



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“In-line logprocessor”

Colofon

Titel : In-line logprocessor
Document : Bijlage A - Specificatie van de opdracht
Versie : 1.1
Datum : 29-8-2023
Template : Hoort bij template Beschrijvend document versie 5.0
Kenmerk : IUC23-022

Afzendinggegevens : Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst
Ministerie van Financiën
J.F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9050

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1.	Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2.	Functionals.....	5
2.1.	Besturingssysteem.....	5
2.2.	Installatie.....	5
2.3.	Authenticatie.....	6
2.4.	Input.....	6
2.5.	Mutaties.....	6
2.6.	Dataverwerking.....	7
2.7.	Output.....	7
2.8.	Gebruik.....	8
2.9.	Beheer van rules en policies.....	8
Hoofdstuk 3.	IV kaders.....	10
3.1.	Informatiebeveiligingseisen.....	10
Hoofdstuk 4.	Integriteit.....	13
4.1.	Business Etiquette.....	13
Hoofdstuk 5.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....	14
5.1.	Sociale Aspecten.....	14
5.1.1.	Social Return on Investment.....	14
5.2.	Arbeidsaspecten in de keten.....	15
5.2.1.	Internationale sociale voorwaarden.....	15
Hoofdstuk 6.	Juridische kaders.....	17
Hoofdstuk 7.	Prijsstelling.....	18
7.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	18
7.2.	Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijsmodel”.....	18
7.3.	Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen.....	19
7.4.	Indexering Prijs.....	19
Hoofdstuk 8.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	20
8.1.	Documentatie.....	20
8.2.	Kennisoverdracht.....	20
8.3.	Consultancy.....	21
Hoofdstuk 9.	Vorbereiding- en Implementatiefase.....	22
9.1.	Vorbereiding.....	22
9.1.1.	Plan van aanpak Implementatie.....	22

9.2.	Technische Implementatie.....	24
9.3.	Functionele Implementatie	25
9.4.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	25
9.4.1.	Kennisoverdracht	25
Hoofdstuk 10. Operationele fase		26
10.1.	Consultancy voor functionele use cases en technische ondersteuning	26
10.2.	Onderhoud en Support	26
10.2.1.	Service Levels.....	27
10.2.1.1.	Kwetsbaarheden.....	27
10.2.1.2.	Beschikbaarheid	27
10.2.1.3.	Servicedesk en Incidentmanagement.....	27
10.2.1.4.	Release – en Patch management.....	29
10.2.1.5.	Verbeterplan.....	29
10.2.2.	Remote support	29
10.2.3.	Rapportage.....	30
10.3.	Documentatie, kennisoverdracht en Consultancy.....	30
10.4.	Factureren en bestellen	30
10.5.	Kaders voor (re)transitie.....	31
10.5.1.	Inleiding	31
10.5.2.	(Proces)afspraken Retransitiefase.....	32
10.5.3.	Documentatie en Gegevens(overdracht).....	32

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding In-line logprocessor (IUC23-022). Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Besturingssysteem

GUE 1.	De In-line logprocessor is geschikt om te draaien op de gevirtualiseerde besturingssystemen die binnen de Opdrachtgever gebruikt worden en is onafhankelijk van de onderliggende apparatuur. En kan dus naar andere apparatuur gemigreerd worden. Dit omdat de dienst, en bijna alle andere platformen, gebruik maakt van VMware op IAAS en andere soorten besturingssystemen. Hier moet de In-line logprocessor op kunnen draaien, zodat het gemakkelijk te deployen is. De In-line logprocessor moet geschikt zijn voor ten minste één van de volgende OS Platformen: 1. 64 bits - Red Hat Enterprise Linux versie 8 of, 2. Windows Server 2022, of 3. een Virtual Appliance. In het geval van Virtual Appliance, zijn de volgende aanvullende voorwaarden van toepassing: • De virtual appliance wordt als importeerbare set van één of meerdere bestanden geleverd in OVF of OVA formaat. • De virtual appliance maakt gebruik van een VXMNET3 netwerkadapter. • De virtual appliance maakt gebruik van een Paravirtual SCSI storage adapter.
GUE 2.	De In-line logprocessor is geen fysieke appliance.

2.2. Installatie

GUE 3.	De Installatie en het updaten van de In-line logprocessor moet mogelijk zijn om vanaf lokale media zonder (directe) internettoegang. In de productieomgeving van het Datacenter is geen rechtstreekse internettoegang.						
GUE 4.	De Installatie en activatie van eventueel benodigde licenties op de server moet mogelijk zijn om vanaf lokale media zonder (directe) internettoegang.						
GUE 5.	De Installatie van de In-line logprocessor moet zonder tussenkomst van handmatige handelingen uitgevoerd kunnen worden. Dit door gebruik te maken van het packageformaat behorend bij het platform OS.						
W 1	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid om de software als package op de host-machine te kunnen installeren met de volgende besturingssystemen: 1. Red Hat Enterprise Linux versie 7, 64 bit 2. Windows Server 2019 64 bit 3. IPAS 4. AIX, 5. zLinux 6. container Weging <table><tr><td>1. Red Hat Enterprise Linux versie 7, 64 bit</td><td>Ja/Nee</td><td>1,67 Punten</td></tr><tr><td>2. Windows Server 2019 64 bit</td><td>Ja/Nee</td><td>1,67 Punten</td></tr></table>	1. Red Hat Enterprise Linux versie 7, 64 bit	Ja/Nee	1,67 Punten	2. Windows Server 2019 64 bit	Ja/Nee	1,67 Punten
1. Red Hat Enterprise Linux versie 7, 64 bit	Ja/Nee	1,67 Punten					
2. Windows Server 2019 64 bit	Ja/Nee	1,67 Punten					

	3.	IPAS	Ja/Nee	1,67 Punten
	4.	AIX,	Ja/Nee	1,67 Punten
	5.	zLinux	Ja/Nee	1,67 Punten
	6.	container	Ja/Nee	1,67 Punten
Voor deze Wens kan in totaal 10 punten verdiend worden.				

2.3. Authenticatie

GUE 6.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid tot authenticatie aan de hand van Active Directory (LDAP).
---------------	--

2.4. Input

GUE 7.	De In-line logprocessor kan minimaal de volgende bronnen van input verwerken: 1. HEC; 2. Syslog; 3. Splunk-TCP.
GUE 8.	De In-line logprocessor ondersteunt de input van data zowel via een push mechanisme (ontvangst van data waarbij initiatief voor data-uitwisseling bij de bron ligt) als via een pull mechanisme (initiatief voor de data-uitwisseling ligt bij de In-line logprocessor).
W 2	De In-line logprocessor kan de volgende bronnen van input verwerken: 1. TCP (Raw) 2. Fluentd 3. File system 4. Open Telemetry Weging 1. TCP (Raw) Ja/Nee 2,5 Punten 2. Fluentd Ja/Nee 2,5 Punten 3. File system Ja/Nee 2,5 Punten 4. Open Telemetry Ja/Nee 2,5 Punten Voor deze Wens kan in totaal 10 punten verdiend worden.

2.5. Mutaties

De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid tot mutatie van de data. Brondata kan irrelevante informatie bevatten voor de eindbestemming of bijvoorbeeld in overtreding zijn van AVG-richtlijnen. De In-line logprocessor ondersteunt ten minste de volgende mutaties van data.

GUE 9.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid tot anonimiseren. In dit geval mag na de mutatie in geen enkel geval het origineel te herleiden zijn.
GUE 10.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid tot: • pseudonimiseren van de data; • filteren van de data;

	• dupliceren van de data; • aggregeren van data; • verrijken van data; • verwijderen van data.
GUE 11.	De mutaties moeten door de Gebruiker aan-en uitgezet kunnen worden en op de juiste plaats in de processing-pipeline geplaatst kunnen worden.

2.6. Dataverwerking

GUE 12.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid tot routeren van data.
GUE 13.	Mutaties moeten in verschillende combinaties en volgorde toegepast kunnen worden en naar meerdere bestemmingen gestuurd kunnen worden waarbij 1. datastromen moeten kunnen worden gesplitst of gecombineerd; 2. data in verschillende combinaties naar meerdere bestemmingen tegelijkertijd gerouteerd moet kunnen worden; 3. data zonder custom rules naar meerdere bestemmingen gerouteerd moet kunnen worden.

2.7. Output

GUE 14.	De In-line logprocessor biedt minimaal onderstaande verschillende outputmogelijkheden: • Splunk-TCP • Filesystem								
W 3	Worden S3 Storage en Open Telemetry als extra outputmogelijkheid door de In-line logprocessor ondersteund? Weging <table><tr><td>1. S3 Storage als outputmogelijkheid</td><td>Ja/Nee</td><td>5 Punten</td></tr><tr><td>2. Open Telemetry</td><td>Ja/Nee</td><td>5 Punten</td></tr></table> Voor deze Wens kan in totaal 10 punten verdiend worden.			1. S3 Storage als outputmogelijkheid	Ja/Nee	5 Punten	2. Open Telemetry	Ja/Nee	5 Punten
1. S3 Storage als outputmogelijkheid	Ja/Nee	5 Punten							
2. Open Telemetry	Ja/Nee	5 Punten							
W 4	De In-line logprocessor biedt de optie voor data sampling. Dit betekent dat de In-line logprocessor een aselectieve subset van de data moet kunnen creëren. Weging <table><tr><td>1. Data sampling</td><td>Ja/Nee</td><td>10 Punten</td></tr></table> Voor deze Wens kan in totaal 10 punten verdiend worden.			1. Data sampling	Ja/Nee	10 Punten			
1. Data sampling	Ja/Nee	10 Punten							

2.8. Gebruik

GUE 15.	De In-line logprocessor ondersteunt autorisaties op basis van rollen.			
GUE 16.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid tot het onderscheiden van verschillende gebruikersgroepen. Het moet mogelijk zijn om, op basis van autorisatiegroepen en rollen, rechtendifferentie in te richten ten behoeve van functie- en datascheiding. Gebruikers met toegang tot het systeem kunnen alleen policies, rules en data inzien waarvoor zij expliciet geautoriseerd zijn. Het moet mogelijk zijn om op basis van autorisatiegroepen: • een scheiding aan te brengen tussen personen (rollen) die technisch beheer kunnen uitvoeren en personen die policy- en rule-beheer kunnen uitvoeren; • autorisaties toe te kennen voor het kunnen wijzigingen van een bepaalde policy en ruleset; • autorisaties toe te kennen voor het inzien van een bepaalde policy en ruleset. Hier gaat het om isolatie tussen de policy- en rule-beheer groepen onderling, verschillende Gebruikers onderling en isolatie tussen de Gebruikers en de beheerders.			
GUE 17.	De In-line logprocessor biedt een gebruikersinterface in het Nederlands en/of Engels.			
W 5	Voordat mutaties doorgevoerd worden moet een preview van de data/output aan de klant getoond kunnen worden. De In-line logprocessor kan een preview aan de klant tonen met wat er gebeurt met de data via de verschillende rulesets die aangemaakt worden door de Gebruiker, voordat deze rulesets geïmplementeerd worden. Weging <table><tr><td>1. Preview</td><td>Ja/Nee</td><td>10 Punten</td></tr></table> Voor deze Wens kan in totaal 10 punten verdiend worden.	1. Preview	Ja/Nee	10 Punten
1. Preview	Ja/Nee	10 Punten		

2.9. Beheer van rules en policies

GUE 18.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid om alle mutaties en acties binnen de software te kunnen loggen en te kunnen traceren.			
GUE 19.	Rules en policies moeten zowel via een web-interface als via een API aangepast kunnen worden (bijvoorbeeld als onderdeel van een DevOps Delivery pipeline).			
GUE 20.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid om configuratie te kunnen downloaden, back-uppen, en restoren naar een andere instantie.			
W 6	Per afnemer moet het eigen datagebruik inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Weging <table><tr><td>1. Datagebruik inzichtelijk per rol</td><td>Ja/Nee</td><td>10 Punten</td></tr></table> Voor deze Wens kan in totaal 10 punten verdiend worden.	1. Datagebruik inzichtelijk per rol	Ja/Nee	10 Punten
1. Datagebruik inzichtelijk per rol	Ja/Nee	10 Punten		

W 7	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid om met behulp van rules en policies specifieke outputs (routerings-pipeline) door middel van rechten 'read-only' te maken zodat deze niet meer aangepast kunnen worden door de Gebruiker. Weging <table><tr><td>1.</td><td>Specifieke output mogelijkheden</td><td>Ja/Nee</td><td>10 Punten</td></tr></table> Voor deze Wens kan in totaal 10 punten verdiend worden.	1.	Specifieke output mogelijkheden	Ja/Nee	10 Punten
1.	Specifieke output mogelijkheden	Ja/Nee	10 Punten		

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Informatiebeveiligingseisen

De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)¹ en het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (VIRBI)². De BIO sluit aan op de actuele, internationale standaard voor informatiebeveiliging (NEN-ISO/IEC 27001 en NEN-ISO/IEC 27002). In onderstaande Uitvoeringseisen wordt naar verschillende paragrafen uit de BIO verwezen.

Indien er aanleiding toe is dan kan de Opdrachtgever besluiten zelf een Audit (al dan niet op alle onderdelen) uit te laten voeren op de Prestatie.

UE 1.	De Opdrachtgever heeft het recht om zelf (een deel van) de Prestatie aan een Audit te onderwerpen (BIO 5.1.2, 15.1.2.6, 18.2.1.1). Basis van de Audit is deze Specificatie van de Opdracht. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.
--------------	---

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

UE 2.	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft aan welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst.
--------------	--

Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Gegevens van de Opdrachtgever mogen op geen enkele manier gecompromitteerd raken. Van medewerkers van Opdrachtnemer met toegang tot Gegevens en Prestatie is de achtergrond gecontroleerd. Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd. De Opdrachtgever oordeelt over de bruikbaarheid hiervan.

UE 3.	Opdrachtnemer heeft van alle medewerkers met toegang tot de In-line log processor en haar Gegevens de achtergrond geverifieerd conform relevante wet- en regelgeving (BIO 7.1.1.1). Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG, die beschikbaar moet zijn vanaf het moment van indiensttreding bij Opdrachtnemer. Voor niet-ingezetenen kan een gelijkwaardige verklaring worden overlegd.
--------------	---

Beveiligingsincidenten moeten direct gemeld kunnen worden bij zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Er is 24/7 een loket waar Beveiligingsincidenten gemeld kunnen worden en van waar uit actie genomen kan worden om het Incident verder af te handelen. Dit is ook van toepassing op meldingen voor wat betreft inbreuk op persoonsgegevens. Inschrijver heeft hier een proces voor ingericht.

Elk Beveiligingsincident wordt in eerste instantie als Prioriteit 1-Incident beschouwd. De Opdrachtgever wordt hiervan per direct op de hoogte gesteld.

UE 4.	Opdrachtnemer beschikt over een meldloket waar Beveiligingsincidenten en (potentiële) Datalekken per direct het hele jaar door 24/7 gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer zal de omvang van het Incident aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.
--------------	--

¹ <https://www.bio-overheid.nl/>

² <https://wetten.overheid.nl/BWBR0016435/2008-03-01>

Procedures hieromtrent zijn beschreven in het SLA (zie GUE 27 en UE 59).

De Opdrachtgever houdt er rekening mee dat Opdrachtnemer zijn In-line logprocessor ook levert of gaat leveren aan derden. Indien bij de levering aan derden zich inbreuken op Beveiliging en/of persoonsgegevens voordoen, die zich ook kunnen voordoen in de aan de Opdrachtgever geleverde In-line logprocessor, dan wordt de Opdrachtgever daarvan op de hoogte gebracht om zo nodig mitigerende maatregelen te kunnen treffen. Opdrachtgever monitort dit actief.

Het gaat niet alleen om opgetreden Incidenten, maar ook om mogelijke toekomstige Incidenten waar Opdrachtnemer van kan uitgaan dat deze in de (nabije) toekomst kunnen optreden. Denk aan een zero-day exploit.

Het gaat de Opdrachtgever om het (technisch) inhoudelijke Incident om dit te kunnen analyseren en – zonodig- mitigerende maatregelen te treffen. Er worden nadrukkelijk geen bedrijfsgegevens van getroffen partijen gedeeld.

UE 5. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een Kwetsbaarheid wordt geconstateerd of verwacht, betreffende de Gegevens en/of de In-line logprocessor waar de Opdrachtgever gebruik van maakt. Opdrachtnemer heeft deze informatieplicht ook indien inbreuken op Beveiliging en/of persoonsgegevens zich voordoen bij de levering van de In-line logprocessor aan Derden, indien deze inbreuken ook kunnen voordoen in de aan de Opdrachtgever geleverde In-line logprocessor.

Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van de Kwetsbaarheid aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.

Dit proces zal beschreven worden in het SLA (zie GUE 26 en UE 59).

Vulnerability scans zijn bedoeld om geautomatiseerd te scannen op bekende Kwetsbaarheden. Een Vulnerability scan kan dus met een grote regelmaat worden uitgevoerd. De reden om dergelijke beveiligingstesten regelmatig uit te voeren is dat aan de ene kant de In-line logprocessor (continu) ge-update wordt en aan de andere kant hackers en beveiligingsonderzoekers constant op zoek zijn naar nieuwe Kwetsbaarheden.

Aanvullend kan programmacode tijdens het ontwikkelproces on-the-fly worden getest met daarvoor geschikte hulpmiddelen.

UE 6. De Opdrachtgever voert op haar kosten periodiek –bij voorkeur maandelijks- een Vulnerability scan uit op de In-line logprocessor conform haar richtlijnen (BIO18.2.3.1).

Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen worden op kosten van de Opdrachtnemer opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan, waaraan Opdrachtnemer eveneens kosteloos aan mee werkt.

Het gebruik van software van andere leveranciers (open source, libraries) is toegestaan conform de licentievooraarden. Gebruik altijd de meest recente (veilige) versie vanuit een betrouwbare bron. Er mogen geen bekende Kwetsbaarheden in aanwezig zijn. Hiertoe heeft een evaluatie van de broncode plaatsgevonden (onder andere code scanning). Ook na ingebruikname vinden dergelijke evaluaties periodiek plaats.

Mochten Kwetsbaarheden toch bestaan/ontstaan dan worden deze opgelost via de leverancier van de software of conform de van toepassing zijnde Open Source-licentie. Niet weg te nemen Kwetsbaarheden worden gemeld als Beveiligingsincident.

UE 7. In de In-line logprocessor gebruikte Open Source-code en libraries van andere leveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente veilige versies uit betrouwbare bron.

	Als er geen veilige versie beschikbaar is dan wordt dit gemeld als Beveiligingsincident conform de bestaande afspraken.
UE 8.	Het is niet toegestaan om data te kopiëren, anders dan het voor de normale werking van de In-line logprocessor noodzakelijke kopiëren, zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever. Ter beoordeling wordt bij een verzoek hiertoe aangegeven voor welk doel en in welke proporties de vermenigvuldiging nodig is, zodat hierop een risicoafweging kan worden gemaakt.
UE 9.	Opdrachtnemer zal Informatie en/of data van de Opdrachtgever, op welk medium dan ook, aan geen ander beschikbaar stellen of openbaar maken dan aan de door de Opdrachtgever aangewezen personen of organisaties.
UE 10.	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via de Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever en/of middels Remote beheer of de Remote Support dienst worden ingezet, dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 11.	Opdrachtnemer zal alle kennis omtrent de toegangsregels en toegangscode welke in verband met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst, geheim houden en alle benodigde voorzieningen treffen om te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt.
UE 12.	Opdrachtnemer conformeert zich bij de levering van de Prestatie aan de vereisten zoals gesteld in de meest recente versie van het HIB. Het HIB versie 2.0 is publiek beschikbaar op Internet: https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2019/07/01/handboek-ict-huisvesting-en-bekabeling-hib-versie-2.0

Hoofdstuk 4. Integriteit

4.1. Business Etiquette

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

UE 13.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend document.
---------------	--

Hoofdstuk 5. 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.

5.1. Sociale Aspecten

5.1.1. Social Return on Investment

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

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

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

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

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

UE 14.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
---------------	---

UE 15.	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Opdrachtnemer 5% van de aantal in te zetten uren van de Overeenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen.
UE 16.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk jaar, uiterlijk 15 Kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage XI.

5.2. Arbeidsaspecten in de keten

5.2.1. 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.

Op deze opdracht zijn de generieke sociale voorwaarden van toepassing. Voor nadere informatie zie Bijlage 3 (Handleiding Due Diligence Internationale Sociale Voorwaarden). Door middel van 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 Opdrachtgever geeft zo nodig een toelichting in een Nota van Inlichtingen.

UE 17.	Opdrachtnemer committeert zich aan bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 5.2.1.
UE 18.	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. - De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). - De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.
UE 19.	Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 20.	Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een ‘redelijke inspanning’ heeft geleverd om de ISV na te leven.

	De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 19; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.
UE 21.	Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een Plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het Plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het Plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 22.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; • het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Opdrachtgever worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 21.	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 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

- periodieke rapportages,
- periodiek overleg,
- inspecties,
- evaluaties,
- toekomstverkenningen,
- deelname aan begeleidings- en stuurgroepen,
- reis- en verblijfkosten voor externe bijeenkomsten,
- het verstrekken van de benodigde toegangscodes voor gebruik van de In-line logprocessor,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de In-line logprocessor..

GUE 22.	Alle met de Prestatie gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs, tenzij anders vermeld.
UE 23.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen én de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 23.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 24.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijsmodel”

Het prijsmodel is uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- Tabblad Samenvatting
Dit tabblad geeft een samenvatting van alle door Inschrijver in te vullen tabbladen in het Prijsmodel en geeft de vergelijkingswaarde ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijvingen.
- Tabblad 1 Gebruiksrecht Subscription
Vul hier de Prijzen in ten behoeve van Gebruiksrecht in het kader van Subscription. Activiteiten met betrekking tot het leveren, ter beschikking stellen, onderhouden en proactief beheren van de In-line logprocessor. De totaal geoffreerde bedragen over 10 jaren worden meegenomen ten behoeve van de vergelijkingswaarde in het tabblad “Samenvatting”.
- Tabblad 2 Diensten
Vul de Prijs per uur in voor (Remote) Consultancy.

7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 25.	De facturering van de subscription licenties (abonnementen) voor de In-line logprocessor dient jaarlijks vooraf aan het begin van elk contractjaar plaats te vinden.
UE 26.	De facturering van het Onderhoud en dient jaarlijks vooraf aan het begin van elk contractjaar plaats te vinden.
UE 27.	De facturering van Consultancy dient na uitvoering en Acceptatie van de resultaten van de Consultancy plaats te vinden.
GUE 24.	Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

7.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals opgegeven in het Prijsmodel (Bijlage VIII), mogen jaarlijks per 1 januari, maar niet eerder dan 1 januari 2024, worden geïndexeerd op basis van:

- voor de Prijzen op het tabblad “1 Gebruiksrecht Subscription”: de tabel Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015, tabel 6202 Computeradvisering, index 2015=100 conform de volgende webpagina:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=757Fq>
- voor de prijzen op het tabblad “2 Diensten”: de tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) conform de volgende webpagina:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=61D7A>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden. De basis hiervoor is de meest recente jaarmutatie die het CBS op dat moment beschikbaar heeft en presenteert bij betreffend CBS-indexcijfer van de maand oktober. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd. Verder kan het resultaat van achtereenvolgens toegekende indexeringen nooit uitstijgen boven het verloop van de indexering sinds het begin van het contract**.

*wanneer de jaarmutatie van oktober op dat moment niet beschikbaar is, wordt teruggegrepen op de eerste voorgaand beschikbare maand.

**doel hiervan is het voorkomen van overcompensatie door prijsstijgingen na een periode van niet doorberekende prijsdalingen.

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2022 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie conform de index Dienstenprijzen 2,1% geweest (jaarmutatie Q3 2021). Dit kan een voorlopig cijfer betreffen.

UE 28.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan per 1 januari 2024.
UE 29.	Opdrachtnemer dient voor 1 december, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.

Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy

8.1. Documentatie

UE 30.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie en het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de In-line logprocessor in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 31.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren In-line logprocessor en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de In-line logprocessor gebruik kunnen maken.
UE 32.	De in het kader van Implementatie en configuratie door Opdrachtnemer aangeleverde Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de In-line logprocessor. Standaard gebruikers- en beheerhandleidingen hoeven niet in een bewerkbaar format aangeleverd te worden.
UE 33.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 34.	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Prestatie, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 35.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 36.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Kennisoverdracht

UE 37.	Opdrachtnemer levert relevante kennisoverdracht in de vorm van training on the job, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de In-line logprocessor, alsmede het functioneel, technisch en applicatief beheer van de In-line logprocessor.
UE 38.	Kennisoverdracht die op locatie plaatsvindt, vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever (in Nederland) tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 39.	De kennisoverdracht is in de Nederlandse of Engelse taal.
UE 40.	Opdrachtnemer stelt voor de Gebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 41.	Kennisoverdracht en ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.

8.3. Consultancy

UE 42.	Opdrachtnemer zorgt voor de levering van Consultancy. Opdrachtnemer levert een ter zake kundige consultant die op locatie van de Opdrachtgever werkzaamheden gaat uitvoeren.
---------------	--

GUE 25.	In de door Inschrijver aangeboden Prijs per dag voor Consultancy zijn reis- en verblijfskosten inbegrepen.
----------------	--

Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase

9.1. Voorbereiding

Van de Opdrachtnemer verwacht Opdrachtgever een actieve rol bij de Implementatie van de In-line logprocessor. Daarbij wordt verwacht dat de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft van de In-line logprocessor en de Implementatie bij soortgelijke opdrachtgevers. Implementatie zal plaats vinden onder regie van de Opdrachtgever. In nauw overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal een gezamenlijke projectorganisatie worden vormgegeven.

Projectorganisatie zal op basis van gelijkwaardigheid worden ingericht waarbij technische Implementatie ervaring, kennis, kunde en capaciteit door de Opdrachtnemer wordt ingebracht. De Opdrachtgever zorgt voor de inbreng van organisatorische ervaring kennis, kunde en beperkte capaciteit.

Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat tijdens de Implementatie onderstaande zaken opgeleverd/uitgevoerd worden zodat Opdrachtgever daarna zelfstandig de In-line logprocessor kan gebruiken en beheren:

1. Opstellen Plan van aanpak;
2. Opstellen projectplan;
3. Opstellen van een high level designplan op basis van hoge beschikbaarheid;
4. Ondersteuning bij de inrichting van de In-line logprocessor inclusief een Acceptatietest;
5. Opleiden van Gebruikers en beheerders op basis van training on the job;
6. SLA.

9.1.1. Plan van aanpak Implementatie

GUE 26. Inschrijver levert bij Inschrijving een (concept) Plan van aanpak Implementatie op.

Onderstaande wens betreft een Plan van aanpak Implementatie waarbij opdrachtgever zich bewust is dat Opdrachtnemer niet alle interne organisatorische details van Opdrachtgever kent. Onderstaand gevraagd Plan van aanpak Implementatie zal als basis dienen om na gunning te completeren en als definitief Plan van aanpak Implementatie te worden gebruikt voor de Implementatie van de In-line logprocessor

W 8	Plan van aanpak Implementatie Opdrachtnemer levert als onderdeel van de Inschrijving een Plan van aanpak op voor de Implementatie en neemt hierbij de gestelde eisen in dit hoofdstuk in acht. Het Plan van aanpak Implementatie bevat minimaal een uitwerking van de volgende onderwerpen: • de beoogde projectorganisatie, waarin de projectstructuur, de taken, de omvang, de rollen en ervaring en verantwoordelijkheden en de bevoegdheden zijn benoemd. Daarbij moeten minimaal alle beschreven activiteiten uit de projectfasering worden benoemd. Geef hierbij ook de relatie aan met de taken en verantwoordelijkheden die volgens u bij de Opdrachtgever horen; • de beoogde beheers-mechanismen om de projectmanager in staat te stellen het project te sturen;
------------	---

	• de beoogde overlegstructuren en procedures voor besluitvorming, decharge en escalatie, waarbij u o.a. ingaat op hoe de verantwoordelijken van de Opdrachtgever op het juiste moment betrokken en geïnformeerd; • rapportagestructuur; • de beoogde mijlpalenplanning (incl. fall-back scenario's) gebaseerd op de implementatiestrategie van de Opdrachtgever, waarbij u aangeeft welke Doorlooptijd u denkt te gaan realiseren; • per Release een nadere invulling met daarin de planning van (tussen)resultaten en de daarmee samenhangende acceptatiecriteria; • een resourceplan, waarin zowel kwalitatief als kwantitatief een inschatting is gemaakt van de benodigde middelen van zowel de eigen organisatie als van de organisatie van de Opdrachtgever; • personeel dat door de Opdrachtnemer wordt ingezet bij de Implementatie (indicatie van de expertise); • de wijze van ondersteuning bij installatie en bevindingen in de omgevingen van de Opdrachtgever; • de wijze van invulling van de gevraagde ondersteuning bij het implementatietraject ten aanzien van kennisoverdracht; • risico's en maatregelen om deze te mitigeren; • randvoorwaarden t.a.v. projectrealisatie en Implementatie. Voor deze Wens kunt u maximaal 70 punten verdienen.
--	--

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van de beschreven Wens wordt rekening gehouden met:

- Volledigheid: De beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de Wens onbeantwoord.
- Concreetheid: De beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare informatie. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- Realistisch: De plannen en adviezen uit de beantwoording zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.
- Toegevoegde waarde: De beantwoording draagt daadwerkelijk bij aan het behalen van de geformuleerde doelen/ gewenste resultaten.

Bij de beoordeling zal in dit kader onder meer naar de volgende aspecten worden gekeken:

- of Inschrijver de opdracht heeft begrepen;
- of het opgestelde PvA minimaal de omschreven onderdelen bevat en daarmee volledig is;
- of de voorgestelde planning concreet, haalbaar en S.M.A.R.T. geformuleerd is;
- of de stappen/fasen in het opgestelde PvA logisch en relevant zijn;
- of Inschrijver waarborgen en vertrouwen biedt voor de Kwaliteit van de Diensten (certificering, kwaliteitshandboek, 'best practices', referenties, etc.)
- of de aangegeven risico's in relatie staan tot de opdracht en de organisatie;
- of de voorgestelde mitigerende maatregelen de risico's voldoende afdekken;
- in hoeverre de Inschrijver zijn PvA kort, bondig en kernachtig weet te formuleren;
- of de Inschrijver een duidelijke communicatiestructuur hanteert en Opdrachtgever structureel voorziet van een (inhoudelijke) rapportage.

Voor de beoordeling maken de beoordelaars gebruik van onderstaand beoordelingsschema Tabel 1. Daarbij geldt dat een beoordelaar alleen een hogere waardering kan geven wanneer volledig aan de criteria van de lagere waardering is voldaan.

Waardering	Score	Criteria
Onvoldoende	0 punten	De beantwoording is niet of nauwelijks aanwezig
Matig	Knock-out	- De beantwoording is in enige mate aanwezig - De beantwoording is in enige mate concreet - De beantwoording is niet realistisch - De beantwoording is niet van toegevoegde waarde
Voldoende	42 punten	- De beantwoording is volledig - De beantwoording is concreet - De beantwoording is in enige mate realistisch - De beantwoording heeft enige mate van toegevoegde waarde
Goed	56 punten	- De beantwoording is volledig - De beantwoording is concreet - De beantwoording is realistisch - De beantwoording is van toegevoegde waarde
Uitstekend	70 punten	- De beantwoording is volledig - De beantwoording is concreet - De beantwoording is realistisch - De beantwoording heeft een grote mate van toegevoegde waarde en overtreft de geformuleerde doelen / gewenste resultaten

Tabel 1 - Beoordelingsschema Wens 8

De score op deze Wens moet minimaal een Voldoende zijn. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat bij een score lager dan Voldoende de Inschrijving terzijde wordt gelegd.

UE 43.	Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg daartoe binnen 20 Werkdagen een planning opstellen en na afstemming met Opdrachtgever binnen 40 Werkdagen een definitief Plan van aanpak Implementatie opleveren. De vervolgbepalingen in de Overeenkomst gelden hierbij onverkort.
UE 44.	Opdrachtnemer stelt een concept Plan van aanpak Implementatie op waarin minimaal de onderwerpen worden beschreven zoals hiervoor (Wens 8) aangegeven én dat voldoet aan de Gunningseisen beschreven in deze Specificatie van de opdracht.
UE 45.	Het door Opdrachtnemer definitief opgeleverde Plan van aanpak Implementatie dient eerst door Opdrachtgever zoals omschreven in artikel 5 van de Concept Overeenkomst te zijn goedgekeurd. Pas na schriftelijke goedkeuring kan worden aangevangen met de Implementatie van de In-line logprocessor.
UE 46.	Opdrachtnemer verplicht zich om na binnen 3 maanden na Implementatie, in samenspraak met Opdrachtgever (indien door opdrachtgever gewenst) het volgende document volledig te maken: SLA.
UE 47.	Daar waar tijdens het definitief maken van het Plan van aanpak Implementatie discussies zijn tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever die niet (tijdig) beslecht worden, bepaalt de Opdrachtgever de uiteindelijke invulling.

9.2. Technische Implementatie

UE 48.	De technische Implementatie van de In-line logprocessor dient binnen drie maanden na het definitief worden van het Plan van aanpak Implementatie, zoals vermeld in artikel 5 van de Overeenkomst, opgeleverd te zijn.
UE 49.	Gedurende de technische Implementatie van de In-line logprocessor is Opdrachtnemer projectverantwoordelijk.
UE 50.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere partijen van overige systemen.

9.3. Functionele Implementatie

Na oplevering van de technische Implementatie verwacht opdrachtgever ondersteuning bij de Implementatie van de functionaliteit in de vorm van het operationaliseren van use cases in samenwerking met interne afnemers van de functionaliteit.

UE 51.	Na de technische Implementatie dient binnen maximaal drie maanden de eerste use-case opgeleverd te worden. Opdrachtnemer levert ondersteuning in de vorm van Consultancy.
---------------	---

9.4. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 52.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
---------------	--

9.4.1. Kennisoverdracht

UE 53.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kennisoverdracht zodat Gebruikers en beheerders de In-line logprocessor zelfstandig ten behoeve van de uitvoering van hun werkzaamheden efficiënt kunnen gebruiken.
UE 54.	Kennisoverdracht vindt plaats op basis van het train the trainer principe.
UE 55.	Opdrachtnemer geeft op aanvraag van Opdrachtgever en als onderdeel van de gevraagde Consultancy, aan iedere doelgroep, werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever, (een) passende training bestaande uit concrete invulling, zoals opleiding, cursus, instructie, product sessies/seminars, etc.
UE 56.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan de training deelneemt.

Hoofdstuk 10. Operationele fase

10.1. Consultancy voor functionele use cases en technische ondersteuning

Gedurende de gehele operationele fase is Opdrachtnemer bereid Consultancy te leveren voor de ondersteuning van functionele use cases aangedragen door interne afnemers van de functionaliteit. Ook verwacht opdrachtgever ondersteuning in de vorm van Consultancy bij eventueel technisch beheer issues en problemen. Hierbij moet gedacht worden aan Ondersteuning bij Updates en Upgrades.

UE 57.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase, op afroep, ondersteuning in de vorm van Consultancy, bij de Implementatie van functionele use cases. Dit gebeurt op basis van nacalculatie.
UE 58.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase, op afroep, ondersteuning in de vorm van Consultancy bij Updates en Upgrade van de technische Implementatie. Dit gebeurt op basis van nacalculatie.

10.2. Onderhoud en Support

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

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

GUE 27.	Inschrijver levert bij Inschrijving, op basis van de in paragraaf 10.2.1. van Bijlage A (Specificaties van de opdracht) gespecificeerde Service Levels, een SLA op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derdelijns Onderhoud en Support. Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zich hierbij conformeert aan de in Bijlage 1 (Begrippenlijst) gehanteerde begrippen. Indien hiervan wordt afgeweken, zullen de afwijkende begrippen gedefinieerd worden in de SLA.
UE 59.	De SLA wordt binnen 4 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als Bijlage A aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
UE 60.	Opdrachtnemer voert het Onderhoud uit remote of op locatie van Opdrachtgever.
UE 61.	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud te verlenen op de voorlaatste (verse n-1) en nieuwste versie (versie n) van de In-line logprocessor.

10.2.1. Service Levels

10.2.1.1. Kwetsbaarheden

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

UE 62.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.1, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
UE 63.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 3.1. Op basis van de CVSS 3.1 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: • Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen. • Hoog (high): binnen één (1) maand. • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden. • Laag (low): binnen zes (6) maanden.

10.2.1.2. Beschikbaarheid

PI	Service Level
Beschikbaarheid 7x24x365	99%

Tabel 1. Tabel Service Level Beschikbaarheid

UE 64.	De In-line logprocessor dient bedrijf kritische processen te kunnen ondersteunen.
UE 65.	De In-line logprocessor biedt de mogelijkheid om ten minste de Beschikbaarheid zoals opgenomen in de tabel Service Level Beschikbaarheid.

10.2.1.3. Servicedesk en Incidentmanagement

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

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor • één of meer bedrijfsprocessen die de burger en/of het bedrijf direct raken, en/of • één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of • de Informatiebeveiliging en/of • het imago van de Opdrachtgever en/of • onacceptabele hoge kosten.

Laag	Overige situaties	
Urgentie		
Hoog	Een Incident - beïnvloedt Kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/Beveiliging en/of - brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of - treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of - brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of - verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever en/of - er geen Workaround mogelijk is en/of - de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of - de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.	
Laag	Overige situaties	
Prioriteit	Impact	Urgentie
Prioriteit 1	Hoog	Hoog
Prioriteit 2	Hoog	Laag
	Laag	Hoog
Prioriteit 3	Laag	Laag

Tabel 2. Tabel Impact, Urgentie en Prioriteit

Openstelling Servicedesk		
Incidenten	Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur (CET)	100%
Service requests	Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur (CET)	100%

Tabel 3. Service Levels Servicedesk

PI	Prioriteit	Service Level	Norm
REACTIETIJD			
	Prio 1	60 minuten	100%
	Prio 2	4 uur	100%
	Prio 3	1 Werkdag	100%
	Service request	1 Werkdag	100%
OPLOSTIJD			
	Prio 1	1 Werkdag	100%
	Prio 2	2 Werkdagen	100%
	Prio 3	5 Werkdagen	100%

Tabel 4. Service Levels Incidentmanagement

UE 66.	Ten aanzien van de Openstelling van de Servicedesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabellen Service Levels Servicedesk en Service Levels Incidentmanagement.
UE 67.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Servicedesk en Incidentmanagement.
UE 68.	Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgelost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1).

10.2.1.4. Release – en Patch management

UE 69.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over nieuwe Releases (minimaal 6 weken van tevoren) en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de In-line logprocessor en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.
UE 70.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de In-line logprocessor de releasenotes.
UE 71.	Opdrachtnemer stelt Releases middels een download beschikbaar.
UE 72.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de In-line logprocessor beschikbaar.
UE 73.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever ten minste zes (6) maanden voor End of Support gaan van een versie.

10.2.1.5. Verbeterplan

UE 74.	Indien de In-line logprocessor voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.
---------------	---

10.2.2. Remote support

Remote support biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan een Opdrachtnemer ondersteuning te vragen bij Incidenten, Problems of Changes. Met deze voorziening heeft Opdrachtgever de mogelijkheid Opdrachtnemer, op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheerapplicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.

Opdrachtgever kan kiezen of Opdrachtnemer alleen bij een bepaalde Applicatie mee kan kijken of dat deze de complete Desktop kan zien. Bij het uit handen geven van de regie krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid om de toetsenbord- en muisacties uit te voeren onder toezicht van de Opdrachtgever. Natuurlijk kan Opdrachtgever te allen tijde de regie terugnemen.

Opdrachtnemers die gebruik willen maken van de Remote support functionaliteit, gaan vooraf akkoord met de huisregels in relatie tot het gebruik van Remote support. Door gebruik te maken van Remote support gaat u akkoord met onderstaande voorwaarden:

1. Door het gebruik van de aan u verstrekte URL krijgt u toegang tot vertrouwelijke Gegevens van de Opdrachtgever. U mag hiervan uitsluitend zelf gebruik maken en alleen voor het doel waarvoor u uitgenodigd bent door de gastheer van de Opdrachtgever.
2. U mag verkregen Informatie op geen enkele wijze overdragen, verveelvoudigen, bewerken of verspreiden dan uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
3. U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de Informatie en/of Remote support op te volgen.
4. Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
5. De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.
6. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van Remote support.
7. Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van Remote support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw Remote support sessie.
8. Misbruik wordt bestraft.
9. Op het gebruik van Remote support is Nederlands recht van toepassing.

GUE 28. Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.

10.2.3. Rapportage

UE 75. Opdrachtnemer levert maandelijks een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud:

- Servicedesk: Reactietijden per Prio
- Beschikbaarheid
- KPI Incident management
- KPI Servicedesk

10.3. Documentatie, kennisoverdracht en Consultancy

UE 76. Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, kennisoverdracht en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.

10.4. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

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

UE 77.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
UE 78.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 79.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 80.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het Plan van aanpak Implementatie en/of Implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 81.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

10.5. Kaders voor (re)transitie

10.5.1. Inleiding

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

De termijn waarbinnen de Retransitie dient te worden afgerond zal tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden overeengekomen, maar zal ten hoogste zes maanden bedragen.

10.5.2. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 82.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van ten minste zes (6) maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 83.	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 84.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 85.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de Kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.
UE 86.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie
UE 87.	Opdrachtnemer dient tijdens de Retransitie onder meer de verbindingen te verbreken, indien nodig eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van In-line logprocessor die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

10.5.3. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 88.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien door Opdrachtgever gewenst/noodzakelijk geacht, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit de hoofdstuk leidend zijn.
UE 89.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 90.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 91.	De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 92.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 93.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.

UE 94.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 95.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.