



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Security Orchestration, Automation and Response oplossing”

Versie: 1.1
Kenmerk: IUC 23-003
Datum: 19-10-2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1.	Inleiding.....	4
1.1.	Visie op security incident response	4
1.2.	Beschrijving context.....	5
1.3.	Offerteproces	5
Hoofdstuk 2.	Functionals / Non-functionals	6
2.1.	Functionele eisen/wensen	6
2.2.	Integraties.....	7
2.3.	Beveiliging en compliancy.....	9
2.4.	Implementatie en schaalbaarheid.....	9
2.5.	Overig.....	10
2.6.	Ondersteuning community.....	10
Hoofdstuk 3.	IV kaders.....	12
3.1.	Informatiebeveiligingseisen	12
Hoofdstuk 4.	Integriteit	15
4.1.	Business Etiquette	15
Hoofdstuk 5.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....	16
5.1.	Klimaat	16
5.2.	Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	17
5.3.	Social return.....	18
Hoofdstuk 6.	Juridische kaders.....	19
Hoofdstuk 7.	Prijsstelling.....	20
7.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	20
7.2.	Toelichting op Bijlage VIII “Prijzenformulier”	20
7.3.	Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	22
7.4.	Indexering Prijs	22
Hoofdstuk 8.	Documentatie, Opleiding en Consultancy	24
8.1.	Documentatie	24
8.2.	Opleiding.....	24
8.3.	Consultancy	25
Hoofdstuk 9.	Vorbereiding- en Implementatiefase.....	26
9.1.	Vorbereiding	26
9.2.	Implementatie	27
9.3.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	27

Hoofdstuk 10.	Operationele fase	28
10.1.	Onderhoud en Support.....	28
10.2.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	33
10.3.	Factureren en bestellen	33
10.4.	Kaders voor (re)transitie.....	34

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Security Orchestration, Automation and Response oplossing, hierna Oplossing, met kenmerk IUC 23-003. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

1.1. Visie op security incident response

De Belastingdienst zit in een transitie naar meer gebruik van publieke clouddiensten (zowel SaaS als IaaS/PaaS-diensten), een deel van de systemen zal in de datacenters van de Belastingdienst blijven draaien.

De visie is om security Incidenten zoveel mogelijk geautomatiseerd af te handelen zodat:

- Een security Incident dat voor de eerste keer optreedt leidt tot het aanmaken/hergebruiken van een workflow voor het geautomatiseerd afhandelen van dat Incident;
- Een security Incident dat voor een 2^e of latere keer optreedt volledig geautomatiseerd, zonder tussenkomst van een persoon, afgehandeld wordt.

Afhandeling van security incidenten waarvoor geldt dat geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk of efficiënt is, vindt ook plaats in de Oplossing.

Realisatie van deze visie moet leiden tot veel snellere responsetijden en een betere kwaliteit van security-incidentafhandeling en een ontlasting van de schaarse specialisten van het Security Operations Center (hierna SOC-specialisten.)

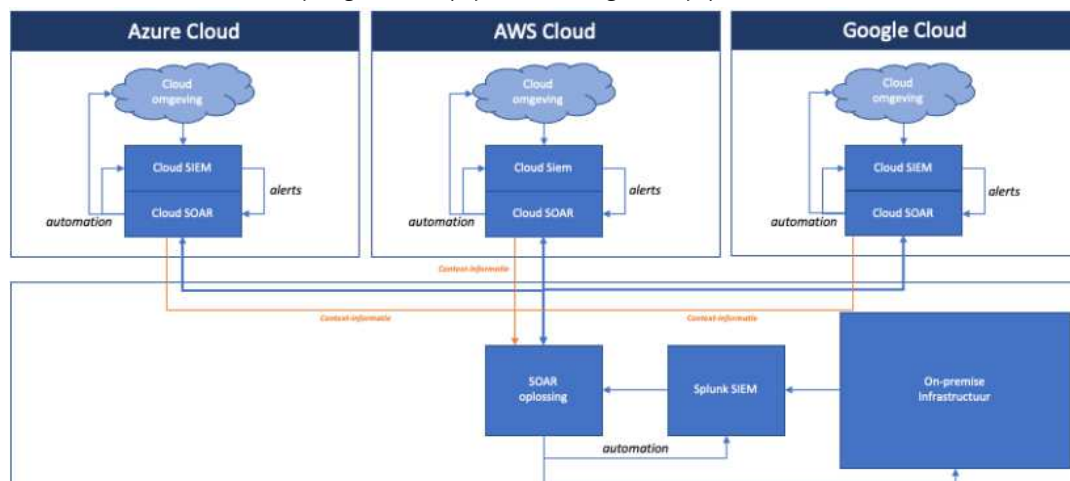
De gevraagde Oplossing:

- Gaat de centrale rol spelen bij het (geautomatiseerd) afhandelen van security Incidenten on-premises en in de cloud (orchestratie en automatisering);
- Maakt daarbij gebruik van standaard in de Oplossing aanwezige workflow/Playbooks en/of zelfgemaakte workflows/Playbooks;
- Triggert het gebruik van workflows/Playbooks in andere SOAR-oplossingen (bijv. cloud-native SOAR-functies die 'out-of-the-box' of zelfbouw Playbooks gebruiken specifiek voor de betreffende cloud-omgeving);
- Wordt getriggerd door meldingen uit de on-premises SIEM-implementatie en cloud-native SOAR-implementaties (en evt. de cloud-SIEM implementatie);
- Draait on-premises.

Op hoofdlijnen is de rolverdeling tussen de on-premises SIEM-implementatie en de gevraagde on-premises Oplossing als volgt:

- SIEM (gebaseerd op Splunk Enterprise Security): Analyse en dashboarding, triggert SOAR
- SOAR (Oplossing): Geautomatiseerde verrijking en incidentafhandeling.

Vanwege de impact op zowel de technologie als op de processen en werkprocedures binnen het SOC zal de realisatie van deze visie een vrij lange doorlooptijd hebben en geleidelijk plaatsvinden.



Figuur 1 On-premises infrastructuur

1.2. Beschrijving context

Het Security Operations Center (hierna SOC) van de Belastingdienst bestaat uit een team ongeveer 20 Security Analisten en Security specialisten die allen van de Oplossing gebruik zullen maken. Dit team bestaat uit goed getrainde en professionele medewerkers. Op dit moment wordt een SOAR-oplossing (Splunk SOAR) voornamelijk gebruikt voor het automatiseren van de afhandeling van smishing en phishing. Het SOC heeft de ambitie om dit uit te breiden en het inzetgebied van de Oplossing sterk te verbreden (conform de visie).

De on-premises (beveiligings)infrastructuur bestaat uit een groot aantal verschillende devices van een grote diversiteit aan leveranciers. De leveranciers zijn over het algemeen grote spelers op de ICT-infrastructuur en ICT-beveiligingsmarkt. Voorbeelden van aanwezige beveiligingsproducten zijn firewalls, intrusion detection systemen, proxies, loadbalancers, web application firewalls, verschillende soorten IAM-diensten, NetHSM's, PKI systemen, hunting-tools, vulnerability management systemen, etc. De Opdrachtgever is op zoek naar een Oplossing die goede integratiemogelijkheden kent met de grote leveranciers in de markt, deels op basis van out-of-the-box integraties, deels op basis van custom-integraties (zelfbouw). Parallel daaraan zullen we bij doorontwikkeling en vervanging van infrastructuur- en beveiligingscomponenten de aanwezigheid van een volwassen API vragen.

Voor de on-premises SIEM implementatie wordt gebruik gemaakt van Splunk Enterprise Security.

Op dit moment wordt ook gebruik gemaakt van Microsoft Azure als IaaS/PaaS provider, Microsoft 365 en diverse andere SaaS-diensten. In de toekomst zal het gebruik van SaaS-diensten toenemen alsook het gebruik van IaaS/PaaS clouddiensten van andere publieke en overheidscloud-providers.

Voor deze aanbesteding wordt de door Gartner beschreven definitie van SOAR-oplossingen gehanteerd: *“Gartner defines security orchestration, automation and response (SOAR) as solutions that combine incident response, orchestration and automation, and threat intelligence (TI) management capabilities in a single solution. SOAR tools can be leveraged for many security operations tasks, such as document and implement processes; support security incident management; apply machine-based assistance to human security analysts and operators; and better operationalize the use of threat intelligence.”*

1.3. Offerteproces

Voor het lichten van opties zoals beschreven in paragraaf 2.4.1. van het Beschrijvend document, Uitbreidingen, Additionele Diensten in de vorm van consultancy en/of Opleidingen, als ook voor Retransitie conform paragraaf 10.4 van dit document, wordt een Offertetraject gestart als Prijzen en/of Tarieven niet vaststaan.

De werkwijze van een Offertetraject is in grote lijnen als volgt:

1. Het IUC Belastingdienst stuurt een aanvraag naar de Opdrachtnemer;
2. De Opdrachtnemer stuurt de Offerte, inclusief met de originele door de Fabrikant en/of toeleverancier afgegeven Offerte retour aan het IUC Belastingdienst;
3. Na goedkeuring van de Opdrachtgever op de Offerte accepteert het IUC Belastingdienst de Offerte door middel van een addendum op de Overeenkomst en een Inkoopopdracht.

De Aanbestedende dienst kan in een Offertetraject de Fabrikant en/of Toeleverancier dezelfde Wensen voorleggen als die nu in deze aanbesteding aan de Inschrijver worden gevraagd.

Van de Offerte moet de oorsprong vast te stellen te zijn en te herleiden naar de Fabrikant en/of Toeleverancier. Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien de Offerte op briefpapier van de Fabrikant en/of Toeleverancier wordt aangeleverd. Offertes in pdf van de Fabrikant of doorgestuurde e-mails van de Fabrikant en/of Toeleverancier behoren ook tot de mogelijkheden zolang de oorsprong vastgesteld kan worden.

Hoofdstuk 2. Functionals / Non-functionals

2.1. Functionele eisen/wensen

Incidentbeheer

GUE 1.	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om incidenten te detecteren, te classificeren en te reageren volgens vooraf gedefinieerde workflows.
GUE 2.	De Oplossing moet Incidenten herkennen, vastleggen, toewijzen en escaleren indien nodig.
GUE 3.	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om Incidenten te volgen, te documenteren en te rapporteren gedurende de volledige levenscyclus van de Incidenten.

Automatisering & orkestratie

GUE 4.	De Oplossing moet zowel low-code als eigen code ondersteunen.
GUE 5.	Het is mogelijk om beveiliging-gerelateerde taken en workflows te automatiseren, zoals het uitvoeren van geautomatiseerde reacties, het opvragen van Informatie uit verschillende bronnen, en het coördineren van acties tussen verschillende beveiligingstools.
GUE 6.	Het moet mogelijk zijn om workflows en/of Playbooks te maken, te bewerken en te beheren voor verschillende beveiligingsscenario's.
GUE 7.	De Oplossing biedt een grafische Playbook editor inclusief debugger en versiebeheer bijvoorbeeld door een koppeling met Git.
GUE 8.	De Oplossing biedt een Marketplace voor content packs (integrations, Playbooks en dashboards / reports).
GUE 9.	De Oplossing moet kant-en-klare integraties hebben en nieuwe en aangepaste integraties ondersteunen zodat nieuwe functionaliteiten toegevoegd kunnen worden via Python.
GUE 10.	De Oplossing biedt ingebouwde ondersteuning voor data-conversie (text, json, excel, csv-files), berekeningen etc.
GUE 11.	De Oplossing kent de mogelijkheid om gebruik te maken van een secrets management oplossing zoals HashiCorp Hashivault of Cyberark Secrets Manager voor veilige opslag en gebruik van secrets.

Integratie van dreigingsinformatie

GUE 12.	De Oplossing levert Threat Intelligence functionaliteit op basis van externe Threat Intelligence feeds, zodat real-time informatie verkregen wordt over nieuwe bedreigingen en deze te gebruiken bij incidentrespons en automatisering.
---------	---

Rapportage & analyse

GUE 13.	De Oplossing biedt rapportage- en analysemogelijkheden om inzicht te krijgen in incidentstatistieken, prestaties en effectiviteit van het responsproces.
---------	--

GUE 14.	De Oplossing biedt standaard dashboards en rapporten voor Incidenten, phishing en KPI's.
---------	--

GUE 15.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om dashboards en rapporten voor verschillende gebruikersrollen aan te passen.
---------	--

Case management

GUE 16.	De Oplossing consolideert alle relevante alerts/waarschuwingen/informatie in één case/Incident, zodat een analist het hele Incident vanuit een oplossing (single pane of glass) kan analyseren en mitigeren zonder in te hoeven loggen op afzonderlijke systemen.
---------	---

GUE 17.	De Oplossing biedt een workbook om incident response stappen te documenteren.
---------	---

GUE 18.	De Oplossing biedt custom fields voor Incidenten/cases bijvoorbeeld voor het Mitre ATT&CK framework.
---------	--

GUE 19.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om te filteren en te zoeken op custom fields.
---------	--

2.2. Integraties

GUE 20.	De Oplossing verwerkt en analyseert ten minste de volgende gegevensbronnen verwerken en analyseren: • Logbestanden (syslog, CSV, json); • Netwerkverkeersgegevens (pcap/pcapng); • Dreigingsinformatiebronnen (STIX/TAXII) en • E-mail protocollen (IMAP(S), POP3(S)).
---------	--

GUE 21.	De Oplossing integreert out-of-the-box met de Belastingdienst SIEM (gebaseerd op Splunk Enterprise Security), minimaal met versie 7.x van Splunk Enterprise Security.
---------	---

W 1	Geef, in aanvulling op GUE 21, aan met welke andere beveiligingstools de aangeboden Oplossing out-of-the-box integreert: <table> <tr> <td>Endpoint security suites on-premises (Symantec)</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Firewalls (Fortinet) on-premises</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Netwerkkomponenten (F5, Juniper)</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>IDS/IPS (Suricata) on-premises</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Secure Email Gateway on-premises (Cisco)</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Secure Web Gateway on-premises (Symantec)</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Scanners on-premises (Nexpose/Acunetix)</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Cloud SIEM/SOAR (Microsoft, AWS, Google)</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Malware analyse (Cisco Threat Grid)</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Overige</td><td>16 punten;</td></tr> <tr> <td>Niet mogelijk</td><td>0 punten.</td></tr> </table> Op deze Wens zijn maximaal 160 punten te verdienen.	Endpoint security suites on-premises (Symantec)	16 punten;	Firewalls (Fortinet) on-premises	16 punten;	Netwerkkomponenten (F5, Juniper)	16 punten;	IDS/IPS (Suricata) on-premises	16 punten;	Secure Email Gateway on-premises (Cisco)	16 punten;	Secure Web Gateway on-premises (Symantec)	16 punten;	Scanners on-premises (Nexpose/Acunetix)	16 punten;	Cloud SIEM/SOAR (Microsoft, AWS, Google)	16 punten;	Malware analyse (Cisco Threat Grid)	16 punten;	Overige	16 punten;	Niet mogelijk	0 punten.
Endpoint security suites on-premises (Symantec)	16 punten;																						
Firewalls (Fortinet) on-premises	16 punten;																						
Netwerkkomponenten (F5, Juniper)	16 punten;																						
IDS/IPS (Suricata) on-premises	16 punten;																						
Secure Email Gateway on-premises (Cisco)	16 punten;																						
Secure Web Gateway on-premises (Symantec)	16 punten;																						
Scanners on-premises (Nexpose/Acunetix)	16 punten;																						
Cloud SIEM/SOAR (Microsoft, AWS, Google)	16 punten;																						
Malware analyse (Cisco Threat Grid)	16 punten;																						
Overige	16 punten;																						
Niet mogelijk	0 punten.																						

GUE 22.	De Oplossing wordt met regelmaat voorzien van nieuwe integraties en bestaande integraties worden regelmatig bijgewerkt als dat nodig is voor de goede werking ervan.
----------------	--

GUE 23.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het maken van custom integraties.
----------------	--

GUE 24.	De Oplossing ondersteunt bidirectionele integraties met IT-operations oplossingen (zoals ticketing-systemen voor casemanagement) en samenwerkingstools (zoals messagingapplicaties voor betere realtime communicatie). Denk hierbij bijvoorbeeld aan ITSM, Jira/Confluence en Messaging (IMAP, SMTP, Webex, Signal, Mattermost en Slack).
----------------	---

W 2	Beschrijf de mate van integratie van de Oplossing met het Splunk ecosysteem (Splunk, Splunk ES, Splunk TIM en binnenkort Mission Control). De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn: <table> <tr> <td>1 Volledige out-of-the-box</td><td>190 punten;</td></tr> <tr> <td>2 Integratie op basis van out-of-the-box componenten + zelfbouw</td><td>50 punten;</td></tr> <tr> <td>3 Integratie op basis van zelfbouw</td><td>0 punten.</td></tr> </table>	1 Volledige out-of-the-box	190 punten;	2 Integratie op basis van out-of-the-box componenten + zelfbouw	50 punten;	3 Integratie op basis van zelfbouw	0 punten.
1 Volledige out-of-the-box	190 punten;						
2 Integratie op basis van out-of-the-box componenten + zelfbouw	50 punten;						
3 Integratie op basis van zelfbouw	0 punten.						

W 3	Geef, in aanvulling op W2, aan binnen welke termijn, na uitkomen van een nieuwe Splunk release, een goed werkende integratie met de Oplossing en die het gebruik van nieuwe functionaliteiten ondersteunt, beschikbaar is (gebaseerd op releases uit het verleden en de release-strategie behorend bij de Oplossing). De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn: <table> <tr> <td>Binnen 1 maand</td><td>150 punten;</td></tr> <tr> <td>Tussen 1 en 3 maanden</td><td>110 punten;</td></tr> <tr> <td>Tussen de 3 en 6 maanden</td><td>40 punten;</td></tr> <tr> <td>Langer dan 6 maanden</td><td>0 punten.</td></tr> </table>	Binnen 1 maand	150 punten;	Tussen 1 en 3 maanden	110 punten;	Tussen de 3 en 6 maanden	40 punten;	Langer dan 6 maanden	0 punten.
Binnen 1 maand	150 punten;								
Tussen 1 en 3 maanden	110 punten;								
Tussen de 3 en 6 maanden	40 punten;								
Langer dan 6 maanden	0 punten.								

W 4	Geef aan uw Oplossing een Splunk-app biedt voor rapportagemogelijkheden over uitgevoerde Playbooks etc. De waardering voor deze Wens is: Ja; deze is onderdeel van de Inschrijving 60 punten; Nee; deze is geen onderdeel van de Inschrijving 0 punten.
------------	---

2.3. Beveiliging en compliancy

GUE 25.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot authenticatie aan de hand van Active Directory (LDAP).
GUE 26.	De Oplossing ondersteunt Single SignOn op basis van SAML en/of OIDC.
GUE 27.	De Oplossing biedt encryptie van Gegevens tijdens transport.
GUE 28.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het onderscheiden van verschillende gebruikersgroepen. Het moet mogelijk zijn om, op basis van autorisatiegroepen en rollen, rechtendifferentiatie in te richten ten behoeve van functie- en datascheiding. Gebruikers met toegang tot de Oplossing kunnen alleen die functies en informatie inzien waarvoor zij expliciet geautoriseerd zijn. Het is mogelijk om op basis van autorisatiegroepen: • Een functiescheiding 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 29.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle mutaties en acties binnen de Oplossing te loggen en te traceren.

2.4. Implementatie en schaalbaarheid

GUE 30.	De Oplossing is ook specifiek voor on-premises ontwikkeld (het mag geen maatwerk zijn) en wordt actief onderhouden.
GUE 31.	Inschrijver biedt de Oplossing aan op 1 van 4 onderstaande platformen/verschijningsvormen. De Oplossing is geschikt om te draaien op de gevirtualiseerde besturingssystemen die binnen de infrastructuur van de Opdrachtgever gebruikt worden en is onafhankelijk van de onderliggende Apparatuur. En kan dus naar andere Apparatuur gemigreerd worden. De Oplossing is geschikt voor ten minste één van de volgende Platformen: 1. 64 bits - Red Hat Enterprise Linux versie 8 en/of, 2. Windows Server 2022 en/of, 3. In de vorm van Virtual Appliance, waarbij de navolgende voorwaarden van toepassing zijn:

	- 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 en/of, 4. In de vorm van een Container-image, waarbij geldt dat deze geschikt is voor het Belastingdienst Open Shift platform.
GUE 32.	De Oplossing ondersteunt een OTAP-inrichting. Het is hierbij mogelijk zijn om ontwikkeling, test en acceptatie van de integratie van de Oplossing zelf onafhankelijk te kunnen doen van de ontwikkeling, test en acceptatie van Playbooks, workflows en integraties en onafhankelijk van de productie-implementatie.
GUE 33.	De Oplossing ondersteunt gesegmenteerde netwerken in Productie waardoor het mogelijk is om functionaliteit centraal aan te sturen vanuit 1 console.
GUE 34.	De Oplossing is schaalbaar om grote hoeveelheden meldingen, Incidenten, workflows en Playbooks te ondersteunen.
GUE 35.	De Oplossing is in te richten met een hoge beschikbaarheid en redundantie om uitvaltijd te minimaliseren. Inschrijver dient bij de Inschrijving hiervan een beschrijving in als Bijlage XIII bij GUE 35 in.
GUE 36.	De Oplossing kan eenvoudig en met minimale downtijd voorzien worden van een nieuwe versie en of patch/bugfix.
GUE 37.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om configuraties te kunnen downloaden, back-uppen, en restoren naar een andere instantie.

2.5. Overig

GUE 38.	De Oplossing biedt een gebruikersinterface minimaal in het Engels.								
W 5	Geef aan of Configuraties en Playbooks zowel via web-interface als via een API aangepast kunnen worden (bijvoorbeeld als onderdeel van een DevOps Delivery pipeline). De beoordeling voor deze Wens is: <table> <tr> <td>Dit kan voor Configuraties en Playbooks</td><td>160 punten;</td></tr> <tr> <td>Dit kan alleen voor Configuraties</td><td>120 punten;</td></tr> <tr> <td>Dit kan alleen voor Playbooks</td><td>40 punten;</td></tr> <tr> <td>Dit is niet mogelijk</td><td>0 punten.</td></tr> </table>	Dit kan voor Configuraties en Playbooks	160 punten;	Dit kan alleen voor Configuraties	120 punten;	Dit kan alleen voor Playbooks	40 punten;	Dit is niet mogelijk	0 punten.
Dit kan voor Configuraties en Playbooks	160 punten;								
Dit kan alleen voor Configuraties	120 punten;								
Dit kan alleen voor Playbooks	40 punten;								
Dit is niet mogelijk	0 punten.								
GUE 39.	De API van de Oplossing is volledig gedocumenteerd.								

2.6. Ondersteuning community

W 6	Opdrachtgever hecht een grote waarde dat de Toeleverancier/Fabrikant van de Oplossing zelf een community voor het delen van Playbooks, integraties, dashboard etc. biedt en onderhoudt. Geef aan of Toeleverancier/Fabrikant een degelijke community biedt en onderhoudt. De waardering voor deze Wens is: <table><tr><td>Ja,</td><td>170 punten;</td></tr><tr><td>Nee</td><td>0 punten.</td></tr></table>	Ja,	170 punten;	Nee	0 punten.
Ja,	170 punten;				
Nee	0 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 Oplossing 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. 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. Procedures hieromtrent worden beschreven in het SLA; zie ook UE 45.
-------	--

¹ <https://www.bio-overheid.nl/>

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

De Opdrachtgever houdt er rekening mee dat Opdrachtnemer zijn Oplossing 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 Oplossing, 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 –zo nodig- 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 Oplossing 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 Oplossing aan Derden, indien deze inbreuken ook kunnen voordoen in de aan de Opdrachtgever geleverde Oplossing. 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 ook UE 45.
-------	--

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 Oplossing (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 Oplossing 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 Programmatuur 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 Oplossing of conform de van toepassing zijnde Open Source-licentie. Niet weg te nemen Kwetsbaarheden worden gemeld als Beveiligingsincident.

UE 7.	In de Oplossing 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 Oplossing 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.	Vervallen

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)

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

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

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame 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. Klimaat

100% CO₂-compensatie dienstreizen

Nederland moet voor 2030 de helft minder CO₂ uitstoten ten opzichte van 1990, en in 2050 95% procent minder. In het klimaatakkoord staan de maatregelen die sectoren de komende 10 jaar nemen om de doelen voor CO₂-reductie te halen.

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

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

De Inschrijver kan hier aan bijdragen door o.a. door de vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen van medewerkers van de Inschrijver voor 100% te compenseren

W 7	Alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen Inschrijver 100% gecompenseerd Geef aan of alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen van medewerkers van de Inschrijver 100% gecompenseerd wordt. Alleen CO₂-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO₂-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM-methodologie. Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM-mitigatie project met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's). Onder CO₂-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO₂-equivalenten) door het vastleggen van CO₂ in bomen of het voorkomen van CO₂-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Voor CO₂-emissiefactoren voor buitenlandse dienstreizen gelden de waarden (well-to-wheel) zoals opgenomen op de website CO₂emissiefactoren.nl. De berekeningsmethodiek voor de vliegafstand wordt bepaald m.b.v. de IATA-code tabel.
------------	---

	Het beoordelingscriterium voor deze Wens: De Inschrijver toont met een onderstaande mogelijke bewijsmiddelen aan dat aan het criterium is voldaan: - Een Gold Standard certificaat (Informatie over Gold Standard is verkrijgbaar via goldstandard.org (Engelstalig)); - Een ander gelijkwaardig certificaat; - Een ander gelijkwaardig bewijsmiddel. De waardering voor deze Wens is: Alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd 30 punten; Niet alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd 0 punten.
--	--

5.2. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

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.

GUE 40.	Inschrijver zal de sociale voorwaarden (Bijlage 3) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.
UE 14.	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.

5.3. Social return

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 Product gerelateerde consultancy 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 15.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE 16.	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 17.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage bij de Overeenkomst.

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 Aanbestedende dienst 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 41.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--

GUE 42.	Inschrijver gaat akkoord met de volledige inhoud en alle voorwaarden uit Bijlage 2b – concept Wachtkamerovereenkomst, met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
---------	---

Inschrijver kan verzoeken zijn licentievoorwaarden, die toezien op het gebruik van Oplossing, van toepassing te verklaren op de onderhavige dienstverlening. Hiertoe zal hij bij inschrijving deze voorwaarden moeten overleggen. Laat Inschrijver dit na, dan kan Inschrijver zich op een later tijdstip niet meer beroepen op toepasselijkheid van deze voorwaarden op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.

In aanvulling op artikel 11.2 (Licentievoorwaarden) van de concept Overeenkomst is het toegestaan voorwaarden door te leggen die toezien op het gebruik. Overige bepalingen uit de voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing.

Inschrijver moet in bovenstaand geval de desbetreffende licentievoorwaarden als Bijlage XIV bij de Inschrijving indienen.

GUE 43.	Inschrijver levert, in aanvulling op GUE 42, in achtneming van bovenstaande tekst, licentievoorwaarden die toezien op het gebruik van Oplossing, als Bijlage XIV bij de Inschrijving in. (Als Inschrijver geen voorwaarden doorlegt en inlevert, dan mag op deze GUE met NVT worden geantwoord.)
---------	--

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

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

UE 18.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Oplossing conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen én de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 44.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 19.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
GUE 45.	Alle opgegeven Prijzen en Tarieven zijn realistisch en marktconform.

7.2. Toelichting op Bijlage VIII “Prijzenformulier”

Algemeen

Het Prijzenformulier is uit verschillende tabbladen opgebouwd. Voor alle tabbladen geldt dat de gele invulvelden ingevuld moeten worden. Hieronder volgt per tabblad een uitleg/toelichting

De Aanbestedende dienst beseft dat het onmogelijk is Prijzen en/of Tarieven voor 10 jaar af te geven. Voor het bepalen van de Vergelijkingswaarde moet Inschrijver bij het invullen van het Prijzenformulier uitgaan van de huidige Prijzen en/of Tarieven.

De Prijzen en Tarieven staan voor het eerste jaar vast; voor de jaren 2 tot en met 10 geldt dat deze conform paragraaf 7.4 'Indexering Prijs' gedurende de looptijd van de Overeenkomst geïndexeerd mogen worden. Het staat u uiteraard vrij om hierover vragen te stellen in de Nota van Inlichtingen zoals beschreven in paragraaf 3.2.1. van het Beschrijvend document.

Tabblad Samenvatting

In dit tabblad vult de Inschrijver de naam in.

Via het drop down menu (in rij 9) geeft Inschrijver aan voor welk platform de Oplossing wordt aangeboden; alle overige cellen worden automatisch vanuit de verschillende tabbladen ingevuld.

Door middel van een oranje vak is aangegeven wat na gunning meteen wordt afgenomen.

Het totaal van alle ingevulde cellen (vanuit het **Tabblad Huurlicenties 1**, **Tabblad Huurlicenties 2** en **Tabblad Additionele diensten**) wordt opgeteld en getoond in cel D28 (Vergelijkingswaarde).

Tabblad Dimensionering

In dit tabblad zijn geen invulvelden.

In dit tabblad is een schatting gegeven van het aantal gebruikers die, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, gebruik maken van de Oplossing en het aantal Playbooks per jaar voor de productieomgeving. Er is onderscheid gemaakt in de verschillende gebruikers; er zijn SOC gebruikers die de Oplossing volledig gebruiken (zie **Tabblad Huurlicenties 1**) en gebruikers die de Oplossing alleen gebruiken om Playbooks te ontwikkelen en/of te implementeren (zie **Tabblad Huurlicenties 2**)

De gebruiker van de Productie- en de Ontwikkel-, Test- en Acceptatie-omgeving zijn dezelfde unieke personen.

Aan deze schattingen kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat het daadwerkelijk aantal gebruikers en/of Playbooks per jaar naar boven of onder af kunnen wijken. De dimensionering is met name bedoeld om vergelijkbare offertes te kunnen beoordelen. Uitzondering is het aantal af te nemen Huurlicenties voor het eerste jaar; dat minimum staat vast.

Dit tabblad dient als input voor de overige tabbladen.

Tabblad Huurlicenties 1

- **Benodigde Programmatuur:**

In de rijen 20 tot en met 24 is ruimte gelaten om de aangeboden componenten van de Oplossing in te vullen. Het gaat hierbij om de Naam en/of Artikelnummer en/of Versie en Omschrijving van het betreffende component.

Als er meer regels benodigd zijn, dan kunt u dit via de Berichtenmodule van TenderNed aangeven;

- **SOC gebruiker Productieomgeving:**

In cel C31 vult Inschrijver grondslag de prijs per Gebruiker in;

In de rijen 36 tot en met 40 kan Inschrijver een staffel en korting aanbieden;

In de cellen D47 tot en met L47 worden de kosten per jaar op basis van de in rij 10 aangegeven dimensionering per jaar automatisch berekend.

De totale kosten per jaar inclusief korting worden opgeteld en in cel C52 getoond en naar cel D14 van het **Tabblad Samenvatting** getransporteerd.

- **SOC gebruiker t.b.v. OTA-omgeving:**

In cel C61 vult Inschrijver grondslag de prijs per Gebruiker in (dit mag € 0,00 zijn);

In de rijen 66 tot en met 70 kan Inschrijver een staffel en korting aanbieden;

In de cellen D77 tot en met L77 worden de kosten per jaar op basis van de in rij 1q aangegeven dimensionering per jaar automatisch berekend.

De totale kosten per jaar inclusief korting worden opgeteld en in cel C82 getoond en naar cel D16 van het **Tabblad Samenvatting** getransporteerd.

Tabblad Huurlicenties 2

- **Benodigde Programmatuur:**

In de rijen 20 tot en met 24 is ruimte gelaten om de aangeboden componenten van de Oplossing in te vullen. Het gaat hierbij om de Naam en/of Artikelnummer en/of Versie en Omschrijving van het betreffende component.

Als er meer regels benodigd zijn, dan kunt u dit via de Berichtenmodule van TenderNed aangeven;

- **SOC gebruiker Productieomgeving:**

In cel C31 vult Inschrijver grondslag de prijs per Gebruiker in;

In de rijen 36 tot en met 40 kan Inschrijver een staffel en korting aanbieden;

In de cellen D47 tot en met L47 worden de kosten per jaar op basis van de in rij 10 aangegeven dimensionering per jaar automatisch berekend.

De totale kosten per jaar inclusief korting worden opgeteld en in cel C52 getoond en naar cel D18 van het **Tabblad Samenvatting** getransporteerd.

- **SOC gebruiker t.b.v. OTA-omgeving:**

In cel C61 vult Inschrijver grondslag de prijs per Gebruiker in (dit mag € 0,00 zijn);

In de rijen 66 tot en met 70 kan Inschrijver een staffel en korting aanbieden;

In de cellen DD77 tot en met L77 worden de kosten per jaar op basis van de in rij 1q aangegeven dimensionering per jaar automatisch berekend.

De totale kosten per jaar inclusief korting worden opgeteld en in cel C82 getoond en naar cel D20 van het **Tabblad Samenvatting** getransporteerd.

Tabblad Additionele Diensten

In rij 12 is een schatting gegeven van het benodigde aantal dagen Product gerelateerde consultancy. Aan deze schatting kunnen rechten worden ontleend. Dit betekent dat het daadwerkelijk aantal dagen Product gerelateerde consultancy per jaar (ook het eerste) naar boven of onder af kunnen wijken. De dimensionering is ook bedoeld om gelijkwaardige offertes te kunnen beoordelen.

- **Tarief Product gerelateerde consultancy:**
In cel C17 vult Inschrijver het uurtarief in; de kosten per jaar worden vervolgens automatisch doorgerekend. De totale kosten per jaar worden opgeteld en in cel C19 getoond en naar cel D23 van het **Tabblad Samenvatting** getransporteerd;
- **Opleiding t.b.v. 10 SOAR specialisten Belastingdienst:**
In de cellen B26 tot en met B28 geeft Inschrijver aan om welke Opleiding(en) het gaat;
In de cellen C26 tot en met C28 vult Inschrijver het Tarief per groep in; in de cellen F 26 tot en met F28 geeft Inschrijver de grootte van per groep aan. Het aantal sessie wordt automatisch aan de hand van de grootte van de groep berekend;
In de cellen D26 tot en met D28 kan Inschrijver een kortingspercentage aangeven; het Tarief minus de korting wordt automatisch doorgerekend en in de cellen E26 tot en met E28 getoond;
De totale kosten voor de Opleiding(en) wordt in cel H29 getoond en naar cel D25 van het **Tabblad Samenvatting** getransporteerd.

Inschrijver moet minimaal 1 Opleiding aanbieden, maar is niet verplicht 3 Opleidingen aan te bieden.

Tabblad EMVI-grafiek

Vanuit het **Tabblad Samenvatting** is de Vergelijkswaarde getransporteerd naar cel F13; Inschrijver kan een eigen inschatting van de kwaliteit invullen om te zien hoe de aangegeven waarde van de Inschrijving zich verhoudt tot de inschatting van de Aanbestedende dienst.

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

7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen

UE 20.	De facturering voor het Onderhoud & Support vindt maximaal jaarlijks voorafgaand aan de dienstverlening plaats. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
UE 21.	De facturering voor de Diensten na afloop van de werkzaamheden plaats; tenzij, per geval, dit vooraf specifiek anders is afgesproken.

7.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen met betrekking tot het Onderhoud & Support en het Tarief m.b.t. Product gerelateerde consultancy, zoals opgegeven in Bijlage VIII Prijzenformulier, **versie 1.1** mogen vanaf 15 december 2024 jaarlijks en steeds 15 december geïndexeerd worden op basis van de CBS-tabel 'CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010 = 100)'; onderwerp: CAO-lonen incl. bijz. beloningen; SBI2008: M-N Zakelijke dienstverlening, conform de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=6oA4o>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk 2 maanden vóór enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS – meest recent beschikbare en gepresenteerde indexcijfer, Jaarmutatie per kwartaal, gehanteerd wordt. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Voorbeeld: als een Overeenkomst op 1 oktober 2022 geïndexeerd had mogen worden, én het laatst beschikbare indexcijfer was van het 2e kwartaal 2022, dan was de prijsindexatie 2,9% geweest.

UE 22.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 15 december geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt niet eerder plaats 1 jaar na de ingangsdatum van deze Overeenkomst, namelijk 15 december 2024.
UE 23.	Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 maanden 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 24.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie van de Oplossing en het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 25.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 26.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 27.	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 28.	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 29.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Opleiding

UE 30.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het functioneel, technisch en applicatief beheer van de Oplossing.
UE 31.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 32.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 33.	Opdrachtnemer stelt voor de Gebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie (online)beschikbaar.
UE 34.	Opleiding en ondersteuning dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.
UE 35.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.

8.3. Consultancy

UE 36.	Opdrachtnemer is in staat technisch inhoudelijke consultancy te leveren ten behoeve van de Oplossing op basis van vooraf bepaald uurtarief inclusief reis en verblijf kosten.
UE 37.	Consultancy wordt afgenomen en betaald op basis van nacalculatie en door Opdrachtgever goedgekeurde uren staat.
UE 38.	Voertaal voor Consultancy is Nederlands of Engels.

Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Gegevens van de Belastingdienst mogen op geen enkele manier gecompromitteerd raken. Van medewerkers van Opdrachtnemer met toegang tot (Gegevens van) de Oplossing wordt vooraf de achtergrond gecontroleerd. Voor Nederlandse ingezetenen wordt gebruik gemaakt van de VOG (algemeen screeningsprofiel, functie-aspecten: 11, 12, 13 en 41).

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

Niet Nederlandse ingezetenen kunnen voor informatie terecht bij Justis. Zie voor meer informatie:

<https://www.justis.nl/service-contact/veelgestelde-vragen/vog/hoe-kan-ik-een-vog-aanvragen-als-ik-niet-ben-ingeschreven-in-de-brp#:~:text=Sluiten-.Hoe%20kan%20ik%20een%20VOG%20aanvragen%20als%20ik%20niet%20ben,VOG%20rechtstreeks%20bij%20Justis%20aanvragen>

en

<https://www.rijksoverheid.nl/wetten-en-regelingen/productbeschrijvingen/aanvragen-verklaring-omtrent-het-gedrag-vog-bij-justis>

UE 39.	Opdrachtnemer overlegt voorafgaande aan uit te voeren werkzaamheden van de betreffende medewerker(s) een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (hierna VOG) of, ingeval bij niet ingezetenen, een gelijkwaardige verklaring.
--------	--

Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase

9.1. Voorbereiding

De Opdrachtgever neemt de leiding in de Implementatie van de Oplossing; Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever deel in het implementatieteam (expertise). Hiervoor wordt in dat geval Product gerelateerde consultancy afgenomen.

In dat kader is Opdrachtgever geïnteresseerd welke toegevoegde waarde Inschrijver hierbij kan hebben.

9.1.1. Implementatieplan Oplossing

Plan van aanpak voor Implementatie

Na het contracteren moet als eerste stap de Oplossing op de infrastructuur van de Belastingdienst geïnstalleerd worden. Opdrachtgever stelt één van haar platformen beschikbaar. Inschrijver heeft in Bijlage VIII Prijzenformulier aangegeven op welk platform het de Oplossing aanbiedt.

Dit resulteert uiteindelijk in een OTAP-straat waarop de Oplossing is geïnstalleerd en gereed is voor het functioneel inrichten voor de fase van initiële configuratie, migratie en doorontwikkeling.

De Oplossing is na afronding van deze fase geïntegreerd in de infrastructuur van de Opdrachtgever (inclusief aangesloten op de monitoring, logvoorziening en AD van de Belastingdienst) én voldoet aan de SLA eisen. De Acceptatie vindt plaats door medewerkers van het SOC en de technische beheerders van Opdrachtgever voor de operationele fase.

De Opdrachtgever wil hierbij (zo veel mogelijk) geadviseerd worden in het op de beste en meest efficiënte manier van installeren, integreren, inrichten van de aangeboden Oplossing op de infrastructuur van de Opdrachtgever.

In dat kader is onderstaande Wens 8 gedefinieerd; Opdrachtgever wil met deze Wens inzicht krijgen of Inschrijver over voldoende expertise en ervaring beschikt om Opdrachtgever bij de Implementatie te kunnen ondersteunen; Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de implementatie zelfstandig uit te voeren.

W 8	Met betrekking tot bovenstaande alinea's vraagt Opdrachtnemer een plan van aanpak waarin Inschrijver schetst hoe deze de installatie, integratie, inrichting van de Oplossing op de infrastructuur van Opdrachtgever aanpakt, inclusief een uitgebreide en betrouwbare inschatting gemaakt van de realisatie en acceptatie, uitgaande van gebruiksklare oplevering van Oplossing op 1 februari 2024. Het plan bevat minimaal de volgende onderwerpen: - Een 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; - Beheers-mechanismen om de projectmanager in staat te stellen het project te sturen; - Overlegstructuren en procedures voor besluitvorming, decharge en escalatie, waarbij o.a. in wordt gegaan op hoe de verantwoordelijken van de Opdrachtgever op het juiste moment betrokken en geïnformeerd; - Een rapportagestructuur; - Een mijlpalenplanning (incl. fall-back scenario's) gebaseerd op de implementatiestrategie van de Opdrachtgever, waarbij u aangeeft welke doorlooptijd realistisch is; - Een resourceplan, waarin zowel kwalitatief als kwantitatief een inschatting is gemaakt van de benodigde middelen van zowel de organisatie als van de Inschrijver als de organisatie van de Opdrachtgever;
------------	---

	- De wijze van ondersteuning bij installatie en bevindingen in de omgevingen van de Opdrachtgever; - Welke Documentatie wordt gemaakt; - Voor wie welke Opleidingen benodigd zijn; - Beschrijving van een helder acceptatie proces, waarbij acceptatie altijd door Opdrachtgever gebeurt op basis van positief verlopen acceptatietesten op basis van een testplan; - Risico's en maatregelen om deze te mitigeren; - Randvoorwaarden t.a.v. projectrealisatie en Implementatie. Het plan van aanpak is, exclusief voorblad, inhoudsopgave en afbeeldingen, maximaal 10 pagina's. Hyperlinks en/of verwijzingen naar andere documenten en/of websites zijn niet toegestaan. Voor deze Wens geldt de volgende waardering: <table> <tr> <td>Onvoldoende</td><td>0 punten;</td></tr> <tr> <td>Voldoende;</td><td>4 punten;</td></tr> <tr> <td>Goed;</td><td>48 punten;</td></tr> <tr> <td>Uitstekend.</td><td>80 punten.</td></tr> </table>	Onvoldoende	0 punten;	Voldoende;	4 punten;	Goed;	48 punten;	Uitstekend.	80 punten.
Onvoldoende	0 punten;								
Voldoende;	4 punten;								
Goed;	48 punten;								
Uitstekend.	80 punten.								

UE 40.	In het geval Opdrachtgever Opdrachtnemer deel laat nemen aan de implementatie van de Oplossing geldt het volgende: Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg daartoe binnen 10 Werkdagen een planning opstellen en na afstemming met Opdrachtgever binnen 10 Werkdagen een definitief Implementatieplan op basis van het bij Wens 8 ingediend Plan van aanpak opleveren. De vervolgbepalingen in de Overeenkomst gelden hierbij onverkort. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze werkwijzen én dat Opdrachtgever het recht heeft hiervan af te zien.
--------	--

9.2. Implementatie

UE 41.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere partijen van overige systemen.
--------	---

9.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 42.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

9.3.1. Opleiding

UE 43.	Opdrachtnemer geeft op aanvraag van Opdrachtgever aan iedere doelgroep, werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever (een) passende Opleiding(en) bestaande uit concrete invulling, zoals opleiding, cursus, instructie, product sessies/seminars, etc.
UE 44.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie en/of in het geval de Aflevering van de Apparatuur wordt uitgesteld of vertraagd, is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal personeelsleden te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.

Hoofdstuk 10. Operationele fase

10.1. Onderhoud en Support

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

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

UE 45.	Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na ondertekening van de Overeenkomst, op basis van de in Hoofdstuk 10 van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, Uitvoeringseis 4 en Uitvoeringseis 5 een SLA op. Verder worden in het SLA ook in overleg details zoals bijvoorbeeld e-mailadressen, contactpersonen en telefoonnummers opgenomen.
UE 46.	Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode Onderhoud en Support op de Oplossing.
UE 47.	Opdrachtnemer stelt voor de Opdrachtgever een dedicated (technical) accountmanager aan als vast aanspreekpunt.
UE 48.	Opdrachtnemer heeft een vertegenwoordiging in Nederland.
UE 49.	De Helpdesk van Opdrachtnemer is Nederlands en/of Engelstalig.
UE 50.	Opdrachtnemer richt de Governance in voor escalaties.

In de onderstaande tabel zijn KPI's opgenomen waaraan Opdrachtnemer moet voldoen en in het SLA zijn beschreven:

KPI	Omschrijving indicator en meetmethodiek	Toelichting
Problem/Bug report	Actieve lijst van Problems/Bugs	Aanwezig in Support portal
Overleg Structuren	Ad Hoc Overleg	Op verzoek
	Operationeel Overleg	1 x per 6 maanden (ad hoc)
	Tactisch Overleg	1 x per 12 maanden (ad-hoc)
	Strategisch Overleg	Op Verzoek (Ad hoc)
	Roadmap Sessie	Minimaal 1 keer per kalenderjaar (ad hoc)
Life Cycle management	Releasenotes	Telkens bij het uitbrengen van een (Hot-)Fix, Fixpack of Release.
	End of Development	12 maanden voor end of Development wordt Opdrachtgever per mail geïnformeerd
	End of Support	12 maanden voor end of Support wordt Opdrachtgever per mail geïnformeerd
	End of Life	16 maanden voor end of Life wordt Opdrachtgever per mail geïnformeerd

Tabel 1 KPI's

UE 51.	Opdrachtnemer beschrijft en neemt de in Tabel 1 KPI's genoemde KPI's op in het SLA
GUE 46.	De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan derde lijns Onderhoud en Support.
UE 52.	Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als een Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
UE 53.	Opdrachtnemer voert het Onderhoud en Support uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
UE 54.	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud te verlenen op de voorlaatste (versie n-1) en nieuwste versie (versie n) van de Oplossing

10.1.1. Service Levels

10.1.1.1. 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 55.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform CVSS 3.0, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
UE 56.	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): binnen twee weken op te lossen;

	• Hoog (high): binnen één (1) maand; • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden; • Laag (low): binnen zes (6) maanden.
--	---

10.1.1.2. Beschikbaarheid

PI	Service Level
Beschikbaarheid 7x24x365	99,9%

Tabel 2 Beschikbaarheid

UE 57.	De Oplossing voldoet ten minste aan de Beschikbaarheid zoals opgenomen in de tabel Service Level Beschikbaarheid.
--------	---

10.1.1.3. Helpdesk 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.

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 • Verstoot 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 Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 • Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

Tabel 3 Impact, Urgentie en Prioriteit

PI	Prioriteit	Service Level	Norm
Openstelling Helpdesk / service portaal	Incidenten	7 x 24 uur	100%

	Service requests	Werkdagen van 09:00 – 17:00 uur	100%
STREEF REACTIETIJD			
Reactietijd	Prio 1	4 uur	98%
Reactietijd	Prio 2	8 uur	95%
Reactietijd	Prio 3	24 service uren	95%
Reactietijd	Service request	24 service uren	95%
STREEF OPLOSTIJD			
Oplostijd	Prio 1	3 werkdagen	98%
Oplostijd	Prio 2	5 Werkdagen	95%
Oplostijd	Prio 3	10 Werkdagen	95%
STREEF HERSTELTIJD			
Hersteltijd	Prio 1	2 Werkdagen	98%
Hersteltijd	Prio 2	5 Werkdagen	95%
Hersteltijd	Prio 3	10 werkdagen	90%

Tabel 4 Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement

UE 58.	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in Tabel 4 Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
UE 59.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in Tabel 4 Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
UE 60.	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).

10.1.1.4. Release – en Patch management

UE 61.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig (tenminste twee keer per jaar) over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.
UE 62.	Het doorvoeren van Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing wordt in overleg met Opdrachtgever ingepland.
UE 63.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test).
UE 64.	Opdrachtnemer stelt Releases middels een download beschikbaar.
UE 65.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar.

10.1.1.5. Verbeterplan

UE 66.	Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.
--------	--

10.1.2. 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 47.	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.
---------	--

10.1.3. Rapportage

UE 67.	Opdrachtnemer levert ten minste één (1) keer per jaar een Service Level rapportage op aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende inhoud: • Helpdesk: Reactietijden per Prio • Beschikbaarheid
--------	---

	• KPI Incident management • KPI Helpdesk • De status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste Incidenten; • De status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste Problems; • De status van verbetervoorstellen. Naast de rapportage over de individuele Vragen, Incidenten en Problems zal ook cumulatief gerapporteerd worden over alle Vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 3 jaar zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd. Overige aspecten die in de SLA-rapportage moeten worden opgenomen zullen, conform UE 45, met Opdrachtnemer na gunning worden afgestemd.
--	--

10.2. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 68.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	---

10.3. 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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

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](#)

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 69.	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 70.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 71.	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 72.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 73.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

10.4. Kaders voor (re)transitie

10.4.1. Inleiding

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

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

Hierbij zal in ieder geval het maximaal aantal uren of dagen benodigd voor de Retransitie worden overeengekomen tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De geldende Prijs is gebaseerd op de aangeboden Prijzen voor Product gerelateerde consultancy, zoals ingevuld in Bijlage VIII Prijzenformulier, [versie 1.1.](#)

10.4.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 74.	Zodra partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit dit hoofdstuk leidend zijn.
UE 75.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.

UE 76.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 77.	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 78.	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 79.	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 80.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 81.	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.

10.4.3. (Proces)afspraken Retransitie fase

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 drie (3) maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 83.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 84.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.
UE 85.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en processen tijdens de periode van Retransitie
UE 86.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van Oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.