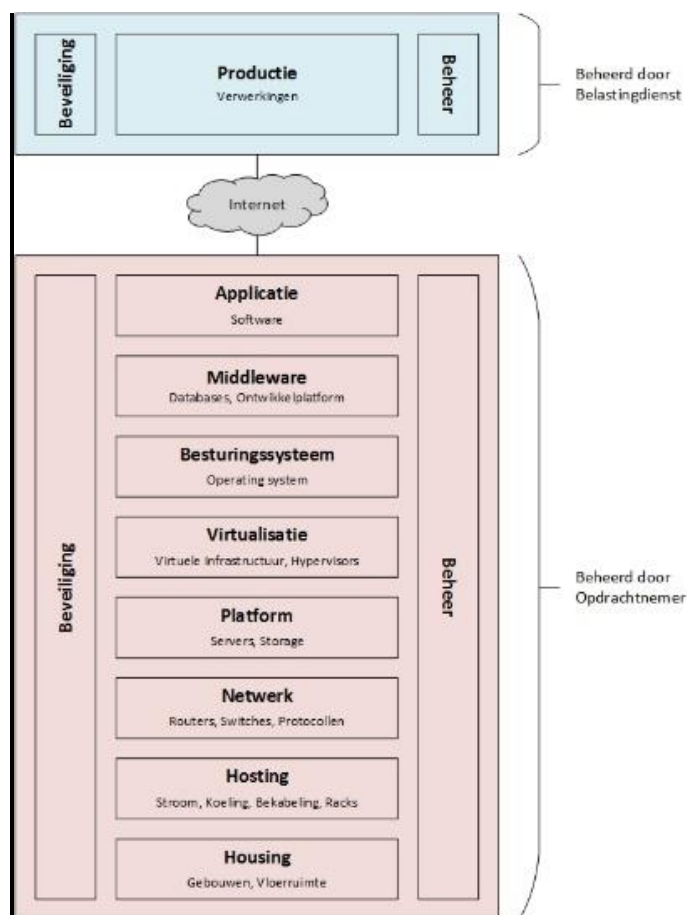
2.13. Trainingen

GUE62	Gedurende de duur van de Overeenkomst is Opdrachtnemer in staat en bereid conform financieel model Trainingen m.b.t de Oplossing te leveren, in welke vorm dan ook, als onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer neemt de kosten van Trainingen m.b.t.de Oplossing op in Bijlage 'Prijzenformulier'.
-------	--

Hoofdstuk 3. Non-functionele eisen en wensen

3.1. Opbouw van de dienst

De Oplossing is aanbesteed als een SAAS -oplossing. Ten aanzien van de SAAS-oplossing is de verdeling in verantwoordelijkheidsgebieden tussen Opdrachtnemer en Belastingdienst opgenomen in de onderstaande Figuur 1:



Figuur 1 - Opbouw van de dienst

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

Dit kan Opdrachtnemer kenbaar maken door bij zijn Inschrijving te vermelden welk(e) delen van de Oplossing hij voornemens is aan onderaannemers over te dragen en wie de onderaannemer(s) zijn. (e.e.a. conform Bijlage UEV). Het inschakelen van onderaannemers is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.

GUE63	De Opdrachtnemer levert de Oplossing als één integraal werkend systeem. Als de Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer garandeert dat, bij gebruik van (deel)oplossingen van eventuele onderaannemers, ook deze partijen en hun (deel)oplossingen aan de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen voldoen. Opdrachtnemer verplicht zich er hierbij toe deze verplichtingen met de onderaannemer(s) vooraf schriftelijk overeen te komen en de naleving ervan te controleren.
-------	---

3.2. Wet- en regelgeving

De Belastingdienst hecht veel belang aan de Beveiliging van Gegevens. De Belastingdienst heeft een taak en verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat Gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen.

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

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

GUE64	De Oplossing voldoet aan de algemene vigerende Nederlandse Wet- en Regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen zullen voldoen aan hun respectievelijke verplichtingen onder de van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) met betrekking tot alle persoonsgegevens die bij de uitvoering van deze Overeenkomst worden verwerkt.
-------	--

3.3. Beveiliging

De Belastingdienst is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04). Dit overheidsbeleid is gebaseerd op de ISO27001 en de ISO27002 en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde verplichte overheidsmaatregelen.

Daarnaast stelt de Belastingdienst zelf ook beveiligingseisen, de zogenaamde Belastingdienst specifieke eisen.

De eisen worden in deze paragraaf verder toegelicht.

3.3.1. Overheidsbeleid

De Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Belastingdienst. Echter, de Opdrachtnemer dient de Belastingdienst in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Door ISO 27001 certificering kunt u deels aantonen dat u voldoet aan het overheidsbeleid op het gebied van Informatiebeveiliging ten aanzien van de Oplossing. Het stelt de Belastingdienst in staat om aan een deel van haar verplichten ten aanzien van de BIO te voldoen.

UE1	Op het moment dat de Opdrachtgever de Oplossing accepteert om in Productie te nemen, is de Opdrachtnemer voor het leveren van de dienst ISO 27001 of gelijkwaardig gecertificeerd en blijft dit voor ten minste de duur van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer toont dit aan door de Statement of Applicability te overleggen, uitgevoerd door een geaccrediteerd instituut, inclusief een Audit rapport dat is opgesteld door een geaccrediteerde partij.
-----	--

3.3.2. Verplichte Overheidsmaatregelen

Een private organisatie is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Belastingdienst. Echter, de Opdrachtnemer dient de Belastingdienst in staat te stellen om zijn verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Naast de ISO 27001 of gelijkwaardige certificering zijn een aantal maatregelen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04) ook voor de Opdrachtnemer verplicht. Het betreft:

Nr.	Control	Maatregel
6.1.2.1	Scheiding van Taken	Er zijn maatregelen getroffen die onbedoelde of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen waarnemen of voorkomen.
6.2.1.1	Beleid voor mobiele apparatuur	Mobiele apparatuur is zo ingericht dat bedrijfsinformatie niet onbewust wordt opgeslagen ('zero footprint'). Als zero footprint (nog) niet realiseerbaar is, biedt een mobiel apparaat (zoals een laptop, tablet en smartphone) de mogelijkheid om de toegang te beschermen door middel van een toegangsbeveiligingsmechanisme en, indien vertrouwelijke Gegevens worden opgeslagen, versleuteling van die Gegevens. In het geval van opslag van vertrouwelijke informatie moet op deze mobiele apparatuur 'wissen op afstand' mogelijk zijn.
8.3.1.1	Beheer van verwijderbare media	Er is een verwijderinstructie waarin is opgenomen dat van herbruikbare media die de organisatie verlaten de onnodige inhoud onherstelbaar is verwijderd.
8.3.2.1	Verwijderen van media	Media die vertrouwelijke informatie bevatten zijn opgeslagen op een plek die niet toegankelijk is voor onbevoegden.
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.
9.2.1.1	Registratie en afmelden van gebruikers	Er is een sluitende formele registratie- en afmeldprocedure voor het beheren van gebruikersidentificaties.
9.2.1.2	Registratie en afmelden van gebruikers	Het gebruiken van groepsaccounts is niet toegestaan tenzij dit wordt gemotiveerd en vastgelegd door de Belastingdienst.
9.2.2.1	Gebruikers toegang verlenen	Er is uitsluitend toegang verleend tot informatiesystemen na autorisatie door een bevoegde functionaris.
9.2.2.2	Gebruikers toegang verlenen	Op basis van een risicoafweging is bepaald waar en op welke wijze functiescheiding wordt toegepast en welke toegangsrechten worden gegeven.
9.2.2.3	Gebruikers toegang verlenen	Er is een actueel mandaatregister waaruit blijkt welke personen bevoegdheden hebben voor het verlenen van toegangsrechten dan wel functieprofielen.
9.2.3.1	Beheren van speciale toegangsrechten	De uitgegeven speciale bevoegdheden worden minimaal ieder kwartaal beoordeeld.
9.2.5.1	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	Alle uitgegeven toegangsrechten worden minimaal eenmaal per halfjaar beoordeeld.
9.2.5.2	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	De opvolging van bevindingen is gedocumenteerd en wordt behandeld als beveiligingsincident.
9.2.5.3	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers	Alle uitgegeven toegangsrechten worden minimaal eenmaal per halfjaar beoordeeld.
9.4.1.1	Beperking toegang tot informatie	Er zijn maatregelen genomen die het fysiek en/of logisch isoleren van informatie met specifiek belang waarborgen.
9.4.1.2	Beperking toegang tot informatie	Gebruikers kunnen alleen die informatie met specifiek belang inzien en verwerken die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun taak.
9.4.2.1	Beveiligde inlogprocedures	Als vanuit een onvertrouwde zone toegang wordt verleend naar een vertrouwde zone, gebeurt dit alleen op basis van minimaal two-factor authenticatie.
9.4.2.2	Beveiligde inlogprocedures	Voor het verlenen van toegang tot het netwerk door externe leveranciers wordt vooraf een risicoafweging gemaakt. De risicoafweging bepaalt onder welke voorwaarden de leveranciers

		toegang krijgen. Uit een registratie blijkt hoe de rechten zijn toegekend.
9.4.3.1	Systeem voor wachtwoordbeheer	Als er geen gebruik wordt gemaakt van two factor authentication is de wachtwoordlengte minimaal 8 posities en complex van samenstelling. Vanaf een wachtwoordlengte van 20 posities vervalt de complexiteitseis. Het aantal inlogpogingen is maximaal 10. De tijdsduur dat een Account wordt geblokkeerd na overschrijding van het aantal keer foutief inloggen is vastgelegd.
9.4.3.2	Systeem voor wachtwoordbeheer	In situaties waar geen two-factor authenticatie mogelijk is, wordt minimaal halfjaarlijks het wachtwoord vernieuwd.
9.4.3.3	Systeem voor wachtwoordbeheer	De eisen aan wachtwoorden moeten geautomatiseerd worden afgedwongen.
9.4.3.4	Systeem voor wachtwoordbeheer	Initiële wachtwoorden en wachtwoorden die gereset zijn, hebben een maximale geldigheidsduur van een werkdag en moeten bij het eerste gebruik worden gewijzigd.
9.4.3.5	Systeem voor wachtwoordbeheer	Wachtwoorden die voldoen aan het wachtwoordbeleid hebben een maximale geldigheidsduur van een jaar. Daar waar het beleid niet toepasbaar is, geldt een maximale geldigheidsduur van zes maanden.
9.4.4.1	Systeemhulpmiddelen	Alleen bevoegd personeel heeft toegang tot systeemhulpmiddelen.
11.1.4.1	Beschermen tegen bedreigingen van buitenaf	De organisatie heeft geïnventariseerd welke papieren archieven en apparatuur bedrijfskritisch zijn. Tegen bedreigingen van buitenaf zijn beveiligingsmaatregelen genomen op basis van een expliciete risicoafweging.
11.1.4.2	Beschermen tegen bedreigingen van buitenaf	Bij huisvesting van IT-apparatuur wordt rekening gehouden met de kans op gevolgen van rampen veroorzaakt door de natuur en menselijk handelen.
11.2.1	Plaatsing en bescherming van apparatuur	Apparatuur behoort zo te worden geplaatst en beschermd dat risico's van bedreigingen en gevaren van buitenaf, alsook de kans op onbevoegde toegang worden verkleind.
11.2.2	Nutsvoorzieningen	Apparatuur behoort te worden beschermd tegen stroomuitval en andere verstoringen die worden veroorzaakt door ontregelingen in nutsvoorzieningen.
11.2.5	Verwijdering van bedrijfsmiddelen	Apparatuur, informatie en software behoren niet van de locatie te worden meegenomen zonder voorafgaande goedkeuring.
11.2.6	Beveiliging van apparatuur en bedrijfsmiddelen buiten het terrein	Bedrijfsmiddelen die zich buiten het terrein bevinden, behoren te worden beveiligd, waarbij rekening behoort te worden gehouden met de verschillende risico's van werken buiten het terrein van de organisatie.
11.2.7	Veilig verwijderen of hergebruiken van apparatuur	Alle onderdelen van de apparatuur die opslagmedia bevatten, behoren te worden geverifieerd om te waarborgen dat gevoelige Gegevens en in licentie gegeven software voorafgaand aan verwijdering of hergebruik zijn verwijderd of betrouwbaar veilig zijn overschreven.
12.1.2.1	Wijzigingsbeheer	In de procedure voor wijzigingenbeheer is minimaal aandacht besteed aan: (a) het administreren van wijzigingen; (b) risicoafweging van mogelijke gevolgen van de wijzigingen; (c) goedkeuringsprocedure voor wijzigingen.
12.1.3	Capaciteitsbeheer	Het gebruik van middelen behoort te worden gemonitord en afgestemd, en er behoren verwachtingen te worden opgesteld voor toekomstige capaciteitseisen om de vereiste systeemprestaties te waarborgen.
12.1.4.1	Scheiding van ontwikkel-, test- en productieomgevingen	In de productieomgeving wordt niet getest. Alleen met voorafgaande goedkeuring door de proceseigenaar en schriftelijke vastlegging hiervan, kan hiervan worden afgeweken.

12.1.4.2	Scheiding van ontwikkel-, test- en productieomgevingen	Wijzigingen in de productieomgeving worden altijd getest voordat zij in productie gebracht worden. Alleen met voorafgaande goedkeuring door de proceseigenaar en schriftelijke vastlegging hiervan, kan hiervan worden afgeweken.
12.2.1.3	Beheersmaatregelen tegen malware	De gebruikte anti-malware software en bijbehorende herstelsoftware is actueel en wordt ondersteund door periodieke updates.
12.2.1.4	Beheersmaatregelen tegen malware	Computers en media worden als voorzorgsmaatregel routinematig gescand. De uitgevoerde scan behoort te omvatten: (a) Alle bestanden die via netwerken of via elke vorm van opslagmedium zijn ontvangen, vóór gebruik op malware scannen. (b) Bijlagen en downloads vóór gebruik.
12.2.1.5	Beheersmaatregelen tegen malware	De malware scan wordt op verschillende omgevingen uitgevoerd, bijv. op mailservers, desktopcomputers en bij de toegang tot het netwerk van de organisatie.
12.3.1.1	Back-up van informatie	Er is een back-up beleid waarin de eisen voor het bewaren en beschermen zijn gedefinieerd en vastgesteld.
12.3.1.2	Back-up van informatie	Op basis van een expliciete risicoafweging is bepaald wat het maximaal toegestane dataverlies is en wat de maximale hersteltijd is na een Incident.
12.4.1.1	Gebeurtenissen registreren	Een logregel bevat minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het Incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een Natuurlijk Persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; datum en tijdstip van de gebeurtenis.
12.4.1.2	Gebeurtenissen registreren	Een logregel bevat in geen geval Gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
12.4.1.3	Gebeurtenissen registreren	De informatieverwerkende omgeving wordt gemonitord door een SIEM en/of SOC middels detectie-voorzieningen. Deze worden ingezet op basis van een risico-inschatting, mede aan de hand van de aard van de te beschermen Gegevens en informatiesystemen, zodat aanvallen kunnen worden gedetecteerd.
12.4.1.5	Gebeurtenissen registreren	De SIEM en/of SOC hebben heldere regels over wanneer een Incident moet worden gerapporteerd aan het verantwoordelijk management.
12.4.2.2	Beschermen van informatie in logbestanden	Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de Beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
12.4.2.3	Beschermen van informatie in logbestanden	Er is een (onafhankelijke) interne procedure die minimaal half jaarlijks toetst op het ongewijzigd bestaan van logbestanden.
12.4.2.4	Beschermen van informatie in logbestanden	Oneigenlijk wijzigen, verwijderen of pogingen daartoe van loggegevens worden zo snel mogelijk gemeld als beveiligingsincident.
13.1.2.4	Beheersmaatregelen voor netwerken	In koppelpunten met externe of onvertrouwde zones zijn maatregelen getroffen om mogelijke aanvallen die de Beschikbaarheid van de informatievoorziening negatief beïnvloeden (bijvoorbeeld DDoS-aanvallen, Distributed Denial of Service attacks) te signaleren en hierop te reageren.
13.2.3.2	Bescherming van berichten	Voor veilige berichtenuitwisseling met basisregistraties wordt, conform de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum, gebruik gemaakt van de actuele versie van Digikoppeling.
14.3.1	Bescherming van testgegevens	Testgegevens behoren zorgvuldig te worden gekozen, beschermd en gecontroleerd.
15.1.2.4	Opnemen van beveiligingsaspecten in leveranciersovereenkomsten	Ter waarborging van vertrouwelijkheid of geheimhouding worden bij IT-inkopen standaardvoorwaarden voor inkoop gehanteerd.

15.1.3.1	Toeleveringsketen van informatie- en communicatietechnologie	Leveranciers moeten hun keten van toeleveranciers bekend maken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.
16.1.2.1	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Er is een meldloket waar beveiligingsincidenten kunnen worden gemeld.
16.1.2.2	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Er is een meldprocedure waarin de Taken en verantwoordelijkheden van het meldloket staan beschreven.
16.1.2.3	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Alle Medewerkers en contractanten hebben aantoonbaar kennis genomen van de meldingsprocedure van Incidenten.
16.1.2.4	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Incidenten worden zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na bekendwording, gemeld bij het meldloket.
16.1.2.5	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	De proceseigenaar is verantwoordelijk voor het oplossen van beveiligingsincidenten.
16.1.2.6	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	De opvolging van Incidenten wordt maandelijks gerapporteerd aan de verantwoordelijke.
16.1.2.7	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	Informatie afkomstig uit de Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is onderdeel van de incidentrapportage.
16.1.6.2	Rapportage van Informatiebeveiligingsgebeurtenissen	De analyses van de beveiligingsincidenten worden gedeeld met de relevante partners om herhaling en toekomstige Incidenten te voorkomen.
16.1.7.1	Verzamelen van bewijsmateriaal	In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.
17.1.3.1	Informatiebeveiligingscontinuïteit verifiëren, beoordelen en evalueren	Continuïteitsplannen worden jaarlijks getest op geldigheid en bruikbaarheid.

Tabel 1 – Verplichte overheidsmaatregelen

GUE65	De Opdrachtnemer voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1. Opdrachtgever heeft de Oplossing geclassificeerd als BBN3, BIV123.
-------	--

3.3.3. Belastingdienst specifieke eisen

Aanvullend op de ISO27001- of gelijkwaardige certificering en een aantal maatregelen uit de BIO wil de Belastingdienst dat de Opdrachtnemer aan een aantal specifieke Eisen voldoet.

GUE66	Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren om de beveiliging te testen. Opdrachtgever contracteert hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. Opdrachtnemer en Opdrachtgever besluiten gezamenlijk de scope van de A&P test. Mochten partijen er niet gezamenlijk uit komen, dan neemt Opdrachtgever de uiteindelijke beslissing hierover. A&P tests zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. De kosten van de uitvoering van deze test zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Negatieve bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden. De resultaten van de testen worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest. Opdrachtnemer draagt zorg voor het oplossen van de bevindingen binnen de afgesproken Oplostijden. De eventueel benodigde aansluitende hertest hierna is op kosten van de Opdrachtnemer.
-------	---

GUE67	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren op de Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau. De resultaten van de testen worden integraal gedeeld met Opdrachtgever. Deze procedure is vastgelegd in de DAP met Opdrachtgever. Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt over de Oplostijden en de aansluitende hertest. Opdrachtnemer draagt zorg voor het oplossen van de bevindingen binnen de afgesproken Oplostijden.
-------	--

GUE68	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (relevante delen van) de Oplossing te blokkeren. Dit wordt het Stekkermanaat genoemd. Dit mandaat bestaat uit twee acties, die door de Opdrachtnemer, binnen 24 klokuren, geëffectueerd moeten zijn: 1. Het onbeschikbaar maken van (relevante delen van) de oplossing; 2. Het ontoegankelijk maken van de Data. De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de Gegevens van Opdrachtgever ontoegankelijk te maken voor onbevoegden en veilig te stellen. Dit zodat de vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens gewaarborgd blijven. Het deblokken van (delen van) de Oplossing mag alleen na toestemming van Opdrachtgever. Deze procedure is vastgelegd in de DAP met Opdrachtgever.
-------	---

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

GUE69	Opdrachtgever heeft het recht om maximaal één keer per maand een Vulnerability scan op de Oplossing uit te laten voeren door het Security Operation Center (SOC) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het SOC de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren. De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Gevonden Kwetsbaarheden worden op eigen kosten opgelost door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Vulnerability scans die door Opdrachtgever worden uitgevoerd. Vulnerability scans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. Deze procedure is vastgelegd in de DAP met Opdrachtgever.
-------	---

GUE70	Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van de meest actuele versie van het Common Vulnerability Scoring System, op moment van schrijven is dit CVSS 3.0. Bij het constateren van Kwetsbaarheden door Opdrachtnemer met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd. Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer. Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer. Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply).
-------	--

	Indien er gegronde redenen zijn om een kwetsbaarheid geclassificeerd als gemiddeld of laag, niet te verhelpen dient Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (explain) aan de Opdrachtgever die deze motivatie beoordeelt en – indien akkoord – akkoord verklaart. Zonder dit akkoord blijft de oplostermijn conform CVSS doorlopen. Deze procedure is vastgelegd in de DAP met Opdrachtgever.
GUE71	De Opdrachtgever heeft het recht om minimaal 1 keer per jaar een 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. De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de Audit uitvoert. De resultaten van de Audit worden, in de vorm van een Third Party Memorandum of een verklaring door de uitvoerende Auditor gedeeld met beide partijen. Bij het bespreken van de bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Audit en de te nemen vervolgstappen.

3.4. Presentatie van de oplossing

GUE72	De presentatie van de Oplossing is conform de Nederlandse Rijkshuisstijl ingericht.
GUE73	De Oplossing ondersteunt verschillende user interface huisstijlen (bijvoorbeeld Belastingdienst, Toeslagen en Douane).
GUE74	De oplossing dient een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de Oplossing te kunnen benaderen.
GUE75	De Oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken. De volledige functionaliteit van de Oplossing wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari. De Oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.
GUE76	De Oplossing is adaptief voor gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.

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 beterbruikbaar te maken en te houden. 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.

UE2	Opdrachtnemer dient tijdens de implementatiefase medewerking te verlenen aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.
UE3	Opdrachtnemer levert indien de Oplossing 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.

UE4	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.
-----	--

3.5. Autorisatie en Authenticatie

Het proces van het beheer van Medewerker autorisaties (verstrekken, intrekken en controleren) wordt binnen de Belastingdienst Logisch Toegangsbeheer genoemd, afgekort LTB. Een meer algemeen bekende term hiervoor is Identity & Access Management (IAM). Het LTB-proces omvat het autorisatieproces, identificatieproces en het authenticatieproces.

Voor een gecontroleerd LTB-proces is het noodzakelijk dat alle ICT-voorzieningen die autorisaties bevatten, de Autorisatiebronnen, aangesloten zijn of worden op het LTB-proces.

Indien de Applicatie een eigen Autorisatiebron heeft, moet het via het handmatige proces aangesloten worden op IMS. In het handmatige proces dient wekelijks autorisatie informatie (IST) uit de Autorisatiebron van de Applicaties aangeleverd te worden aan IMS door middel van bestandsoverdracht. Het aanmaken en aanbieden van zo'n IST-bestand dient geborgd te zijn in de Oplossing.

GUE77	Indien de Oplossing gebruik maakt van een API-koppeling met een ander systeem, wordt deze API-koppeling altijd geauthentiseerd op basis van een veilige en geaccepteerde methode (zoals certificaten of een complexe UserID/Password-combinatie). Hierbij is eenduidigheid t.a.v. het ontwerp van de API gedefinieerd. Voorbeelden: • Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules • Protocol: OAuth2.0
-------	--

De Belastingdienst wil waarborgen dat alleen geautoriseerde Gebruikers gebruik kunnen maken van de Gegevens in de Oplossing. Door het gebruikersaccount te herleiden naar één en uitsluitend één Natuurlijk Persoon kan misbruik van een gebruikersaccount beter worden bestreden.

GUE78	Indien de Oplossing gebruik maakt van een gebruikersidentificatie (account) voor Gebruikers, Kandidaten en/of Inhurend Leverancier, is deze altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon. Indien binnen de Oplossing rollen onderkend worden, bepaalt Opdrachtgever welke Medewerkers welke rol binnen de Oplossing verkrijgen.
-------	--

GUE79	De Oplossing biedt een mechanisme voor Multi-Factor Authenticatie aan. Opdrachtgever bepaalt voor welke rollen gebruik van Multi-Factor Authenticatie binnen de Oplossing verplicht is. De onderstaande mogelijkheden voor Multi-Factor Authenticatie zijn mogelijk: 1. SMS 2. Mail 3. Authenticatorapp 4. Hardware authenticator 5. Anders... Er mag een onderscheid bestaan tussen Gebruikers, Kandidaten en Inhurend Leveranciers voor het verlenen van toegang tot de Oplossing.
-------	---

De Oplossing maakt gebruik van één Identity Management Systeem, waardoor Gebruikers (ongeacht hun rol en autorisaties) maar één keer hoeven te authentifieren om alle aan hun toegewezen functionaliteiten van de Oplossing te kunnen gebruiken.

GUE80	De Oplossing maakt gebruik van één Identity Management Systeem, waardoor Gebruikers en Kandidaten, of de Inhurend Leverancier(s) zich maar één keer hoeven te authenticeren om alle aan hun toegewezen functionaliteiten van de Oplossing te kunnen gebruiken.
GUE81	De Oplossing biedt de mogelijkheid (voor functiescheiding en datascheiding) om door middel van autorisaties rechtendifferentie in te richten op basis van autorisatiegroepen en rollen. Het beheer van toegangsrechten voor de Oplossing, inclusief de bewaking van functiescheiding, geschiedt vanuit één door de Opdrachtnemer geboden (logisch) Identity Managementsysteem (IMS). De Oplossing biedt de mogelijkheid aan Functioneel Beheer van Opdrachtgever om zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer: • Autorisatiegroepen en rollen in de Oplossing toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen; • Gebruikers te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.
UE5	Opdrachtgever beschikt over een Identity Bridge waarmee SSO (Single Sign-on) op basis van SAML 2.0 mogelijk is. Van Opdrachtnemer daarom wordt gevraagd de Oplossing te leveren met SAML 2.0 ondersteuning.

3.6. Gegevens

3.6.1. Gegevens in rust

Het Rijksbeleid kent voorschriften t.a.v. locatie waar de Gegevens worden opslagen.

GUE82	Gegevens van Opdrachtgever worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen. Gedurende de levenscyclus van de Gegevens, blijven deze Gegevens binnen de EER.
GUE83	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor Gegevens die in de Oplossing worden verwerkt. Versleuteling van de Gegevens geschiedt met een door National Institute of Standards and Technology (NIST) of Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) aanbevolen encryptie-algoritmes, conform niveau Goed.

3.6.2. Gegevens in transitie

GUE84	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van informatie tussen de Oplossing en andere partijen. Versleuteling van de Gegevens geschiedt met een door National Institute of Standards and Technology (NIST) of Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) aanbevolen encryptie-algoritmes van bij voorkeur 256 bits of sterker, conform niveau Goed.
-------	---

3.6.3. Schonen van gegevens

GUE85	Gegevens dienen te allen tijde op verzoek van Opdrachtgever volledig vernietigd te kunnen worden. Hierbij wordt door de Opdrachtnemer aangetoond dat dit op een dusdanige wijze heeft plaatsgevonden dat de Gegevens niet gereconstrueerd of anderszins hersteld kunnen worden. Opdrachtnemer overhandigt daarvoor een door een IT-Auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging aan Opdrachtgever.
-------	---

GUE86	Alle onderdelen van de Oplossing die gegevensdragers bevatten behoren na verwijdering te worden geverifieerd om te waarborgen dat gevoelige Gegevens en in licentie gegeven software zijn vernietigd of betrouwbaar veilig zijn overschreven (gewist). Opdrachtnemer overhandigt daarvoor een door een IT-Auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging aan Opdrachtgever. Deze procedure is vastgelegd in de DAP met Opdrachtgever.
GUE87	De Oplossing biedt de mogelijkheid na afloop van een procedure automatisch Gegevens te schonen / verwijderen conform de vigerende wet-en regelgeving.

3.6.4. Verwerken van gegevens

GUE88	Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever slechts persoonsgegevens verwerken voor zover noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen, gevestigd in territoria buiten de EU/EER, of in derde landen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. In het specifieke geval dat Opdrachtgever goedkeuring geeft aan verplaatsing van persoonsgegevens buiten de EU/EER, met inachtneming van het in de vorige volzin gestelde, zal Opdrachtnemer de daaraan verbonden verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming nakomen, waaronder het aangaan van EU Model Clauses met de verwerkende identiteit buiten de EU.
GUE89	Behalve wanneer Opdrachtgever uitdrukkelijk anders bepaalt of voor zover Opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht is, zal Opdrachtnemer geen data en of persoonsgegevens aan enige andere partij bekendmaken, anders dan aan Medewerkers en betrokken onderaannemers voor wie een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is om de gecontracteerde dienstverlening uit te voeren, en uitsluitend in de mate waarin het nodig is voor een daartoe bevoegde partij. Indien Opdrachtnemer ten gevolge van een wettelijke verplichting data en of persoonsgegevens aan een andere partij bekend moet maken, zal Opdrachtnemer dit (indien toegestaan) van tevoren met Opdrachtgever bespreken. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden anders dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

3.6.5. Beveiliging van gegevens

GUE90	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om vernietiging van, of schade aan, data of persoonsgegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze data of persoonsgegevens. Opdrachtnemer heeft tenminste de als normaal geldende standaardsystemen en procedures ingericht om de veiligheid en vertrouwelijkheid van data en persoonsgegevens te beschermen tegen bedreigingen en gevaren van deze data en persoonsgegevens en tegen niet geautoriseerde toegang tot of gebruik van deze data en persoonsgegevens.
-------	---

3.7. Aansluitvoorwaarden

3.7.1. Richtlijnen Opdrachtnemer

GUEg1	Medewerkers van Opdrachtnemer die toegang hebben tot persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst, dienen een positieve Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te hebben en dienen een Non-Disclosure/Confidentiality document ondertekend te hebben.
-------	---

3.7.2. Richtlijnen Documentatie

GUEg2	Functionaliteiten en gegevensuitwisseling (zoals API's) van de Oplossing zijn gedocumenteerd. Deze documentatie is actueel, correct en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Contractmanager van Opdrachtgever, bijvoorbeeld ten behoeve van een DPIA of het inwerken van een nieuwe Gebruiker. Documentatie dient beschikbaar te zijn in het Nederlands en/of Engels, bij voorkeur in het Nederlands.
-------	--

3.7.3. Richtlijnen Webapplicaties

GUEg3	De Oplossing voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. Zie https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties .
-------	---

3.7.4. Richtlijnen Gebruik Webcam

Indien de Oplossing gebruik maakt van Webcam functionaliteit, zijn hiervoor additionele eisen van toepassing.

GUEg4	Vóór gebruik van een Webcam binnen de Oplossing, wordt een Kandidaat schriftelijk, via een pop up waarin een leesbevestiging moet worden gegeven, op het volgende geattendeerd: - De Kandidaat wordt bewust gemaakt van het feit dat men in een digitale omgeving zit, die kwetsbaar kan zijn voor cyberdreigingen; - De Kandidaat wordt bewust gemaakt van de omgeving waarin de Webcamtest gebruikt wordt (meeluisteren door derden, de fysieke ruimte die in beeld komt, afsluiten van het gesprek na afronding); - De Kandidaat wordt bewust gemaakt van het feit dat wat besproken wordt in principe openbaar zou kunnen worden.
-------	---

GUEg5	Vóór gebruik van een Webcam binnen de Oplossing, wordt de Kandidaat schriftelijk het volgende geadviseerd: - Maak gebruik van een vertrouwd en beveiligd wifinetwerk; - Zorg voor een actuele virusscanner; - Houd je systemen up-to-date: installeer updates zodra deze door de leverancier beschikbaar worden gesteld; - Wees extra alert op phishingmail.
-------	---

3.8. Voorbereiding en Implementatie

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.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie en Implementatie van de Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de realisatie en Implementatie uit gaat voeren, wordt een Plan van Aanpak gevraagd. Dit Plan van Aanpak wordt door Opdrachtgever beoordeeld. In het Plan van Aanpak dient rekening te worden gehouden dat de Oplossing uiterlijk 1 jaar na ondertekening van de Overeenkomst is gerealiseerd en geaccepteerd.

De projectmanagers Business en IV zijn namens de Belastingdienst verantwoordelijk voor de realisatie en Implementatie van de Oplossing. De projectmanager van de Opdrachtnemer dient de realisatie uit te voeren conform het Plan van Aanpak in samenwerking met de projectmanagers van de Belastingdienst.

Het Plan van Aanpak heeft betrekking op de realisatie en Implementatie, livegang en het in beheer nemen van de Oplossing. Het doel is dat de Oplossing uiterlijk per 1 augustus 2023 gereed is voor productie. Hieronder wordt verstaan het realiseren, inrichten, testen, waar nodig corrigeren en accepteren van de Oplossing inclusief de te realiseren Koppelvlakken (zie hoofdstuk 2.12) en de inrichting en configuratie van de volgende 5 Workflows:

#	Workflow	Voorbereiden werven / vastleggen procedure afspraken	Werven / publiceren vacature	Solliciteren / verwerken sollicitatie	Selecteren / selecteren kandidaat	Afstemmen / accepteren AVW	Alles rond het contract / vastleggen indienst-treding	Startklaar maken / voorbereiden aanvragen bedrijfs middelen	Startklaar maken / voorbereiden onboarden medewerker
A	Instroom via reguliere vacature	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
B	Instroom stagiair via vacature	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee
C	Instroom medewerker banenafpraak zonder vacature	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
D	Instroom diverse doelgroepen zonder dienstverlening W&S	nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja	ja
E	Instroom van Inhuur	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	nee

Toelichting:

1. Instroom via reguliere Vacature dient te worden ingericht en geconfigureerd conform hoofdstuk 2.10.
2. Dezelfde stappen worden doorlopen als in de Workflow "Instroom via reguliere Vacature". In de stageworkflow worden deels andere Gegevens over de Kandidaat verwerkt. In deze Workflow moeten gegevensvelden anders worden ingericht (geconfigureerd).
3. In deze Workflow worden kandidaten op basis van een open sollicitatie gematcht met niet gepubliceerde Vacatures. In deze Workflow worden meer Gegevens verwerkt over de Kandidaat dan in de Workflow "Instroom via reguliere Vacature". In deze Workflow moeten gegevensvelden anders worden ingericht (geconfigureerd).
4. Vanaf 'afstemmen / accepteren AVW' worden dezelfde stappen doorlopen als in de Workflow "Instroom via reguliere Vacature". Omdat dit proces start na werving en selectie, komen kandidaatgegevens niet via een sollicitatie in het systeem, maar worden ingevoerd door een gebruiker.
5. Instroom van Inhuur dient te worden ingericht en geconfigureerd conform hoofdstuk 2.11.

Het heeft de voorkeur dat de processen conform 'best practice' worden aangeboden en nader geconfigureerd worden ten einde passend te zijn voor de Opdrachtgever.

Met de Oplossing dient de Continuïteit en Kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtgever gewaarborgd te zijn.

GUE96	De Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een Plan van Aanpak voor de Implementatie van de Oplossing bij de Opdrachtgever aan. De datum voor het in gebruik nemen van de Oplossing is uiterlijk 1 augustus 2023. Het Plan van Aanpak voor de Implementatie is conform de in Bijlage A opgenomen eisen en de beantwoording op de wensen van de Opdrachtnemer.
GUE97	Het Plan van Aanpak zal na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Belastingdienst worden besproken. Pas nadat er akkoord is tussen Partijen over het Plan van Aanpak zal worden gestart met het uitvoeren van de Implementatie.

WENS10	Plan van Aanpak realisatie Introductie Opdrachtgever wenst een beheerste realisatie van de door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing. De realisatie dient als onlosmakelijk onderdeel van de aanbieding gezien te worden en projectmatig te worden uitgevoerd binnen de gestelde kaders. Het Plan van Aanpak (PvA) heeft betrekking op de realisatie van contract ondertekening tot en met het moment waarop de laatste Acceptatietest(en) worden uitgevoerd en positief zijn afgerond. De Acceptatietesten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient wel ondersteuning te leveren bij de Acceptatietesten en eventuele bevindingen op te lossen. Gevraagde uitwerking Inschrijver wordt gevraagd om een plan van aanpak uit te werken waarin wordt beschreven op welke wijze Inschrijver de Oplossing gaat realiseren. Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de Inschrijver op ten minste de volgende onderwerpen. • Scope en doelstellingen; • De projectaanpak voor de realisatie (inclusief Acceptatie) van de Oplossing; • Mijlpalenplanning inclusief deliverables (waaronder de Koppelingen uit H2.12) plus verwachte inzet per rol van de opdrachtgever; • De projectorganisatie; • Best practices voor realisatie / Implementatie; • Aanpak Risicomanagement; • Voorgestelde maatregelen om Continuïteit van dienstverlening te borgen; • Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle realisatie; • Opleiding & training van de Functioneel Beheerders en Gebruikers van de Opdrachtgever; • Test- en acceptatieproces; • Communicatie met stakeholders van de opdrachtgever. U dient hierbij rekening te houden met hetgeen in het beschrijvend document en haar Bijlagen verwoord is. In uw uitwerking dient u de bovenstaande onderwerpen per punt uit te werken. Voorschriften uitwerking Wij vragen uw uitwerking in maximaal 8 pagina's A4 (lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) te verwoorden. Extra pagina's worden niet in de beoordeling meegenomen. Beoordelingscriterium Het plan van aanpak wordt beoordeeld op onderstaande aspecten: • De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten; • De mate waarin verantwoordelijkheden van partijen op heldere wijze terugkomen in het plan van aanpak; • De mate waarin het beschreven plan van aanpak vertrouwen geeft dat de realisatie soepel verloopt, dat De Oplossing zal voldoen aan alle Specificaties en dat de testen in het kader van de acceptatie met succes worden doorlopen; • De mate waarin en wijze waarop het tijdspad van de realisatie is beschreven uiterlijk 1 augustus 2023 is afgerond, vanaf ondertekening van de overeenkomst tot het moment van oplevering van de gewenste inrichting conform het overeengekomen plan van aanpak. • De mate waarin en wijze waarop wordt beschreven op welke wijze de Aanbestedende dienst door Opdrachtnemer ontzorgd wordt; • De mate waarin het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is. Beoordeling • Het antwoord op de Wens is volledig, bevat een relevante, deugdelijke en daarmee tevens een overtuigende onderbouwing. Het antwoord overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende
--------	--

	dienst. Uit de beantwoording blijkt een duidelijke meerwaarde (bovenop de omschreven elementen) = 10 punten; - De beantwoording beschrijft alle inhoudelijke aspecten, sluit hiermee aan op de beoordelingscriteria en voldoet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept geen vragen op en geeft vertrouwen = 7 punten; - De beantwoording beschrijft vrijwel alle inhoudelijke aspecten en sluit hiermee voldoende aan op de beoordelingscriteria. De beantwoording voldoet echter niet aan een volledige, relevante, deugdelijke en concrete onderbouwing. De beantwoording roept nog vragen op = 4 punten
--	---

3.9. Bewaken van de Oplossing

De Belastingdienst wil zicht krijgen op afwijkingen om herstelacties te kunnen formuleren.

GUEg8	De Oplossing wordt door Opdrachtnemer volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, Capaciteit, Performance en Beschikbaarheid. De wijze van monitoring en rapportage en de waardes waarbij rapportage plaatsvindt worden beschreven in de SLA en DAP. Afwijkingen worden gerapporteerd in de Service Level Rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever.
GUEg9	Alle mutaties van (persoons)Gegevens moeten dusdanig door de Oplossing geregistreerd worden, dat het mogelijk is misbruik te detecteren en analyseren. De Oplossing wordt zodanig door de Opdrachtnemer bewaakt, dat het mogelijk is tot zes (6) maanden in het verleden forensisch onderzoek te verrichten.

3.10. Testen van de Oplossing

GUE100	Wijzigingen in de Oplossing, zoals aanpassing van de Workflow of configuratie door Medewerkers van Opdrachtnemer of Opdrachtgever, dienen onafhankelijk van de productieomgeving door Opdrachtgever getest en geaccordeerd te kunnen worden. De Oplossing voorziet hiervoor in de juiste faciliteiten, zoals bijvoorbeeld een Testomgeving.
GUE101	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vóór in productienamen eisen en wensen uit de aanbestedingsdocumenten te testen in een Acceptatietest. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken. De bevindingen van de Acceptatietest worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productienemen van de Oplossing. Tenzij dit anders met Opdrachtgever is overeengekomen.
GUE102	Bij het testen van de Oplossing mag geen gebruik worden gemaakt van naar Natuurlijke Personen herleidbare Gegevens.

3.11. Verifiëren van de Oplossing

De Belastingdienst is voornemens de eisen en wensen te toetsen middels een Verificatie.

GUE103	Opdrachtgever heeft het recht na voorlopige Gunning alle eisen en wensen in de aanbestedingsdocumenten te toetsen m.b.v. een Verificatie.
--------	---

De Belastingdienst wil voorkomen dat er enkel op basis van de A&P test van de leverancier een kwetsbare Oplossing naar productie wordt gebracht.

GUE104	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een A&P-test uit te voeren als onderdeel van de Acceptatietest vóór in Productienaam van de Oplossing. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos mee te werken. Kwetsbaarheden met de classificatie critical of high (conform CVSS) worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productie nemen van de Oplossing.
--------	--

Hoofdstuk 4. Beheer van de Oplossing

4.1. Service Level management

4.1.1. Service Level Agreement

De Belastingdienst sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af, aangaande de te leveren Oplossing. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de Oplossing van toepassing zijn. De getekende SLA en de overeengekomen DAP zullen als Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

GUE105	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving concept versies op van een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) voor de Oplossing.
GUE106	Na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan het nader uitwerken en vaststellen van de Service Level Agreement (SLA) en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) voor de Oplossing. Na vaststelling van de definitieve versies zullen deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA of DAP optreden.

4.1.2. Beschikbaarheid

GUE107	De Oplossing voldoet minimaal aan het volgende Service Levels m.b.t. de Beschikbaarheid van de Oplossing: 7*24 Openstelling van de gehele Oplossing voor gebruik door de Opdrachtgever; - Norm: Beschikbaarheid van 99% per maand (= maximaal 7,20 uur downtime per maand); - Beschikbaarheid is exclusief downtime bij Implementaties van wijzigingen ten aanzien van de Oplossing op verzoek van de Opdrachtgever. <u>Berekening van Beschikbaarheid</u> - Berekening beschikbaarheidspercentage: $(\text{Openstellingstijden} / \text{Gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid}) * 100\%$ - Gerealiseerd aantal uren Beschikbaarheid = Openstelling – som van de Oplostijden van Incidenten met Impact op de Beschikbaarheid & Onderhoud tijden Reguliere Openingsstijd (08:00 – 18:00).
--------	---

4.1.3. Helpdesk en Service window

GUE108	De Opdrachtnemer heeft een Nederlands of Engels sprekende Helpdesk, voor het afhandelen van Calls.		
GUE109	De Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk	Reguliere Openingsstijd	Maandag t/m Vrijdag 08:00 – 18:00 GMT +1
		Openingsstijd voor melden prio 1 Incidenten	7*24 uur, 365 dagen per jaar
	Service uren	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	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
Indien nodig zal Opdrachtnemer doorwerken buiten de service uren om een prio 1 Incident of een Kritisch beveiligingsincident op te lossen (doorwerkgarantie). Opdrachtgever verzorgt de 1^e en 2^e lijns ondersteuning. Opdrachtnemer verzorgt de 3^e lijns ondersteuning en zal daarvoor alleen in contact staan met Opdrachtgever (en niet de Gebruikers).			

4.1.4. Releasemanagement

GUE110	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over aankomende, relevante Releases die Impact hebben op de Beschikbaarheid uiterlijk twee (2) maanden voor in productie name. Tevens wordt de eventuele Impact vermeld die de Release kan hebben op Koppelvlakken en gegevensuitwisselingen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de contractueel afgesproken Beschikbaarheid van de Oplossing.
--------	--

4.2. Incident management

GUE111

De Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd):

Impact/ Urgentie	Prestatie- indicator	Doel	Norm
Hoog/hoog	Oplostijd Incident prio 1	24 klokuren (binnen service uren + doorwerkgarantie)	95%
Hoog/laag Laag/hoog	Oplostijd Incident prio 2	Ma t/m vr: 72 klokuren	95%
Laag/laag	Oplostijd Incident prio 3	Onderdeel van volgende Release	85%

Toelichting op de levels hoog en laag van Impact en Urgentie:

Impact	Omschrijving
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor - de Informatiebeveiliging en/of - het imago van Opdrachtgever.
Laag	Overige situaties.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	Een Incident - beïnvloedt Kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/Beveiliging sterk en/of - brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of - treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of

		• verstoort de Communicatie met de klanten van Opdrachtgever.	
	Laag	• Overige situaties.	

4.3. Security management

GUE112	Beveiligingsincidenten zijn incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de Beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de data in informatieverwerkende systemen hebben. Geconstateerde Beveiligingsincidenten of Kwetsbaarheden worden initieel altijd als prioriteit 1 Incident behandeld totdat er conform CVSS een kwalificatie aan gehangen kan worden. Onder Beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande incidenten bedoeld: • (Poging tot) Cyberinbraak; • Responsible Disclosure; • Common Vulnerability and Exposures (CVE) en Security Notes en NCSC kennisgevingen; • Bevindingen A&P-test.
--------	---

GUE113	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de data en/of persoonsgegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer, als verwerkingsverantwoordelijke, om Datalekken te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
--------	--

GUE114	Een beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer. Deze actie is verder uitgewerkt in de SLA en DAP.
--------	--

4.4. Capaciteit

Geprognostiseerde groei gedurende de looptijd van het contract

Jaar	Gebruikers SSO O&P	BD Vacaturehouders / Inhurend managers	BD Selecteurs	Aantal Posities	Aantal Vacatures	Kandidaten	Leveranciers Inhuren	Kandidaten Inhuur
2023	200	1500	1500	5000	2000	45000	100	10000
2024	200	1500	1500	5000	2000	45000	100	10000
2025	200	1500	1500	5000	2000	45000	100	10000
2026	200	1500	1500	5000	2000	45000	100	10000
2027	200	1500	1500	5000	2000	45000	100	10000
2028	200	1500	1500	5000	2000	45000	100	10000
2029	200	1500	1500	5000	2000	45000	100	10000

De Oplossing wordt ingezet bij de Belastingdienst organisatie SSO O&P.

- 200 Medewerkers SSO O&P zullen dagelijks als Gebruikers intensief gebruik maken van de Oplossing (heavy users).

Voor de omvang zal rekening moeten worden gehouden met dat;

- 1500 Vacaturehouders / Inhurend managers open posities kunnen aanmelden en de voortgang van het Instroom- of Inhuurproces kunnen inzien. Daarnaast dienen zij incidenteel tijdelijke inzage rechten te hebben op Vacaturedossiers.
- 1500 Selecteurs (Belastingdienst Medewerkers die meehelpen te selecteren) dienen incidenteel tijdelijk inzage rechten te hebben op Gegevens (CV en motivatiebrief van een Kandidaat) in Sollicitatiedossiers.
- 55.000 sollicitaties per jaar door Kandidaten en Kandidaten Inhuur (via Leveranciers Inhuur);
- 350 concurrent Gebruikers.

Aan de geprognoseerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleed.

GUE115	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is de capaciteit schaalbaar tot minimaal: • 55.000 sollicitaties per jaar; • 350 concurrent Gebruikers.
--------	---

4.5. Business Continuity management

GUE116	De Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de Operationele Continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis): • Recovery Time Objective (RTO): De Oplossing is binnen 72 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; • Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--------	---

4.6. Availability management

GUE117	De Oplossing heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van geplande onbeschikbaarheid wordt de Gebruiker geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
--------	---

4.7. Service Level Rapportage

GUE118	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever inzicht heeft in de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen prestaties in dit document. Dit inzicht dient minimaal maandelijks actueel te zijn. Met name wil Opdrachtgever inzicht in: • KPI Performance; • KPI overzicht Beschikbaarheid; • KPI opgeloste Incidenten binnen SLA en buiten SLA; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen SLA en buiten SLA; • Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd; • Een cumulatieve rapportage over alle vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 14 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd; • Datum laatste en volgende A&P-testen; • Vervaldatum certificaten zoals ISO-certificering (of gelijkwaardige certificering), TSL-certificaat. Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien deze van toepassing zijn: • Status Additionele dienstverlening (opdrachten en/of strippenkaart). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget; • Gebruikersinfo (aantal Gebruikers, rollen); • Licentie gebruik (t.o.v. aantal gekochte licenties).
--------	--

	In overleg kunnen onderwerpen worden toegevoegd of verwijderd. Het gevraagde inzicht kan bijvoorbeeld middels een maandelijkse Service Level Rapportage toegestuurd worden, maar een Dashboard met actuele informatie is ook mogelijk. Het is Opdrachtnemer vrij hier een keuze in te maken, zolang het inzicht maar gegeven wordt.
--	---

4.8. Exit fase

De Belastingdienst wil bij beëindiging van de Overeenkomst invulling geven aan een goede Implementatie van een vervangende Oplossing.

GUE119	Om bij beëindiging van de Overeenkomst invulling te kunnen geven aan een goede Implementatie van een vervangende Oplossing garandeert Opdrachtnemer het volgende: • Opdrachtnemer levert gedurende minimaal drie maanden na het einde van de Overeenkomst op afroep Additionele Diensten conform de in Bijlage "Prijzenformulier" aangegeven Prijzen.
GUE120	Op verzoek van Opdrachtgever worden (vlak) voor beëindiging van de Overeenkomst Gegevens van Opdrachtgever binnen een van te voren afgesproken aantal dagen ter beschikking gesteld, in een voor Opdrachtgever bruikbaar van te voren afgesproken digitaal formaat. Aanlevering gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever levert hiervoor een beveiligde dienst. De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele- en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe Oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
GUE121	Opdrachtnemer zorgt er voor dat uiterlijk drie maanden na het beëindigen van de Overeenkomst dat alle Gegevens van Opdrachtgever, inclusief Back-ups, onherstelbaar zijn vernietigd en overhandigt daarvoor een door een IT-Auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging aan Opdrachtgever.

Hoofdstuk 5. Integriteit

5.1. 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.

UE6	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend document.
-----	--

Hoofdstuk 6. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftebestellers 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 transities, 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.

6.1. 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.

Voor nadere informatie zie Bijlage 3 'Sociale voorwaarden'.

Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Dit is aldus een uitvoeringsvoorwaarde. Vragen over het toepassen van de ISV kunnen worden gesteld tijdens de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst geeft zo nodig een toelichting in een Nota van Inlichtingen.

GUE122	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.
UE7	Inschrijver committeert zich aan bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 6.1 Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstisv-september2017-v2.docx). https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstisv-september2017-v2.docx
UE8	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.

Hoofdstuk 7. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 4.5.2 van het Beschrijvend document (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.

GUE123	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
--------	--

Hoofdstuk 8. Prijsstelling

8.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage V “Prijzenformulier” geoffreerde Prijzen dienen alle kosten voor de Oplossing 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..

UE9	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 Oplossing 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.
-----	--

GUE124	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt
--------	--

UE10	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
------	---

8.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage V “Prijzenformulier”

In Bijlage V “Prijzenformulier” is een aantal tabbladen opgenomen welke door Inschrijver volledig ingevuld dienen te worden.

Tabblad ‘Samenvatting’

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Vergelijkingswaarde betreft het totaal van de geoffreerde Prijzen en per onderdeel vermenigvuldigt met een factor (zoals het aantal contractjaren en het verwachte aantal per jaar). De Vergelijkingswaarde wordt gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de ‘Economisch Meest Voordelige Inschrijving’ te bepalen. In dit tabblad dient Inschrijver enkel de naam van de Inschrijver in te vullen.

Tabblad ‘Implementatie’

Hier dient Inschrijver een Vaste Prijs te offeren voor het implementeren van de Saas Oplossing inclusief het inrichten van 5 workflow, te weten:

- Instroom via regulier vacature.
- Instroom stagiar via vacature.
- Instroom medewerker banenafpraak onder vacature.
- Instroom diverse doelgroepen zonder dienstverlening W&S.
- Instroom van Inhuur.

Tabblad 'Koppelvlakken'

Hier dient Inschrijver een Vaste Prijs te offrenen vijf aangegeven koppelvlakken:

- WerkenBij-sites.
- CSO-sites.
- Jobboards.
- Assessment Portaal.
- Pre Onboarding App.

Tabblad 'Gebruiksrecht ATS'

Hier dient Inschrijver de Prijs voor het gebruiksrecht van de SaaS oplossing te offrenen.

Van de Inschrijver wordt verwacht een prijsopgave te doen voor onderstaande drie grondslagen:

- Gebruiksrecht per Gebruiker SSO O&P
- Gebruiksrecht per Concurrent Gebruiker
- Gebruiksrecht o.b.v. Enterprise

De laagst geoffreerde waarde per jaar van of (1+2) of (3) wordt meegenomen in de vergelijkingswaarde.

Tabblad 'Opleiding en Training'

Hier dient Inschrijver de Prijs per Groep voor de Opleidingen en trainingen op te geven.

Tabblad 'Additionele diensten'

Hier dient Inschrijver het uurtarief voor Consultancy en Retransitie voor de dienstverlening. Het Prijsenformulier rekent met indicatief 96 uur per jaar voor Consultancy en indicatief 80 uur voor Retransitie aan het einde van de contractperiode. De gebruikte aantallen zijn indicatief en bedoeld ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

8.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE11	Indien het gebruiksrecht zowel op basis van aantal gebruikers als op basis van een enterprise licentie is aangeboden, wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks bepaald welke licentievorm voor de Aanbestedende dienst het meest gunstige is.
------	--

8.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen voor: Consultancy en Retransitie, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijsenformulier, Bijlage V, mogen vanaf 2024 jaarlijks en steeds per 1 januari 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=689E4>

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen voor het Gebruiksrecht ATS, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijsenformulier, Bijlage V, mogen vanaf 2024 jaarlijks en steeds per 1 januari geïndexeerd worden op basis van de CBS tabel Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100 (CPA2008, kwartaalindex), of de opvolger van deze index, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=689ED>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS - 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.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december 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.

Voorbeeld met betrekking tot indexering prijzen Consultancy: als de overeenkomst op 1 januari 2021 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 1,9% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2021, meest recent beschikbare indexcijfer).

UE12	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen vanaf het jaar 2024 jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 8.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan per 1 januari 2024
UE13	Opdrachtnemer dient voor 1 decemeber, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.

Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd. Bovendien is de cumulatieve toegepaste indexering gemaximeerd tot de ontwikkeling van de index sinds de ingang van het contract tot het nieuwe indexeringsmoment.

Voor verzoeken om prijsstijgingen na (een) niet doorgevoerde prijsdaling(en) geldt dat de prijsdaling(en) word(t)en gecompenseerd (verrekend met de toekomstige prijsstijging(en)). Dit kan betekenen dat verzoeken om prijsstijgingen niet of slechts gedeeltelijk worden gehonoreerd. Zie onderstaand voorbeeld ter toelichting. In dit voorbeeld wordt uitgegaan van een eerste indexering per 2025 en is daarmee puur illustratief.

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