



Belastingdienst

Marktconsultatie

“ICT oplossing t.b.v. het in kaart brengen van de drijfveren van medewerkers, teams en organisatie”

Opdrachtgever: De Belastingdienst

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC23-042

Datum : 9 oktober 2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemeen.....	3
1.1. <i>De Belastingdienst</i>	3
1.1.1. Opdrachtgever IV organisatie.....	3
1.1.2. Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst	3
1.2. <i>Context</i>	3
1.2.1. De gewenste situatie	4
1.3. <i>Doelstelling marktconsultatie</i>	6
1.4. <i>Randvoorwaarden marktconsultatie</i>	6
1.5. <i>Leeswijzer</i>	7
Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure	8
2.1. <i>Algemeen</i>	8
2.2. <i>Contact</i>	8
2.3. <i>Marktconsultatiedocument</i>	8
2.4. <i>Planning marktconsultatie</i>	9
2.5. <i>Mondelinge toelichting en aanvullende vragen</i>	9
2.6. <i>Vormvereisten</i>	9
2.7. <i>Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie</i>	9
Hoofdstuk 3. De marktconsultatie-vragen	11
3.1. <i>Functioneel</i>	11
3.2. <i>Non-functioneel</i>	11
3.2.1. Algemeen.....	11
3.2.2. Beveiliging	12
3.3. <i>Licentiestructuur en kosten</i>	13
3.4. <i>Input leverancier</i>	13

Hoofdstuk 1. Algemeen

1.1. De Belastingdienst

De Belastingdienst (incl. Douane en Toeslagen) maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van ruim 6,8 miljoen particulieren en ongeveer 1,5 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude.
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen.
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

1.1.1. Opdrachtgever IV organisatie

IV zorgt samen met de business voor informatievoorziening die bijdraagt aan een financieel gezond en veilig Nederland. De organisatie heeft te maken met een complex ICT-landschap met veel technologieën voor beheer, onderhoud en vernieuwing. De continuïteit hiervan moet blijvend zijn geborgd om de 1 miljard euro belastingopbrengst per werkdag veilig te kunnen stellen. Hierbij is niet alleen behoefte aan modernisering van wat er al is, maar ook aan nieuwe producten en diensten die passen bij de belevingswereld van burgers, bedrijven en medewerkers.

1.1.2. Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van SSO CFD en verricht generieke inkoopactiviteiten voor de bij haar ondergebrachte Rijkscategorieën. Daarnaast zorgt zij voor de specifieke inkoop van de Belastingdienst en Domeinen Roerende Zaken. Zie voor meer informatie over de organisatie van de Belastingdienst de internetsites www.belastingdienst.nl en www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin. Het IUC Belastingdienst begeleidt deze marktconsultatie.

1.2. Context

De afgelopen twee jaar is de IV organisatie bezig geweest met het ondersteunen en verbeteren van de samenwerking en communicatie van, in eerste instantie, de management teams. Hiervoor is gekozen om een methodiek te gebruiken die ondersteunend is aan het veranderproces en makkelijk te gebruiken is. Door te kiezen voor een bepaalde theorie en methodiek konden managers ondersteund worden in het inzicht krijgen van hun eigen drijfverenprofiel, hun teamprofiel en hun ontwikkelpunten. Ook werd het voor teams inzichtelijk waar zij stonden en welke stappen er gemaakt kunnen worden.

In 2020 is er gekozen voor de Management Drives methodiek die op de theorie van Graves gebaseerd is hiervoor te gebruiken. De theorie van Graves kijkt naar de drijfveren van een medewerker, team en organisatieonderdeel. De theorie gaat over drijfveren, dus over intrinsieke motivatie, dat is vrij toegankelijk en oordeelvrij voor veel mensen. Vanuit daar wordt er gekeken naar hoe uit deze drijfveren zich in gedragingen. Dit zorgt er voor dat er een dieper gesprek op gang komt en verbetering in de samenwerking en communicatie wordt gestimuleerd.

Deze theorie is in de afgelopen 2 jaar verankerd in de IV organisatie van de Belastingdienst. En de theorie wordt door het management uitgedragen binnen IV.

Op dit moment heeft het gehele management van IV een drijfveerprofiel, die door middel van surveys tot stand zijn gekomen. Naast het bespreken van de individuele profielen hebben zijn teamsessies georganiseerd en heidagen gefaciliteerd. De Belastingdienst heeft er bewust voor gekozen om eigen medewerkers te scholen zodat de theorie wordt verankerd in de organisatie en zodat de lessons learned kunnen worden gebruikt bij de verschillende teams in de gehele IV organisatie.

De Belastingdienst wenst een vervolg te geven aan het verder verbeteren van de samenwerking en communicatie bij individuen, teams en organisatie aan de theorie van Graves en wil daarvoor een ICT oplossing aanschaffen die daarin ondersteunt en door interne gecertificeerde medewerkers gebruikt kan worden. Deze ICT oplossing ondersteunt de Belastingdienst bij het uitdragen van de Graves theorie, zorgt dmv vragenlijsten dat medewerkers een profiel kunnen krijgen en ondersteunt in de verbetering van samenwerking en communicatie in en tussen teams.

1.2.1. De gewenste situatie

De Belastingdienst zoekt voor de gewenste situatie:

1. Een adequate ICT oplossing t.b.v. het in kaart brengen van de drijfveren van medewerkers en teams en de ontwikkeling en samenwerking van individu, team en organisatie kan helpen verbeteren, met een passend functioneel- en non-functioneel profiel, waarbij:
 - de ICT oplossing gebaseerd is op de theorie van Clarence Graves omdat deze theorie al verankerd is binnen de Belastingdienst, zie ook context. Deze "taal" wordt al gesproken door het gehele management en de theorie is bekend bij de facilitators.
 - medewerkers een survey toegestuurd kunnen krijgen die zij invullen waarna er een drijfverenprofiel geautomatiseerd uitkomt. Het profiel moet op basis zijn van de drijfveren van een medewerker, naar diens verwerping, naar de energiebalans en naar de mindset. Daarnaast wordt er ook gekeken naar het gedrag onder druk;
 - de survey moet leiden tot een individueel profiel dat door de medewerker eenvoudig, in een kort simpel overzicht, te lezen is. Bijvoorbeeld aan de hand van een matrix met 6 kleuren en korte toelichting. Het profiel kan worden uitgelegd en verdiept door de facilitators. Van belang hierbij is dat de ICT oplossing ondersteunend is voor de gecertificeerde medewerkers en meer informatie verschaft over het profiel per medewerker en het groepsprofiel;
 - het van belang is dat de ICT oplossing voor alle medewerkers van IV, circa 3000-5000 met uit uiteenlopende functieprofielen beschikbaar komt en het op de 3 niveaus, te weten: individueel, teams en organisatie; toepasbaar is. Dit om de samenwerking en communicatie binnen teams en tussen teams en afdelingen te verbeteren. Ook

willen wij graag inzicht in eventuele schaalbaarheid van de oplossing naar (bijna) de hele Belastingdienst, dus circa 30.000-33.000 medewerkers;

- de ICT oplossing bijdraagt aan de organisatieontwikkeling (en zo aan de 3 strategische doelstellingen*) en leidt tot het spreken van een gemeenschappelijke taal;
- interne gecertificeerde medewerkers moeten in de ICT oplossing verschillende teamprofielen kunnen opstellen. De ICT oplossing ondersteunt daarin ook door meer informatie te verschaffen over het teamprofiel. Maar ook in de meting van de huidige cultuur in een team en in de ontwikkelpunten van teams, door middel van een uitvraag aan teamleden. Daarnaast helpt het om de voortgang van teams bij te houden door bijvoorbeeld meerdere keren een teamscan te uitvoeren en de teamskans te vergelijken. De ict oplossing moet een geautomatiseerde vragenlijst voor een teamscan kunnen uitsturen naar het team, waarbij er door de ICT oplossing een samenvatting en conclusie van de antwoorden van een team gegenereerd wordt voor de interne gecertificeerde medewerkers, dat ook visueel weergegeven wordt. Dit zodat het makkelijk is om een teamscan uit te zetten en makkelijk gebruikt kan worden in presentaties.
- De ICT oplossing geeft de mogelijkheid tot het maken van notities/afspraken voor facilitators binnen de teamskan om de ontwikkeling van teams te kunnen volgen en feedback te kunnen geven op gemaakte afspraken. Zodat makkelijk de voortgang teams te volgen is en teams uitgewisseld kunnen worden.
- er voor de interne gecertificeerde medewerkers hulpmiddelen zijn voor het helpen van teams en organisatieonderdelen voor het formuleren van bijvoorbeeld een missie of strategie;
- de interne gecertificeerde medewerkers toegang hebben tot ICT oplossing voor het samenstellen/wijzigen van teams (o.b.v. naam en emailadres) en dat ze zelf surveys kunnen uitzetten/annuleren/herinneringen kunnen sturen. Hierbij moet de facilitator kunnen bepalen welke teamsamenstellingen er zijn en eenvoudig een andere teamsamenstelling kunnen maken. Het wijzigen van teamsamenstelling moet niet leiden tot extra gebruik van licenties;
- De ICT oplossing moet kunnen draaien met minimale informatie van de Belastingdienst en niet gekoppeld moeten worden aan Belastingdienst systemen.
- Profielen kunnen geprint worden op Belastingdienstprinters vanuit de ICT oplossing;
- er een app op basis van Android en Apple beschikbaar is waarin medewerkers hun eigen individuele profiel kunnen raadplegen en waar meer informatie wordt verschaft over het eigen profiel en dat er de mogelijkheid bestaat om met collega's een connectie te maken zodat elkaar profiel te zien is. Om in de teamsessies het onderlinge gesprek over de drijfveren stimuleren moet er een vergelijking kunnen worden gemaakt tussen het eigen profiel en een profiel van een collega;
- de vragenlijsten zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar zijn en toepasbaar zijn in alle soorten teams binnen de IV organisatie met verschillende functieprofielen;

- de ICT oplossing uit te breiden is met een feedbackmodule waardoor er nog dieper op de individuele ontwikkeling ingegaan kan worden en mensen leren om elkaar op een constructieve manier feedback te geven;
- 2. Mogelijkheid tot certificering en doorontwikkeling van interne gecertificeerde medewerkers m.b.t. de ICT oplossing en methode. De IV organisatie van de Belastingdienst heeft momenteel 7 medewerkers in dienst die met de ICT oplossing moeten werken en wil dat deze medewerkers zich kunnen certificeren voor het gebruik van de ICT oplossing en voor verdieping op de theorie. Daarnaast moet er mogelijkheid zijn om deze medewerkers verder te scholen met verdiepende cursussen en moet er ruimte zijn voor ondersteuning naar behoefte. Tot slot moet er de mogelijkheid zijn om het aantal interne gecertificeerde medewerkers uit te breiden als IV daarom vraagt. Er is geen behoefte aan externe facilitators.

Qua omvang moet hierbij gedacht worden aan ca. 3.000 – 5.000 gebruikers over de periode van 4 jaar.

1.3. Doelstelling marktconsultatie

De doelstelling van de marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen over in hoeverre onze behoefte omtrent een eventueel te verwerven ICT oplossing t.b.v. het in kaart brengen van de drijfveren van medewerkers en teams en de ontwikkeling en samenwerking van individu, team en organisatie kan helpen verbeteren (zie paragraaf 1.2 'Context') aansluit bij het aanbod in de markt. Daarbij zijn we met name geïnteresseerd in de functionele en technische (on)mogelijkheden van de in de markt verkrijgbare oplossingen, de licentiemodellen en prijsstelling.

Om invulling te geven aan bovengenoemde doelstelling zijn we op zoek naar bedrijven die hierin, geheel vrijblijvend, willen meedenken. Dit om een zo goed mogelijke functionele uitvraag in de markt te kunnen zetten.

1.4. Randvoorwaarden marktconsultatie

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een uit te voeren verwerving. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een verwervingstraject.

Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een toekomstig verwervingstraject.

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt. Het honoreren van claims van marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.

De Belastingdienst zal de informatie uit de marktconsultatie zo nodig gebruiken om een goed beschrijvend document te kunnen opstellen bij een eventueel verwervingstraject. De Belastingdienst behoudt zich alle rechten voor bij de vaststelling van het uiteindelijke eventuele verwervingstraject en de daarbij horende aanbestedingsstukken.

1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is aangegeven welke procedure de Belastingdienst volgt bij deze marktconsultatie. In Hoofdstuk 3 zijn de vragen opgenomen.

Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure

2.1. Algemeen

Iedere belangstellende ondernemer mag deelnemen aan deze marktconsultatie. Aan de deelnemers aan deze marktconsultatie wordt gevraagd de in hoofdstuk 3 gestelde vragen te beantwoorden en een schets te geven van uw ICT oplossing. Het indienen van schriftelijke reacties kan per e-mail aan de in paragraaf 2.2. vermelde contactpersoon o.v.v. 'Marktconsultatie 'ICT oplossing t.b.v. het in kaart brengen van de drijfveren van medewerkers en teams'.

Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op de in paragraaf 2.4. vermelde datum om 13.00 uur.

2.2. Contact

De Belastingdienst hanteert voor deze formele marktconsultatie heldere regels, daarom dient u alleen met onderstaande contactpersonen over deze marktconsultatie te communiceren via het onderstaand e-mailadres.

Contactpersoon	
Naam:	Yvo Bakker
Functie:	Inkoopspecialist ICT
E-mail:	y.bakker@belastingdienst.nl met een CC aan cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl .

2.3. Marktconsultatiedocument

Op basis van het voorliggende document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. De Belastingdienst heeft hiertoe in dit document de behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure deze marktconsultatie verloopt.

Indien u ondanks de zorg die de Belastingdienst aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, wilt u die dan bij de contactpersoon (zie paragraaf 2.2.) kenbaar maken voor de "Deadline voor het stellen van vragen" zie tabel 2.4. Antwoorden worden vervolgens gepubliceerd middels een nota van inlichtingen.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten en/of openbaar gemaakt, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De Belastingdienst mag vrij over de verstrekte informatie beschikken en deze informatie gebruiken. Wij verzoeken u de vragen schriftelijk te beantwoorden. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Mogelijk wordt u benaderd om uw product te presenteren tijdens een bijeenkomst met vertegenwoordigers van de Belastingdienst.

2.4. Planning marktconsultatie

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Maandag 9 oktober 2023
Deadline voor het stellen van vragen	Maandag 23 oktober 2023, 13.00 uur
Publicatie eventuele nota van inlichtingen	Maandag 30 oktober 2023
Uiterst moment van insturen beantwoording.	Maandag 6 november 2023, 13.00 uur
Optioneel: mondelinge toelichting en aanvullende vragen	n.t.b.

2.5. Mondelinge toelichting en aanvullende vragen

De Belastingdienst zal mogelijkerwijs deelnemers aan deze marktconsultatie uitnodigen voor een bijeenkomst waarin de uitgenodigde deelnemer zijn antwoorden nader kan toelichten en waarbij aanvullende vragen door de Belastingdienst gesteld kunnen worden naar aanleiding van de ontvangen reacties.

2.6. Vormvereisten

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling offertes in te leveren, wij verzoeken u dringend om u te beperken tot de beantwoording van de gestelde vragen in Hoofdstuk 3.

Beantwoording graag kort en krachtig. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De bijdrage aan de marktconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in Word. Aanvullende en overige documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. In de begeleidende brief bij de bijdrage aan de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartijen de onderstaande gegevens:

Gegevens	
Organisatie	
Contactpersoon	
Functie	
Kantooradres	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

2.7. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de alle voorwaarden zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument. Hieronder staan de randvoorwaarden limitatief opgesomd:

- Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én de Belastingdienst vrijblijvend;
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;

- Door de deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen geen kosten in rekening worden gebracht aan de Belastingdienst in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden;
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijk inkooptraject. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbestedings- of inkooptraject;
- De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door tijdens deze marktconsultatie ontvangen informatie te verwerken in het Beschrijvend document), zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de marktconsultatie. Door deel te nemen aan marktconsultatie stemt u hiermee in;
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- De inbreng van deelnemers aan deze marktconsultatie zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de deelnemers van deze marktconsultatie en de Belastingdienst;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands, productinformatie mag in het Engels;
- De Belastingdienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
- Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
- Het accepteren of honoreren van eventuele voorwaarden of claims (waaronder voorwaarden of claims t.a.v. Intellectuele Eigendomsrechten zoals auteursrecht) van deelnemers aan deze marktconsultatie over het gebruik van door hen aan de Belastingdienst in het kader van deze marktconsultatie informatie of vertrouwelijkheid en geheimhouding van door de betreffende marktpartij verstrekte informatie is niet mogelijk. Wel zal de Belastingdienst bij het verstrekken, openbaren of verwerken van informatie verkregen van deelnemers tijdens, of voortvloeiend uit, deze marktconsultatie zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat deze informatie direct herleidbaar is tot een bepaalde deelnemer van de marktconsultatie.
- Indien intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten) van een deelnemer of van derden van toepassing zijn dan wordt de Belastingdienst door de betreffende deelnemer aan deze marktconsultatie gevrijwaard van een vordering van deze deelnemer en/of derden op basis van die intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten).
- De Belastingdienst behoudt zich het uitdrukkelijk het recht voor: De planning van deze marktconsultatie zoals opgenomen in dit document te wijzigen. Daarnaast ook om de marktconsultatie tijdelijk en/of definitief te staken.

Hoofdstuk 3. De marktconsultatie-vragen

3.1. Functioneel

1. Kunt u een beknopte beschrijving geven van uw ICT oplossing waaruit in ieder geval blijkt in hoeverre uw ICT oplossing voldoet aan paragraaf 1.2.3 'De gewenste situatie'?
2. Welke praktische middelen biedt u in de ICT oplossing aan de facilitators? Denk hierbij aan een ict omgeving waarin facilitators teams kunnen samenstellen, app, automatische vragenlijsten en teamskans, enz.
3. Welke praktische middelen biedt u aan de medewerkers? Denk hierbij aan directe verzending profiel na invullen vragenlijsten, app, enz.
4. Beschikt uw organisatie over een contactpersoon, die beschikbaar is voor vragen over ontwikkeling van de ICT oplossing en eventuele diepere vragen over de gebruikte methodiek van Graves?
5. Welke vervolg/verdiepingscursussen obv de methodiek biedt u aan?

3.2. Non-functioneel

3.2.1. Algemeen

6. Levert u de ICT oplossing als Off-premise (SaaS) en/of als On-premises software (on-premise)? Indien u beide varianten kunt leveren, verzoeken wij u voor beide varianten de vragen te beantwoorden.
7. Is, naast een webbrowser, additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de oplossing te kunnen benaderen?
8. Ondersteunt uw oplossing Single Sign On via het SAML-protocol?
9. Kunt u aangeven welke informatie(categoriën) u nodig heeft om uw ICT oplossing te laten functioneren? Welke soort gegevens verwerkt uw oplossing? Denk hierbij een persoons- of profielgegevens van de gebruikers en de verschillende soorten ondersteunde (categorieën)content.
10. De Belastingdienst is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoeld om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1 en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring. Hoe verhoudt uw oplossing zich tot WCAG 2.1?
11. Maakt u gebruik van een standaard Service Level Agreement, waarin gegevens met betrekking tot beschikbaarheid, helpdesk (naast de helpdesk tijdens kantooruren, beschikbaarheid van 24/7 voor privacy en beveiligingsgerelateerde zaken) en herstelbaarheid zijn opgenomen? Welke service levels levert u voor uw ICT oplossing?
12. Voor wat betreft gebruikersapparaten om de oplossing te gebruiken. Voldoet uw oplossing aan het volgende:
 - a. Is de oplossing apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken (laptop, tablet, smart phone, gangbare OS-en en browsersversies)?
 - b. Is dit ook van toepassing als de gebruikersapparaten, besturingssystemen en browsers van alle beschikbare updates en patches op het gebied van beveiliging worden voorzien?

13. Zijn alle relevante API's van de oplossing ten aanzien van koppelingen en gegevensuitwisseling met andere autonome systemen van derden (indien van toepassing) gedocumenteerd? Hoe is de uitwisseling van gegevens via uw API(s) beveiligd? kan weg?

3.2.2. Beveiliging

14. De Belastingdienst gebruikt een stelsel van beveiligingsmaatregelen en –eisen. Basis daarvan is ISO27001-certificering:
- Bent u door een geaccrediteerde partij NEN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd voor de dienstverlening die wij van plan zijn uit te vragen?
 - Kunt u een bijbehorend Statement of Applicability overleggen?
 - Laat u opzet, bestaan en werking hiervan periodiek controleren? Hoe vaak? Gebeurt dit door een onafhankelijke partij?
 - Als u momenteel niet NEN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd bent, bent u van plan dit wel binnen afzienbare tijd te worden?
 - Bent u anderszins gelijkwaardig met NEN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd? Wat beschouwt u als gelijkwaardig? Hoe kunt u deze gelijkwaardigheid onderbouwen?
15. Voor de Belastingdienst is het van belang dat medewerkers van opdrachtnemer die toegang hebben tot programmatuur (inclusief broncode) die de Belastingdienst gebruikt en data van de Belastingdienst dat het (justitiële) verleden van medewerkers geen bezwaar vormt:
- Heeft u een screeningsbeleid dat van toepassing is op bovenstaande?
 - Kunt u inzicht geven in uw screeningsbeleid?
16. De Rijksoverheid verwerkt haar data alleen binnen de EER:
- Is on-premise hosting bij de Belastingdienst mogelijk?
 - In het geval van een off-premise oplossing:
 - Waar vindt hosting van de oplossing plaats? Als uw oplossing van onderaannemers heeft dan graag per onderaannemer aangeven.
 - Valt de opdrachtgever of één of meer onderaannemers onder wetgeving van een buitenlandse (niet-EU) mogendheid? Is het mogelijk is dat er een situatie kan ontstaan waarbij gegevens met een buitenlandse overheid gedeeld worden? Welke maatregelen zijn getroffen om dit te voorkomen?
17. Bescherming van gegevens is belangrijk voor de Belastingdienst. Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens dient te allen tijde geborgd te zijn:
- Ondersteunt uw oplossing een mechanisme om gegevens van de Belastingdienst te scheiden van andere opdrachtgevers?
 - Betreft het een virtuele of fysieke scheiding?
 - Bent u in staat om de gegevens van de Belastingdienst binnen acht (8) klokuren onbeschikbaar te maken zodanig dat de gegevens op gegarandeerd op geen enkele manier via het internet (of anderszins) ter beschikking kunnen komen voor derden?
 - Wat zijn de (financiële) consequenties indien een fysieke scheiding gewenst is?
18. De Belastingdienst heeft haar opgeslagen gegevens bij voorkeur versleuteld:
- Is het mogelijk om gegevens in rust binnen uw oplossing te versleutelen?
 - Als dat zo is, welke technologie (protocollen, cyphers, etc.) gebruikt u?

- c. Is het mogelijk dat de Belastingdienst een vorm van sleutelbeheer uitvoert? Welke vormen ondersteunt u?
- 19. Alleen vastgestelde gebruikers mogen toegang krijgen tot de oplossing. Afhankelijk van de classificatie van de gegevens of de aard van de uit te voeren processen is een hoger niveau van toegangsbeveiliging noodzakelijk:
 - a. Ondersteunt uw oplossing two-factor authentication (2FA)?
 - b. Is 2FA af te dwingen voor bepaalde rollen, zoals beheerders van zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer?
 - c. Is er een keuze voor wat betreft deze tweede factor? Zo ja, welke keuzen kent uw oplossing? Wat zijn de financiële consequenties van de mogelijkheden die uw oplossing ondersteunt?
- 20. Conform de AVG heeft een betrokkene het recht om vergeten te worden. Stel: er vindt een incident plaats waardoor een backup met gegevens terug geplaatst moet worden:
 - a. Voldoet uw oplossing hier dan nog steeds aan?Beschrijf hoe dat binnen uw oplossing is geborgd.
- 21. De Belastingdienst is gehouden aan het Pas-toe-of-leguit beleid van het Forum Standaardisatie. Zeker op het gebied van beveiligingsstandaarden is het van belang up-to-date te zijn.
 - a. Een aantal standaarden ziet de Belastingdienst niet als optioneel. Kunt u voldoen aan een marktconforme (bijvoorbeeld, zoals vastgelegd door het NCSC) implementatie van de volgende standaarden: IPv4 en IPv6, STARTTLS en DANE, HTTPS (conform NCSC) en HSTS, TLS, DNSSEC, SPF, DKIM en DMARC?
- 22. Monitoren en logging is van groot belang om excepties te ontdekken, maar ook incidenten te kunnen onderzoeken (forensisch onderzoek):
 - a. Kunt u een overzicht geven van welke (typen) gebeurtenissen uw oplossing logt?
 - b. Hoe borgt u dat uw logbestanden veilig zijn, zodat deze niet verwijderd of gewijzigd kunnen worden buiten het systeem om?

3.3. Licentiestructuur en kosten

- 23. Welke licentiestructuren zijn er mogelijk? (perpetual, subscription, enterprise site, per gebruiker, enz.). Zijn er nog verschillende soorten licenties voor verschillende soorten gebruikers (b.v. admin/beheerder, facilitator; 'normale' gebruiker)? Wordt er gebruik gemaakt van b.v. staffelkortingen bij meer gebruikers?
- 24. Kunt u een indicatie geven van de kosten ten aanzien van licenties, onderhoud en support, implementatie/migratie, dienstverlening? (maak hierbij ook het onderscheid tussen on-premise en SaaS)

3.4. Input leverancier

- 25. Hoe onderscheidt uw oplossing zich ten opzichte van andere oplossingen?
- 26. Welke additionele informatie wilt u mee geven aan de Belastingdienst ten aanzien van aspecten welke nog niet geraakt zijn in de voorgaande vragen? (denk hierbij b.v. aan innovatieve ontwikkelingen)