



Belastingdienst

Functionele inrichting

Inkoop, Contract- en Leveranciersmanagement voorziening

Datum	26 mei 2023
Versie	3
Status	Definitief

Inhoud

1	Inleiding—4
1.1	Achtergrond—4
1.2	Doelstelling—4
1.3	Opbouw van het document—4
2	Gegevens—6
2.1	Gegevens Inkoop, Contract- en Leveranciersmanagement—6
2.1.1	Inkooptrajectproces en Contractproces—6
2.1.2	Inkoop- en Contractdossier—6
2.2	Stamgegevens organisatie en personen—8
2.2.1	Belastingdienst—8
2.2.2	Externe partijen—9
3	Processen / Workflows— 11
3.1	Tactische Inkoopprocessen— 11
3.2	Toelichting op de Processen / Workflows— 11
3.2.1	Specificeren behoeften/ vraag— 11
3.2.2	Opzetten en uitvoeren van een Inkooptraject— 11
3.2.3	Contracteren— 13
3.2.4	Contractmanagement/ Leveranciersmanagement— 13
3.3	Configureerbare elementen— 14
3.4	Dashboard gebruikers— 15
4	Aanbestedingsportaal— 19
4.1	Opzet aanbestedingsportaal— 19
4.2	Vastleggen van gegevens— 19
4.3	Leveren van gegevens— 19
4.4	Ontvangen van gegevens— 19
4.5	Dashboard Leverancier— 19
5	Sturings- en managementinformatie— 20
5.1	Sturingsinformatie— 20
5.1.1	Uitgangspunten— 20
5.1.2	Monitoren Inkooptrajecten— 20
5.1.3	Monitoren Contracten— 20
5.1.4	Monitoren Leveranciers— 20
5.2	Managementinformatie— 21
5.2.1	Rapportages— 21
5.2.2	Informatiestatuut Rijksoverheid— 21
6	Autorisaties— 22
6.1	Autorisatiegroepen— 22
6.1.1	Belastingdienst— 22
6.1.2	Externe partij— 22
6.1.3	Beheer— 22
6.2	Autorisatiefuncties— 23
Bijlagen— 24	
1.	Scope binnen het Inkoopframework— 25
2.	Samenhang Workflows Source-to-Contract en Contract- en Leveranciersmanagement— 26
3.	Voorbeeld Workflows voor Inkooptraject 'Minicompetitie' — 27

- 4. Informatie elementen gegevens per deelproces—28
- 5. Organogram Ministerie van Financiën en Belastingdienst—30

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Vanuit het Programma Verbeteren (ICT-)Inkoop is de aanbeveling gegeven om voor de Tactische Inkoop bestaande uit Source-to-Contract en Contract- en Leveranciersmanagement van het Inkoopframework – inclusief het opnemen van de resultaten van de aanpalende processen m.b.t. 'Make or buy en verwervingsstrategie' (alleen bij buy-beslissing) – een ICT-voorziening in te richten.

Wat betreft de aanpalende processen valt het ondersteunen van processen om te komen tot een 'make or buy' besluit voorafgaand aan het 'ontwikkelen van de verwervingsstrategie', buiten scope van dit ontwerp. Een eerste beschrijving van de verwervingsstrategie en de behoeftespecificatie vormt wel de basis voor het te starten Inkooptraject.

Met een dergelijke ICT-voorziening is de Inkoopketen beter in staat om tijdens het Inkooptraject en het daarop volgende Contract- en Leveranciersmanagement de kwaliteit en betrouwbaarheid van de vastgelegde informatie te waarborgen (Dossiervorming), deze processen beter te monitoren op inhoud en kwaliteit en hierover sneller en completere BI te genereren. Ook bepaalde handelswijzen en goedkeurings- en controlestappen kunnen hiermee dwingend worden voorgeschreven en beter worden gemonitord, waardoor enerzijds eenduidiger en uniform kan worden gewerkt en anderzijds de hoeveelheid handwerk en de administratieve last voor de medewerkers in het proces wordt verminderd waardoor de medewerkers meer tijd krijgen om zich te richten op complexe situaties waarbij menselijke inbreng een vereiste is en waardoor de kwaliteit van de opgeleverde producten en de medewerker tevredenheid toeneemt.

Er is gekozen voor de aanschaf van een configureerbaar standaardpakket.

1.2 Doelstelling

Het doel van dit document is de gewenste functionele inrichting van de Inkoop, Contract- en Leveranciersmanagement voorziening (verder te noemen 'Oplossing') zodanig te beschrijven, voor de Opdrachtnemer van de Oplossing, het Inkoopteam dat de aanbesteding uitvoert en de afdeling IBS die de realisatie van de Oplossing uitvoert, dat de omvang van de gewenste initiële configuratie hier uit afgeleid kan worden.

1.3 Opbouw van het document

De beschrijving van de functionele inrichting in dit document bestaat uit de volgende onderdelen:

1. *Gegevens*
Het betreft hier zowel stamgegevens van Inkooptrajecten, Contractmanagementactiviteiten, Dossiers, de Belastingdienst (als Opdrachtgever en afnemende klantorganisatie), de Inkooporganisatie van SSO CFD (als opdrachtnemer en uitvoerder van het Inkoopproces) en persoonsgegevens van medewerkers en externe partijen zoals (potentiële) Leveranciers als ook andere aan Inkooptrajecten of Contracten gerelateerde gegevens.
2. *Processen*
Bij de processen wordt beschreven hoe de tactische Inkoopprocessen verlopen en ondersteund worden door de Oplossing, onder meer via Workflows, welke Gegevens hierbij betrokken zijn en de inrichtingsparameters van het proces.
3. *Aanbestedingsportaal*
Van het aanbestedingsportaal wordt beschreven hoe externe partijen Gegevens en Documenten kunnen uitwisselen gedurende de uitvoering van de processen Source-to-Contract en Contract- en Leveranciersmanagement.
4. *Sturings- en managementinformatie*

Bij sturingsinformatie wordt de informatiebehoefte met betrekking tot monitoring van de processen beschreven. Bij managementinformatie wordt de informatiebehoefte beschreven voor rapportages achteraf.

5. *Autorisaties*

Bij de autorisaties worden de verschillende autorisatiegroepen (rollen) en hun rechten binnen de Oplossing beschreven.

2 Gegevens

2.1 Gegevens Inkoop, Contract- en Leveranciersmanagement

2.1.1 *Inkooptrajectproces en Contractproces*

Het uitvoeren van Inkooptrajecten en Contractmanagementactiviteiten gebeurt Proces gestuurd waarbij de informatie die tijdens een Proces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd in een Dossier en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen. Gezien de verschillende Processen 'Source-to-Contract' en 'Contract- en Leveranciersmanagement', dient een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen Inkoop- en Contractdossiers. De sturende Processen voor deze Dossiers worden aangeduid als respectievelijk Inkooptrajectproces en Contractproces.

Binnen de tactische Inkoopprocessen wordt onderscheid gemaakt tussen Processen met betrekking tot de volgende objecten:

1. Inkooptraject
2. Contract

Het behandelen van Processen wordt ondersteund door Workflows.

Een Inkooptrajectproces omvat alle activiteiten vanaf het specificeren van een behoefte / vraag tot aan het afsluiten van een Contract.

Een Contractproces omvat alle activiteiten gedurende de levensduur van een Contract, zoals het monitoren van prestaties van de Leverancier en het (bij)sturen. Het betreft hier het bewaken van een Contract (Contractmanagement). In hoofdstuk 3 zal dieper worden ingegaan op relatie tussen processen en Workflows. Een Inkooptrajectproces of Contractproces omvat onder andere:

- Inkooptraject-/Contractgegevens en kenmerken.
- Statussen van het Inkooptrajectproces/Contractproces/de Workflow.
- De doorlooptijd.
- Alle betrokkenen bij het proces.
- Behandelaar(s).
- De mogelijke resultaten.
- Informatie over de samenstelling van het bijbehorende Dossier.

Statussen van het Inkooptrajectproces

1. [Behoefte]
2. [Inkoopkalender]
3. [Actief]
4. [Afgesloten]

Statussen van het Contractproces

1. [Initiatie]
2. [Lopend]
3. [Beëindigd]

2.1.2 *Inkoop- en Contractdossier*

Binnen de tactische Inkoopprocessen staan twee aspecten centraal: Inkoopdossiers en Contractdossiers, bestaande uit de volgende informatie-elementen:

- Gegevens.
- Documenten.
- Relevante procesinformatie die gedurende het Inkooptraject en de Contractperiode is ontstaan.

Gegevens Inkoop

Attribuut	Omschrijving
Status Inkooptraject	
Interne Opdrachtgever	
Procedure	
Percelen	Inclusief product/dienst aanduiding
Geraamde waarde	Waarde in- en excl. BTW
Maximale Contractwaarde	
Verantwoordelijke inkoper	
Betrokkenen	

Tabel 1: Gegevens Inkoop

De Contractgegevens zijn te splitsen in 3 groepen.

- Stamgegevens.
- Procesgegevens.
- Relatiegegevens.

Stamgegevens Contract

Attribuut	Omschrijving
Contractnummer	Nummer t.b.v. operationele Inkoop voor het boeken van bestellingen
Soort Contract	Raamovereenkomst, Nadere overeenkomst, Overeenkomst
Soort levering	Hardware, Software, Dienst, Onderhoud, Koop
Contractnaam	Titel van Contract
Contractomschrijving	Vrije tekst
Functionele achtergrond	Vrije tekst
Doelwaarde	Afnameprognose
Uitnuttingsprognose	
Ingangsdatum	
Einddatum	
Einddatum inclusief verlengingsopties	
Categorie	Productcategorie
Inkoopdomein	
Organisatieonderdeel	
Waiver	Ja/Nee met einddatum. Aanduiding onrechtmatige overeenkomst met akkoord van Directeur Generaal
Prijsstelling	Inclusief prijsindexatie en korting
Garantieafspraken	
Betalingsafspraken	
Duurzaamheid	
Social return	
Innovatie	
Speciale afspraken	Verwijzing naar bepaalde bijzondere of belangrijke Contractafspraken (zoals bijvoorbeeld een werklustmodel of een SLA)

Tabel 2: Stamgegevens Contract

Procesgegevens Contract

Attribuut	Omschrijving
Ingangsdatum	Datum waarop het Contract ingaat
Expiratiedatum	Datum waarop het Contract eindigt
Opzegtermijn	Termijn waarbinnen een Contract opgezegd kan worden
Verlengingsopties	Gekozen verlengingsoptie

Communicatie momenten	
Signaleringen	
Relatie met Inkooptraject	Relatie met Inkooptraject waar het Contract uit voortkomt en Inkooptraject (inclusief Workflow) dat is gestart voor vernieuwing / verlenging

Tabel 3: Procesgegevens Contract

Relatiegegevens Contract

Attribuut	Omschrijving
Leverancier	Naam, Nummer, Fabrikant, Resellerconstructie
Ander Contract	Mantel (onder)
Verantwoordelijke Contractmanager	
Betrokkenen	Waarnemers met dezelfde rechten als de verantwoordelijk Contractmanager en andere betrokkenen
Extern documentmanagement	Digidocnummer VT
Finance	Kostenplaats, Kostensoort, Urenregistratienummer
Operationele Inkoop	Actuele Contractuitnutting
Inkooptraject	Contractadvies forecast

Tabel 4: Relatiegegevens Contract

In bijlage 4 staan verschillende informatie-elementen beschreven, waarbij is aangegeven in welk deelproces of welke deelprocessen het betreffende informatie-element wordt gecreëerd of bewerkt. Het betreft hier een indicatieve lijst met informatie-elementen, die niet uitputtend en niet statisch is.

2.2 Stamgegevens organisatie en personen

2.2.1 Belastingdienst

De Belastingdienst valt onder het Ministerie van Financiën. De hiërarchische, functionele structuur van de organisatie kent de volgende niveaus:

1. Ministerie van Financiën.
2. Belastingdienst / Douane / Toeslagen.
3. Dienstonderdeel.
4. Afdeling.
5. Team.

In bijlage 5 is het organogram van het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst opgenomen.

De processen die onder 'Source-to-Contract' vallen, worden uitgevoerd door de Inkoopteams van de afdeling Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) en teams van de diverse dienstonderdelen. De processen onder 'Contract- en Leveranciersmanagement' worden uitgevoerd door teams van de diverse dienstonderdelen. Deze teams kunnen als opdrachtgever voor een Inkooptraject fungeren. Daarnaast kan categoriemanagement opdrachtgever zijn en voert het IUC opdrachten uit voor andere diensten van het ministerie van Financiën.

In Tabel 5 staan de organisatie- en persoonsgegevens van medewerkers van de Belastingdienst beschreven

Attribuut	Omschrijving
Account ID	Naam van het account, identiek aan de gebruikersnaam, correspondeert met het Windows account van Belastingdienstmedewerkers
Voornaam	
Voorletter	
Voorvoegsel	
Achternaam	
Email	E mail adres
Telefoon	Telefoonnummer
Organisatie	Organisatorische eenheid
Account status	Status van het account
Autorisatiegroep (1 t/m n)	Toegewezen rollen (zie hoofdstuk 6)

Tabel 5: Organisatie- en persoonsgegevens medewerkers Belastingdienst

Opmerkingen:

1. Als vanuit logging kan worden gerapporteerd welke wijzigingen er zijn geweest (wat, wanneer en door wie) hoeft daar niets redundant van te worden opgenomen in de gebruikersstam. Is dat niet zo dan op zijn minst datum laatste wijziging, wat is er gewijzigd en door wie in het record.
2. In het IMS zijn rollen aan personen gekoppeld. Een rol is een clustering van werkzaamheden en bijbehorende bevoegdheden, die als een geheel wordt toegewezen aan een functionaris.

2.2.2

Externe partijen

Externe partijen zijn Leveranciers en potentiële Leveranciers. Bij externe partijen zijn er gegevens op het niveau van de organisatie en gegevens op het niveau van een contactpersoon. Elke externe partij heeft 1 of meer contactpersonen. In Tabel 6 staan de gegevens op het niveau van organisatie beschreven en in Tabel 7 staan de gegevens op het niveau van contactpersoon beschreven.

Attribuut	Omschrijving
Naam	Is de naam van de externe partij, niet van eventuele contactpersonen. Komt dus overeen met 'Organisatie'. Verplicht veld!
Zoekbegrip	Omgangsnaam voor de (potentiële) Leverancier. Verplicht veld!
Leveranciersclassificatie	Classificatie a.d.h.v. Leveranciersclassificatiemodel van de opdrachtgever
KVK nummer	Verplicht veld! Moet erbij. Uiteraard niet voor contactpersonen
BTW nummer	
SBI-nummer	Conform Standaard Bedrijfsindeling van het CBS
Straat	Optioneel
Huisnummer	
Postcode	
Plaats	
Land	Verplicht, ISO code
Postbus	Optioneel
Postcode postbus	Optioneel
Plaats postbus	Indien afwijkend
Telefoonnummer	
Faxnummer	
Email adres	
Website	
Crediteur	Geeft aan of de externe partij ook crediteur is
IBAN 1	
IBAN 2	
IBAN 3	
IBAN 4	
IBAN 5	
IBAN 6	
Betalingsconditie	Verplicht
Betalingswijze	Verplicht. Default BGP, lijkt vaste waarde

Attribuut	Omschrijving
Bestelvaluta	Verplicht
Factuurvoorstel	Facturatie via factuurvoorstel (ERS) Ja/Nee
SAP nummer	SAP Leveranciers(crediteuren) nummer indien bekend
DUNS nummer	DUNS nummer van de Leverancier (optioneel)

Tabel 6: Gegevens organisatie externe partij

Attribuut	Omschrijving
Voornaam	
Voorletter	
Voorvoegsel	
Achternaam	
Organisatie	Naam van de organisatie (zie Tabel 6)
Afdeling	
Functie	
E-mailadres	Er zijn meerdere e-mailadressen mogelijk
Telefoonnummer	Er zijn meerdere telefoonnummers mogelijk
Opmerkingen	Vrije tekst t.b.v. registratie aanvullende informatie

Tabel 7: Gegevens contactpersoon externe partij (meerdere mogelijk)

3 Processen / Workflows

3.1 Tactische Inkoopprocessen

Binnen de tactische Inkoopprocessen wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende processen:

- T1 Specificeren behoeften/vraag;
- T2 Uitvoeren Europese, onderhandse en nationaal openbare aanbestedingen;
- T3 Uitvoeren minicompetitie;
- T4 Uitvoeren enkelvoudig onderhandse aanbestedingen;
- T5 Contracteren;
- T6 Verlengen/Beëindigen Contracten;
- T7 Implementatie / in- en uitfasen van Leveranciers;
- T8 Contractmanagement;
- T9 Leveranciersmanagement.

T1 t/m T5 worden samengevat als Inkooptrajectprocessen.

T6 t/m T9 worden samengevat als Contractprocessen

In bijlage 1 staan de bedrijfsprocessen en hun onderlinge samenhang binnen het Inkoopdomein grafisch weergegeven.

3.2 Toelichting op de Processen / Workflows

Hieronder zijn de deelprocessen en de bijbehorende Workflows met taken die betrekking hebben op de Inkooptrajectprocessen en Contractprocessen nader toegelicht.

De Inkooptrajectprocessen en de Contractprocessen bestaan uit het specificeren van de Inkoopbehoeftestelling, het selecteren van Leveranciers, het Contracteren van deze Leveranciers (Source-to-Contract) en het beheren van Contracten en Leveranciersrelaties (Contract- en Leveranciersmanagement).

In bijlage 2 staan de Workflows voor ondersteuning van deze processen in hun onderlinge samenhang grafisch weergegeven.

3.2.1 *Specificeren behoeften/vraag*

Het vormgeven bestaat uit specificeren van de Inkoopbehoeftestelling en heeft als doel om voor elk Inkooptraject de behoefte uit te werken naar vraagspecificaties. De vraagspecificaties leggen de basis en het volume van de Inkoopopdracht vast.

Onderstaande Workflow met taken ondersteunt dit proces:

- T1 Specificeren behoeften/vraag:
 - T1.1 Uitwerken van vraagspecificaties;
 - T1.2 Afstemmen van vraagvolumes tijdslijnen (af- of toename vraag over de Contractperiode) en leveringsplannen;
 - T1.3 Reflecteren, uitlijnen en optimaliseren van specificaties.

3.2.2 *Opzetten en uitvoeren van een Inkooptraject*

Het doel van deze activiteiten is het opzetten en uitvoeren van een Inkooptraject op basis van de Inkoopstrategie en de definitieve vraagspecificaties. Binnen de tactische Inkoopprocessen worden in ieder geval de volgende procedures voor Inkooptrajecten onderkend:

1. Aanbestedingen (Europees en nationaal).

- a. Openbare procedure: selectie en gunning in 1 ronde.
 - b. Niet openbaar: Selectiefase met beoordeling en selectiebeslissing en gunningsfase met beoordeling en gunningsbeslissing.
 - c. Mededingingsprocedure met onderhandeling.
 - d. Onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging.
 - e. Concurrentiegericht dialoog.
 - f. Innovatiepartnerschap.
 - g. Sociale en andere specifieke diensten.
 - h. Prijsvraag.
 - i. Concessieovereenkomst.
 - j. Elektronische veiling.
 - k. Dynamisch aankoopstelsel.
2. Minicompetities.
3. Onderhandse offertetrajecten (enkel- en meervoudig).

Ieder van deze procedures kent zijn eigen voorwaarden welke in de Workflows ingericht moeten worden.

Deze procedures voor Inkooptrajecten worden ondersteund door de volgende Workflows en taken:

T2 Uitvoeren Europese, onderhandse en nationaal openbare aanbestedingen:

- T2.1 Afmaken van de verwervingsstrategie / aanbestedingsplan (inclusief procedurekeuze, perceelindeling, beoordelingsteam, planning etc.);
- T2.2 Definieren van uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het gunningsmodel en het maken van het programma van eisen en wensen;
- T2.3 Opstellen van aanbestedingsdocumenten (inclusief concept en Contract);
- T2.4 Uitvoeren van aanbesteding rechterlijke controle en verlenen van aanbesteding rechterlijk advies;
- T2.5 Marktbenadering van de aanbesteding en inlichtingen;
- T2.6 Beoordeling van de inschrijvingen (afhankelijk van de procedurekeuze: eventueel onderhandelen) en opstellen van een gunningsadvies;
- T2.7 Nemen van de gunningsbeslissing;
- T2.8 Mededelen van de gunningsbeslissing aan betrokken partijen.

T3 Uitvoeren minicompetitie:

- T3.1 Opstellen van documenten voor de minicompetitie;
- T3.2 Uitvoeren van aanbesteding rechterlijke controle en verlenen van aanbesteding rechterlijk advies;
- T3.3 Marktbenadering van de minicompetitie;
- T3.4 Beoordelen van de inschrijvingen (afhankelijk van procedure: eventueel onderhandelen) en opstellen van een gunningsadvies;
- T3.5 Nemen van de gunningsbeslissing;
- T3.6 Mededelen van de gunningsbeslissing aan betrokken partijen.

In bijlage 3 'Voorbeeld Workflows minicompetitie' zijn de Workflows die nodig zijn voor het behandelen van een Inkooptraject (T1, T3 en T5) in de vorm van een 'minicompetitie' tot en met het afsluiten van een Contract nader uitgewerkt. Hierbij is ook aangegeven van welke configureerbare elementen de Workflow gebruik maakt.

Een dergelijke minicompetitie wordt uitgevoerd onder een Raamovereenkomst met een of meerdere raamcontractanten.

T4 Uitvoeren enkelvoudig onderhandse aanbestedingen.

T4.1 Opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

T4.2 Versturen en monitoren van de aanbesteding.

T4.3 Beoordelen van de offerte.

T4.4 Nemen van de gunningsbeslissing.

3.2.3 Contracteren

Het afsluiten van een overeenkomst met als doel om de winnende inschrijving te verifiëren en het Contract te ondertekenen: de schriftelijke vastlegging van verplichtingen en prestaties die voortvloeien uit het verwervingsproces. Hierbij worden drie soorten overeenkomsten onderkend:

- Raamovereenkomsten.
- Nadere overeenkomsten (onder een raamovereenkomst).
- Enkelvoudige overeenkomsten.

Er kunnen op basis van een raamovereenkomst meerdere nadere overeenkomsten worden afgesloten.

Daarbij bestaat er een verbijzondering van de verlenging of aangaan van een Contract op basis van een waiver. Dit is een onrechtmatige overeenkomst die tijdelijk wordt goedgekeurd door de Directeur Generaal.

Onderstaande Workflow met taken ondersteunt het Contracteren.

T5 Contracteren

T5.1 Verifiëren van de inschrijving.

T5.2 Finaliseren van het Contract.

T5.3 Versturen nieuwe leveranciersdata naar master data management.

T5.4 Inleggen contractdata en ondertekening overeenkomst.

3.2.4 Contractmanagement/ Leveranciersmanagement

Contract- en Leveranciersmanagement omvat onder andere het beheren overeenkomsten, evalueren en optimaliseren van de contractprestaties en (KPI-)rapportages van Leveranciers, het monitoren op naleving van Contracten, en het meten en evalueren van leveranciersprestaties. Ook worden analyses uitgevoerd en adviezen gegeven en worden benodigde aanpassingen en acties (zoals verlengen van het Contract) gesignaleerd en geïnitieerd.

Onderstaande Workflows met taken ondersteunen het Contractmanagement en Leveranciersmanagement.

T6 Verlengen / Beëindigen Contracten

T6.1 Besluit tot het verlengen / beëindigen van het Contract.

T6.2 Formeel bevestigen Contractverlenging of Contractbeëindiging naar Leveranciers.

T6.3 Versturen nieuwe Contractdata naar Contractadministratie.

T7 Implementatie / in- en uitfaseren van Leveranciers

T7.1 Voorbereiden van een projectplan aangaande Leverancierswisseling /
Leveranciersintroductie

T7.2 Organiseren van kennisuitwisseling tussen de oude en nieuwe Leverancier (begeleiden van
de operationele wisseling)

T7.3 Infaseren van de Leverancier.

T7.4 Uitfaseren van de Leverancier.

T8 Contractmanagement.

T8.1 Monitoren nakomen contractafspraken.

T8.2 Evalueren van de contractprestaties van de Leverancier.

T8.3 Optimaliseren van het Contract door tussentijdse aanpassingen en proactieve risico-
evaluaties.

T8.4 Doorvoeren van werkafspraken (SLA / DVA / DAP).

T8.5 Het verlenen van tweedelijns juridisch advies.

T9 Leveranciersmanagement.

T9.1 Monitoren van de risico's van Leveranciers.

T9.2 Meten en evalueren van leveranciersprestaties.

T9.3 Opstellen en uitvoeren van Leverancier-ontwikkelinitiatieven.

T9.4 Managen top Leveranciers (faciliteren en opvolgen executive overleggen / partnerboards).

T9.5 Plannen en borgen van kennisuitwisseling met Leveranciers (Bijvoorbeeld
Leveranciersdagen of locatiebezoeken).

3.3 Configureerbare elementen

De volgende configureerbare elementen zijn bij de Workflows onderkend:

Uploaden documenten	Het toevoegen van documenten aan een Dossier.
Goedkeuren documenten	Achtereenvolgens of parallel goedkeuren van documenten (of informatieblokken) door verschillende rollen.
Notificatie element	Bericht geven aan betrokkenen bij de Workflow.
Gegevens bij 'proces/Dossier'	Verplichting tot ingeven / aanpassing van gegevens bij een proces/Dossier (bv Inkooptraject, Contract, Leverancier) bij het uitvoeren van de Workflow.
Template	Format voor samenstellen van documenten waarbij eventueel gebruik wordt gemaakt van informatieblokken en gegevens bij objecten.

Checklist	Overzicht met punten die afzonderlijk afgevinkt kunnen worden
Aanbestedingsportaal	Communicatieplatform met potentiële opdrachtnemers waarop het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) kan publiceren en communiceren via een vraag- en antwoord mogelijkheid.
Openen kluis	Het traceerbaar kunnen openen van de kluis met inschrijvingen, waarbij het niet mogelijk is om documenten en of gegevens toe te voegen of verwijderen na het sluiten van de inschrijvingstermijn. als waarborg voor de zorgvuldigheid van het proces van opening.
Beoordelingsmethodieken	Het beoordelen van een offerte moet op verschillende manieren kunnen gebeuren.
Beslissingstabel voor het goedkeuren van documenten/informatieblokken of het plaatsen van een handtekening	Tabel waarmee afhankelijk van de hoogte van de Contractwaarde en de organisatie van de opdrachtgever wordt bepaald welke manager een goedkeuring mag geven.
Digitale handtekening	Gecertificeerde digitale handtekening
Koppeling met ...	Koppeling naar een andere ICT-Voorziening

3.4

Dashboard gebruikers

Taken/handelingen voor het uitvoeren van de processen worden uitgevoerd door gebruikers met verschillende rollen waaronder.

- Inkoper / Inkoopadviseur / Inkoopspecialist.
- Demandmanager.
- Productmanager.
- Contractmanager.
- Leveranciersmanager.
- Ondertekenaar (Teammanager, Afdelingshoofd Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC)).
- Opdrachtgever / Mandaathouder / Goedkeurder.
- Manager / Supply manager / Service manager.
- Adviseur.

Voor het uitvoeren van deze taken hebben de gebruikers met deze rollen binnen de Oplossing toegang tot een dashboard dat configureerbaar is vanuit de hierna genoemde elementen waarmee zij naast de benodigde functionaliteit voor het uitvoeren van de taken/handelingen binnen de Workflows ook additionele informatie kunnen zien en additionele functionaliteit tot hun beschikking hebben.

De initiële inrichting bestaat uit een default dashboard voor elk van bovengenoemde rollen. Voor de genoemde overzichten geldt dat deze allemaal filterbaar en naar details doorklikbaar zijn.

Overzicht Workflows
De Oplossing

- Toont de status van de Workflow en de taken/handelingen, documenten, goedkeuringsmomenten etc.
- Toont overige monitoring informatie (zie Sturingsinformatie).
- Start/beeindigt een Workflow.

De gebruiker

- Benoemt betrokkenen bij de Workflow / taken / handelingen
- Plaatst notificaties, als gevolg van taken/handelingen.
- Start/beeindigt een Workflow

Overzicht van toegewezen taken

De Oplossing

- Toont voor iedere gebruiker de taken/handelingen die voornamelijk vanuit Workflows uitgevoerd/verricht moeten worden. (Voor een gebruiker met de rol van goedkeurder zijn dit bijvoorbeeld alle uit te voeren goedkeuringshandelingen).

De gebruiker

- Voert taken/handelingen uit.

Overzicht Inkooptrajecten

De Oplossing toont:

- Sturings- en managementinformatie views: (zie Sturingsinformatie).
- Signaleert mijlpaalmomenten.
- Toont gefilterd op status [Behoeftte, Inkoopkalender, Actief, Afsloten] de werkvoorraad voor een bepaalde groep gebruikers. (Bv de status [Behoeftte] geeft aan dat er voor het Inkooptraject een forecasting gedaan kan worden en status [Inkoopkalender] geeft aan dat Inkooptrajecten aan een inkoper / Inkoopspecialist toegewezen moeten worden om [Actief] te worden).
- Toont betrokkenen, en hun rol, bij het Inkooptraject. (Denk hierbij aan Contracteigenaar, Demandmanager, leden aanbestedingsteam, opdrachtgever/mandaathouder, collegiale toetsers, potentiële inschrijvers, architecten etc.)
- Toont de communicatie met betrokkenen.
- Toont de te volgen procedure voor het Inkooptraject.
- Toont na doorklikken op een Inkooptraject Workflows die voor dit Inkooptraject actief zijn. Met filtering op reviews en goedkeuringen.

De gebruiker

- Wijst Inkooptraject toe aan inkoper / inkoopspecialist
- Legt Inkoop metadata vast (waaronder mijlpaalmomenten).
- Plaats notificatie, in ieder geval in relatie tot termijnen en einddata.
- Voert een Inkooptraject met status [Behoeftte, Inkoopkalender, Actief, Afsloten] op.
- Legt Inkoopprocesinformatie vast.
- Geeft waarnemen voor een (zieke) collega aan waarbij alle taken/handelingen toegewezen aan deze collega door een ander worden uitgevoerd.

Overzicht Inkooptraject Dossiers

De Oplossing

- Toont documenten/informatieblokken met hun metadata. (O.a. goedgekeurd, digitale ondertekening).
- Opent Inkoopdossier bij het starten van een Inkooptrajectproces.

De gebruiker

- Voegt bijlagen (o.a. documenten) toe aan het Dossier.
- Verwijdert bijlagen (o.a. documenten).
- Legt gegevens (en ook contactmomenten, correspondentie, notities) vast in het Dossier.
- Archiveert Inkoopdossier.

- Vernietigt Inkooptraject Dossier.
- (Tijdelijk) Blokkeren inzage bepaalde documenten/gegevens voor bepaalde gebruikers. (Bijvoorbeeld het tijdelijk afschermen van prijsinformatie voor beoordelaars tijdens een Inkooptraject).
- Zoekt in Inkooptraject Dossiers.

Overzicht Contracten

De Oplossing

- Toont monitoring informatie (zie Sturingsinformatie)
- Signaleert mijlpaalmomenten
- Toont gefilterd op status (en domein) de werkvoorraad voor een bepaalde groep gebruikers. (Zo geeft de status [Initiatie] aan dat er een Contract afgesloten gaat worden waarvoor Contractmanagement ingericht wordt.)
- Toont na doorklikken op een Contract Workflows die voor dit Contract actief zijn. Met filtering op reviews en goedkeuringen.
- Toont betrokkenen, en hun rol, bij het Contract.
- Toont de communicatie met betrokkenen.
- Toont het soort Contract en de relatie met andere Contracten.
- Toont de relatie van het Contract met het Inkooptraject waar het uit voortkomt.
- Start een nieuw Inkooptrajectproces vanuit de status [Lopend] vanaf een door de Contractmanager aangegeven (mijlpaal)moment

De gebruiker

- Wijst Contract toe aan Contractmanager
- Legt Contract metadata vast (waaronder mijlpaalmomenten).
- Plaatst notificatie, in ieder geval in relatie tot termijnen en einddata
- Voert een Contract met status [Initiatie, Lopend] op.
- Legt Contractprocesinformatie vast.
- Beëindigt een Contract (wijzigt status naar [Beëindigd]).
- Geeft waarnemen voor een (zieke) collega aan waarbij alle taken/handelingen toegewezen aan deze collega door een ander worden uitgevoerd.

Overzicht Contractdossiers

De Oplossing

- Toont documenten/informatieblokken met hun metadata. (O.a. goedgekeurd, digitale ondertekening).
- Opent Contractdossier bij het starten van een Contractproces.

De gebruiker

- Voegt bijlagen (o.a. documenten) toe aan het dossier.
- Verwijdert bijlagen (o.a. documenten).
- Legt gegevens (en ook contactmomenten, correspondentie, notities) vast.
- Legt Contractevaluatie (prestaties en rapportages) vast
- Archiveert Contractdossier.
- Vernietigt Contractdossier.
- Zoekt in Contractdossiers.

Overzicht Leveranciers

De Oplossing

- Toont laatste wijziging met datum
- Toont monitoring informatie (zie Sturingsinformatie)
- Toont na doorklikken 'overzicht van Contracten voor een Leverancier'
- Toont communicatie met de Leverancier

De gebruiker

- Legt contactmomenten met de Leverancier vast
- Legt issues met de Leverancier vast
- Beheert stamgegevens externe partijen.

Overzicht van notificaties

De Oplossing

- Toont notificaties die het gevolg zijn van de uitvoering van taken / handelingen.
- Toont notificaties die het gevolg zijn van het verstrijken van termijnen of bereiken van einddata van Contracten en/of Inkooptrajecten.

Taken voor het aanpassen van de inrichting worden uitgevoerd door functioneel beheer. Voor het uitvoeren van deze taken heeft functioneel beheer toegang tot een dashboard dat configureerbaar is vanuit de volgende elementen met bijbehorende functionaliteiten.

Overzicht Workflows

- Inrichten van Workflows a.d.h.v. verschillende procedures voor Inkooptrajecten en soorten Contracten.

Overzicht templates/sjablonen voor het samenstellen van documenten/ Workflows

- Inrichten van templates.

Overzicht rollen voor autorisatie op de verschillende onderdelen van de applicatie

- Inrichten van rollen.

4 Aanbestedingsportaal

4.1 Opzet aanbestedingsportaal

Voor (potentiële) Leveranciers voorziet de Oplossing in een aanbestedingsportaal, dat gedurende Inkooptrajecten interactie tussen de Belastingdienst (opdrachtgever) en externe partijen (inschrijvers) mogelijk maakt. Indien er een koppeling met TenderNed is gerealiseerd met de Oplossing, vinden verplichte publicaties, zoals publicatie van de opdracht, rectificatie en van de definitieve gunningsbeslissing plaats op TenderNed.

Het aanbestedingsportaal bestaat uit een publieke en beveiligde omgeving (het aanbestedingsportaal). De publieke omgeving is een open-omgeving en is toegankelijk voor iedereen. De beveiligde omgeving is een geauthentiseerde omgeving en vereist inlog.

In de open omgeving moet wel een mogelijkheid zijn om onderscheid te maken tussen toegang voor iedereen (bijvoorbeeld toegang zonder inlog tot openbare informatie, publicaties) en toegang voor Leveranciers (met inlog zodra je wil communiceren, inschrijven). Voor Inkooptrajecten onder de Europese aanbestedingsgrens is het gebruik van TenderNed voor de publicaties niet verplicht. De Belastingdienst wil de mogelijkheid hebben om direct digitaal te kunnen communiceren met externe partijen via de Oplossing.

4.2 Vastleggen van gegevens

In het aanbestedingsportaal kunnen de volgende gegevens worden vastgelegd:

1. Gegevens van externe partijen.
2. In- en uitgaande correspondentie met externe partijen.

4.3 Leveren van gegevens

Het aanbestedingsportaal levert gegevens aan externe partijen ter ondersteuning van de Inkoopprocessen. Het gaat hierbij onder meer om de volgende gegevens:

1. Aanbestedingsgegevens/-documenten.
2. Nota('s) van Inlichtingen (NVI's) aanbestedingsgegevens.
3. Openbaarmaking gunningsbeslissing.

4.4 Ontvangen van gegevens

Het aanbestedingsportaal ontvangt gegevens van externe partijen ter ondersteuning van de Inkoopprocessen. Het gaat hierbij onder meer om de volgende gegevens:

1. Inschrijvingen aanbestedingen / offertes.
2. Vragen voor Nota('s) van Inlichtingen (NVI's) en ontvangen berichten.
3. Stamgegevens externe partijen (inschrijvers en Leveranciers, in geval dat een bestaande Leverancier zich inschrijft voor een nieuwe aanbesteding).

4.5 Dashboard Leverancier

1. De externe partij heeft inzage in lopende en afgesloten inkooptrajecten.
2. De externe partij heeft inzage in de eigen correspondentie.

5 Sturings- en managementinformatie

5.1 Sturingsinformatie

5.1.1 Uitgangspunten

1. De Oplossing voorziet in een real time dashboard met betrekking tot de gegevens ten behoeve van sturing van de processen Source-to-Contract en Contract- en Leveranciersmanagement.
2. Binnen de Oplossing wil de Belastingdienst op het volgende monitoren:
 - a. Inkooptrajecten.
 - b. Contracten.
 - c. Leveranciers.
 - d. Workflows
3. De Oplossing beschikt over meerdere dashboards voor verschillende doelgroepen, zoals maar niet uitsluitend Inkopers, Supply managers, Contractmanagers, Servicemanagers en Teamleiders afhankelijk van het proces waarop de gegevens betrekking hebben.

5.1.2 Monitoren Inkooptrajecten

De volgende gegevens zijn real time raadpleegbaar:

1. De status van een Inkooptraject en de status van de Workflows (procesvoortgang) m.b.t. het Inkooptraject.
2. Planning van het Inkooptraject (termijnen en doorlooptijden).
3. Openstaande taken/handelingen, inclusief actiehouders en deadlines.

5.1.3 Monitoren Contracten

De volgende gegevens zijn real time raadpleegbaar:

1. De status van een Contract en de status van de Workflows (procesvoortgang) m.b.t. een Contract.
2. Planning van een Contract (termijnen en doorlooptijden).
3. Openstaande taken/handelingen, inclusief verantwoordelijke uitvoerders en deadlines.
4. Openstaande (en betaalde) facturen.
5. Contractuitnutting t.o.v. doelwaarde en uitnuttingsprognose.

5.1.4 Monitoren Leveranciers

De volgende gegevens zijn real time raadpleegbaar:

1. De aan de Leverancier gerelateerde gegevens, zoals inschrijvingen van de Leverancier en lopende en beëindigde Contracten met de Leverancier waarbij rekening wordt gehouden met restricties ten aanzien van geheimhouding.
2. Gemaakte afspraken, zoals af te nemen producten, rapportages en (prijs-)herzieningsafspraken.
3. Geregistreerde klachten en incidenten.
4. Openstaande taken/handelingen, inclusief verantwoordelijke uitvoerders en deadlines.

Opmerking:

Ook informatie binnen Inkooptrajecten, Contracten en Leveranciers (zoals KPI's) dient real time inzichtelijk te zijn.

5.2 Managementinformatie

5.2.1

Rapportages

De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om diverse (geconsolideerde) rapportages samen te stellen. Uitgangspunt hierbij is dat de rapportages configureerbaar zijn op basis van alle datavelden in de Oplossing. Voorbeelden van standaardrapportages zijn Inkooprapportages, standaard Leveranciersrapportages en Contractrapportages.

Voor het creëren van nieuwe (sturings)rapporten beschikt de Oplossing over (zelf te ontwikkelen) templates of een kopieerfunctie vanuit bestaande rapportage.

Inkooprapportage

Bij Inkooprapportages gaat het zowel om automatische periodieke rapportages als specifiek gemaakte rapportages over onder andere:

1. Geraamde waarden en maximale Contractwaarden.
2. Te volgen procedure.
3. Percelen / Producten / Diensten.
4. Betrokken inkopers / Inkoopspecialisten.
5. Status Inkooptrajecten.
6. Interne Opdrachtgevers.

Uitgangspunt is dat er op basis van alle datavelden gerapporteerd moet kunnen worden.

Leveranciersrapportages

Bij Leveranciersrapportages gaat het zowel om automatische periodieke rapportages als specifiek gemaakte rapportages over onder andere:

1. Naderen of overschrijden deadlines op datumvelden en/of looptijden, bijvoorbeeld oplevering periodieke kwaliteitsrapporten en verlengingsopties.
2. Rapportages op KPI's, zoals tijdige en volledig realisatie;
3. Overzichten van Leveranciers per productgroep en productgroepen per Leverancier.
4. Samengevoegde overzichten omtrent het beschikbaar zijn of indienen van verschillende (Leveranciers-)rapportages.

Uitgangspunt is dat er op basis van alle datavelden gerapporteerd moet kunnen worden.

Contractrapportages

Bij Contractrapportages gaat het zowel om automatische periodieke rapportages als specifiek gemaakte rapportages over onder andere:

1. Naderen of overschrijden deadlines op datumvelden en/of looptijden, bijvoorbeeld oplevering periodieke kwaliteitsrapporten en verlengingsopties.
2. Rapportages op KPI's, zoals tijdige en volledig realisatie.
3. Overzichten van Contracten per productgroep en productgroepen per Contract.
4. Opdrachtgever beschikt vanuit operationele Inkoop over spendrapportage. Deze rapportage moet via de Oplossing inzichtelijk zijn.

5.2.2

Informatiestatuut Rijksoverheid

De rijksoverheid heeft rijksbrede data en informatie nodig. Deels om met die data te kunnen sturen op de eigen doelstellingen, maar ook vanwege een aantal rapportageverplichtingen aan de Tweede Kamer, die via de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk (JBR) gepubliceerd worden.

Het Informatiestatuut¹ is een overeenkomst tussen de Ministeries en het Directoraat-generaal Overheidsorganisatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (DGOO) over de aanlevering van basisinformatie en beschrijft welke informatie waarom, wanneer en op welke manier verzameld wordt. Deze informatie zal deels door de Oplossing ontsloten worden.

6 Autorisaties

6.1 Autorisatiegroepen

Vanuit het speelveld zijn verschillende autorisatiegroepen af te leiden:

- Op het gebied van uitvoering tactische inkoop door het IUC.
- Op het gebied van aanvragen van Inkooptrajecten door opdrachtgevers van de Belastingdienst.
- Leveranciers in het aanbestedingsportaal.

Een belangrijk aspect van de Oplossing is dat de Belastingdienst zelf autorisatiegroepen kan toevoegen, wijzigen en verwijderen. De behoefte aan autorisatiegroepen zal mede afhangen van de Oplossing zelf. Daarom wordt vooralsnog onderscheid gemaakt in de autorisatiegroepen Belastingdienst en externe partijen, aangevuld met enkele autorisatiegroepen voor het beheer van de applicatie.

6.1.1 *Belastingdienst*

Belastingdienst is de autorisatiegroep met alle stakeholders en uitvoerders van Inkooptrajecten en Contracten van de Belastingdienst. Dit zijn onder meer Opdrachtgevers, Contracteigenaren, Contractmanagers, Productmanagers, Inkopers, Categoriemanagers, Inkoopcontrollers, Aanbestedingsjuristen, Bedrijfseconomen en Inkoopdomeinleiders.

6.1.2 *Externe partij*

Externe partij is de autorisatiegroep van Leveranciers (die al een Contractrelatie met de Belastingdienst hebben) en potentiële Leveranciers (die nog geen Contractrelatie met de Belastingdienst hebben). Zowel Leveranciers als potentiële Leveranciers kunnen een inschrijver zijn bij een Inkooptraject.

6.1.3 *Beheer*

Functioneel beheer

Functioneel beheer is een autorisatiegroep die verantwoordelijk is voor de correcte functionele werking van de Oplossing.

IV beheer

Informatievoorziening beheer is een autorisatiegroep die verantwoordelijk is voor de inrichting (configuratie) van de Oplossing.

Kerngebruiker

Kerngebruiker is een autorisatiegroep die uitvoering geeft aan de gedelegeerde taken zoals vastgesteld door het Functioneel beheer van de Oplossing en verzorgt en agendeert de wijzigingsvoorstellen vanuit de business. Daarnaast is de kerngebruiker de contactpersoon voor alle verzoeken tot wijzigingen aan de Oplossing, verzorgt eerstelijns gebruiksondersteuning met eindgebruikers en is contactpersoon naar het Functioneel beheer van de Oplossing voor tweedelijns gebruiksondersteuning.

Stamgegevensbeheerder

Stamgegevensbeheerder is een autorisatiegroep die belast is met het beheren van stamgegevens. Dit zijn gegevens die van belang zijn voor de uitvoering van de Tactische Inkoopprocessen en een geringe wijzigingsfrequentie hebben.

6.2

Autorisatiefuncties

Elke autorisatiegroep, een rol binnen een autorisatiegroep of een individuele gebruiker moet geautoriseerd kunnen worden op specifieke aspecten m.b.t. functionaliteit en gegevens van Inkooptrajecten en Contracten. Centraal staan:

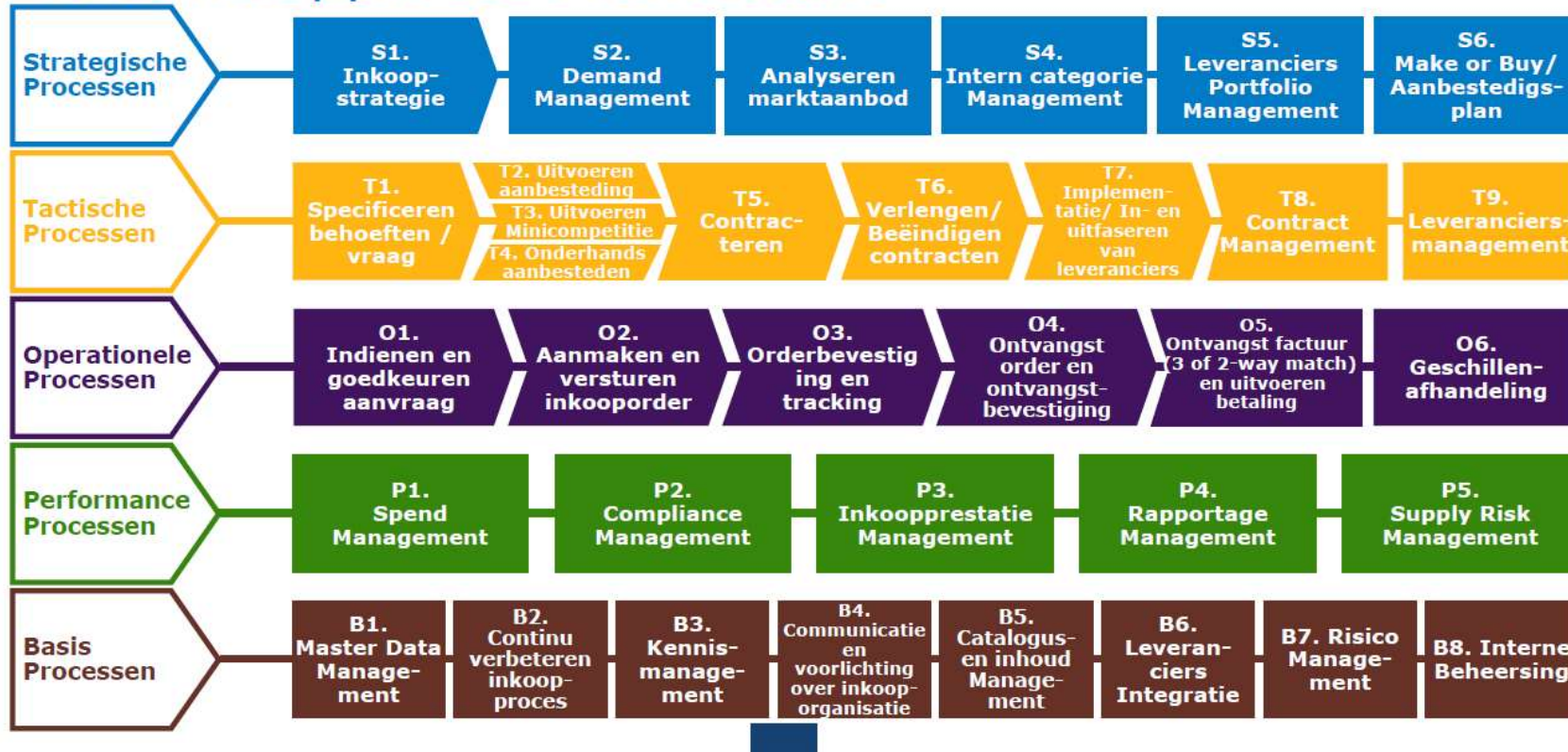
1. Autoriseren op functies/functionaliiteit (wie mag wat).
2. Autoriseren op velden/gegevens (raadplegen en bewerken).
3. Autoriseren/Blokkeren op (delen van) Dossiers afhankelijk van de status van Workflows.

Bijlagen

1. Scope binnen het Inkoopframework
2. Samenhang Workflows Source-to-Contract en Contract- en Leveranciersmanagement
3. Voorbeeld Workflows voor Inkooptraject 'Minicompetitie'
4. Informatie elementen gegevens per deelproces
5. Organogram Ministerie van Financiën en Belastingdienst

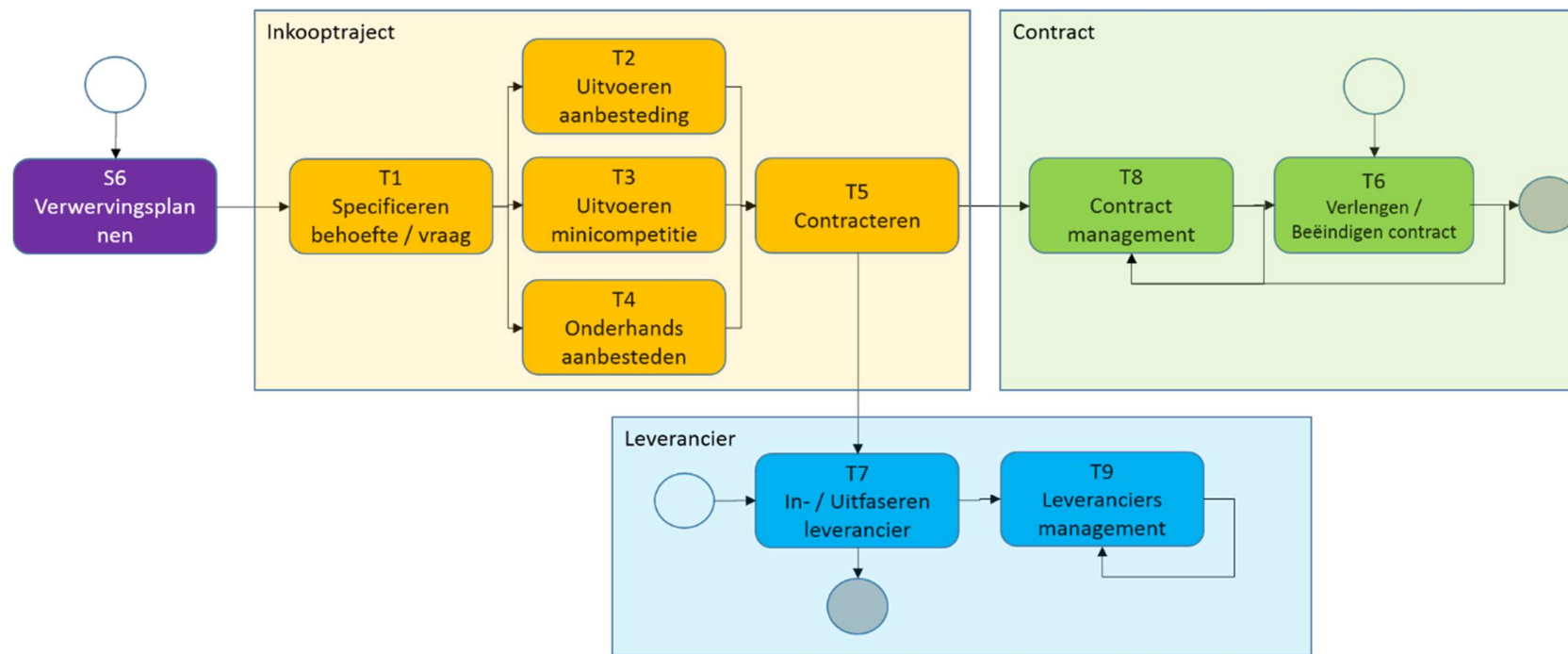
1. Scope binnen het Inkoopframework

Het Inkoopproces Framework



Bron: Inkoopproces Framework PVIB

2. Samenhang Workflows Source-to-Contract en Contract- en Leveranciersmanagement



3. Voorbeeld Workflows voor Inkooptraject 'Minicompetitie'



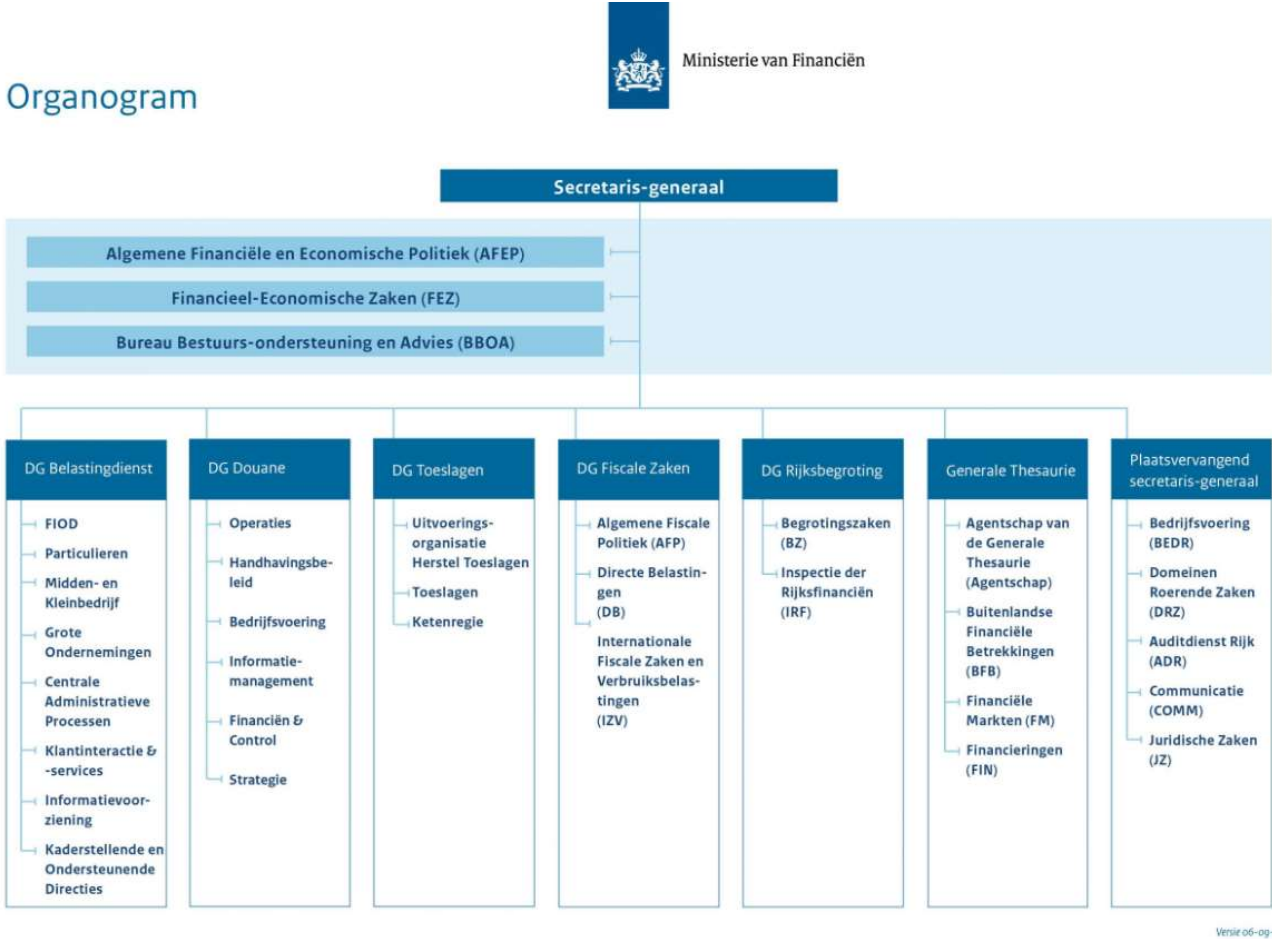
Voorbeeld
werkstromen voor mi

4. Informatie elementen gegevens per deelproces

Informatie element	Deelproces(sen)
Productcategorie rijksbreed	N.v.t.; kenmerk van het Inkoop- en Contractdossier
CPV-code	N.v.t.; kenmerk van het Inkoop- en Contractdossier
Contracttemplates	Nemen besluit make or buy/ verwervingsstrategie
Contractvoorwaarden	Nemen besluit make or buy/ verwervingsstrategie
Business case	Nemen besluit make or buy/ verwervingsstrategie
Inkoopkanaalstrategie	Nemen besluit make or buy/ verwervingsstrategie
Verwervingsstrategie	- Nemen besluit make or buy/ verwervingsstrategie - Specificeren Behoeften/ vraag
Waiver	- Nemen besluit make or buy/ verwervingsstrategie - Specificeren Behoeften/ vraag
Inkoopopdracht	Specificeren Behoeften/ vraag
Vraagspecificatie	Specificeren Behoeften/ vraag
Uitsluitingsgronden	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Geschiktheidseisen	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Gunningsmodel	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Aanbestedingsrechtelijk advies	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Aankondiging aanbesteding	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Publicatie aanbestedingsdocumenten	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Nota's van Inlichtingen	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Inschrijvingen	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie; - Contracteren
Gunningsadvies	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Gunningsbeslissing	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie; - Contracteren
Gunningsbrief	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Afwijzingsbrief	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Verslag afwijsgesprek	- Uitvoeren aanbesteding; - Uitvoeren minicompentie
Contractvoorwaarden	- Contracteren; - Verlengen Contracten
Bestelkanaal	- Contracteren; - Verlengen Contracten
Prestatieafspraken (SLA)	- Contracteren; - Verlengen Contracten
Dossier afspraken en procedures (DAP)	- Contracteren; - Verlengen Contracten
Verlengingsbeslissing	Verlengen Contracten
Projectplan Leverancierswisseling/-introductie	Implementatie/ in- en uitfasen van Leveranciers
Service Level Rapportage (SRL)	Contractmanagement
Klanttevredenheid (KTV)	Contractmanagement

Informatie element	Deelproces(sen)
Evaluatie Contractprestaties	• Contractmanagement
Contractmutatie	• Contractmanagement
Aanvraag tot verlening Contract	• Contractmanagement
Aanvraag tot beëindiging Contract	• Contractmanagement
Ingebrekestelling	• Contractmanagement
Geschil	• Contractmanagement
Meetresultaten KPI's Leveranciersprestaties	• Leveranciersmanagement
Leverontwikkelinitiatieven	• Leveranciersmanagement
Executive report top 10 Leveranciers	• Leveranciersmanagement
Governance document	• Leveranciersmanagement
Dossier financiële afspraken (DFA)	• Leveranciersmanagement
Verbeterplan	• Leveranciersmanagement

5. Organogram Ministerie van Financiën en Belastingdienst

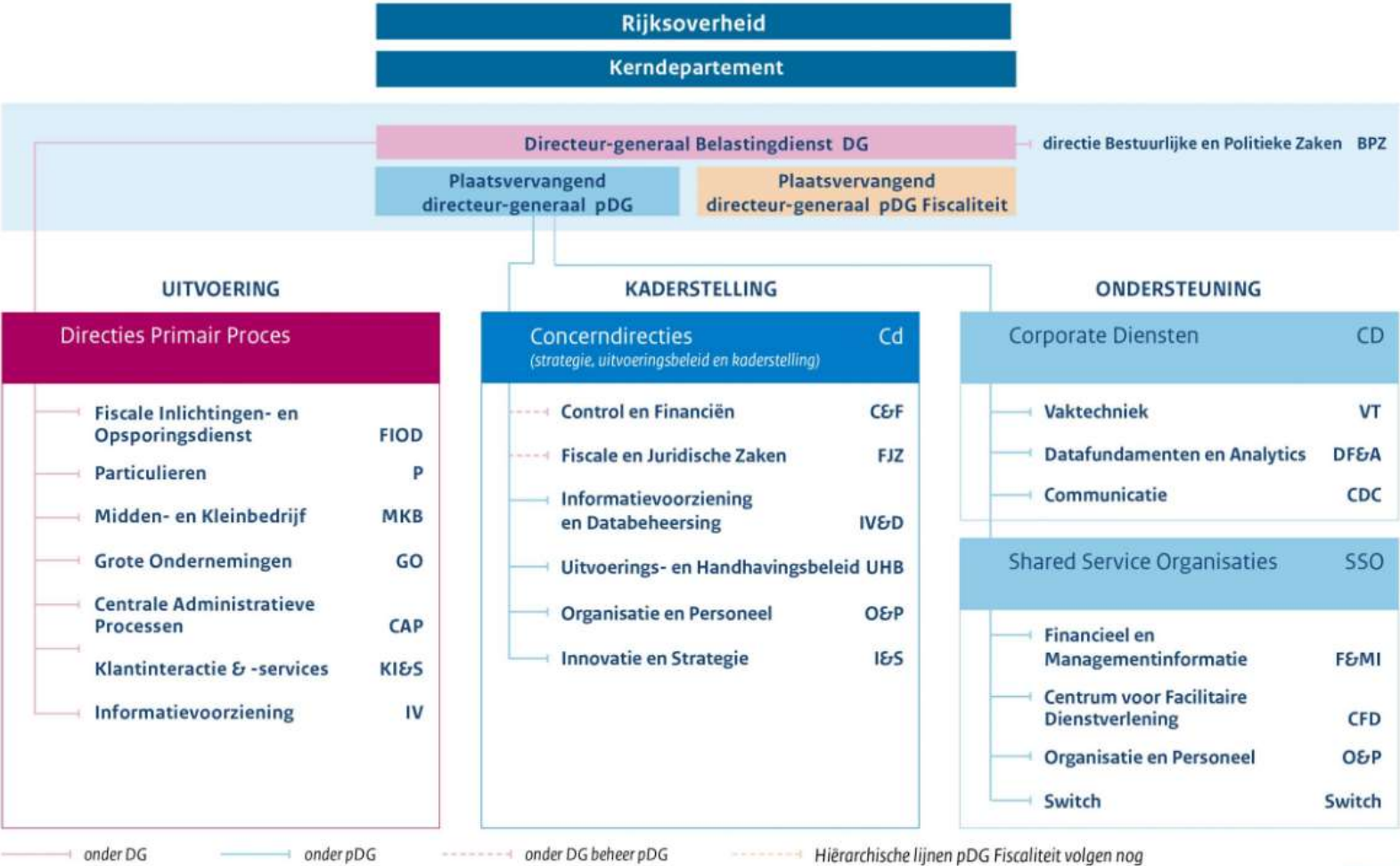


Versie 06-09-2021



Belastingdienst

Organogram



Versie 12-10-2022

