



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening”

Versie : 1.2
Kenmerk : IUC 22-033
Datum : 06-07-2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Functionals	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Procesgericht werken	6
2.3 Dossiers	8
2.4 Contractmanagement	10
2.5 Leveranciersmanagement	10
2.6 Zoeken	10
2.7 Aanbestedingsportaal	11
2.8 Rapportage	12
2.9 Dashboard	13
2.10 Configureren	15
2.11 Gebruiksvriendelijkheid	16
2.12 Documentatie	16
Hoofdstuk 3. IV kaders	17
3.1 Non-functionals	17
3.2 Wet- en regelgeving	17
3.3 (Informatie)Beveiligingseisen	18
3.4 Gegevens	19
3.5 Presentatie van de Oplossing	21
3.6 Autorisatie en Authenticatie	21
3.7 Aansluitvoorwaarden	22
3.8 Bewaken van de Oplossing	25
3.9 Testen en Verifiëren van de Oplossing	25
3.10 Realisatie	25
Hoofdstuk 4. Integriteit	30
4.1 Business Etiquette	30
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	31
5.1. Energie & Klimaat	31
5.2. Sociale Aspecten	32
Hoofdstuk 6. Juridische kaders	35
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	36
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	36
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII "Prijsmodel"	36
7.3. Specifieke eisen ten aanzien van Prijzen	37
7.4. Indexering Prijs	38

Hoofdstuk 8. Opleiding en Consultancy	39
8.1. Opleiding	39
8.2. Consultancy	39
Hoofdstuk 9. Operationele fase	40
9.1. Onderhoud en Support.....	40
9.2. Elektronisch Factureren.....	46
9.3. Kaders voor (re)transitie	47

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening” (hierna Oplossing) met kenmerk IUC 22-033. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1 Algemeen

De Opdrachtgever heeft behoefte aan een Oplossing voor de ondersteuning van de processen 'source-to-contract' en 'contract- en leveranciersmanagement'. De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om Inkoop- en Contractdossiers op te voeren, muteren en te beheren, alsmede voorzien in een portaal voor Externe partijen en Leveranciers die betrokken zijn bij een inkooptraject en/of contract- & leveranciersmanagement. Zie voor meer informatie Bijlage 6 (Functionele inrichting).

Het gaat binnen de opdracht om de volgende processen:

- T1 Specificeren behoeften / vraag

Het doel van dit proces is om voor een individuele inkoop de behoefte van de Opdrachtgever uit te werken naar de demandspecificatie. De demandspecificatie beschrijft duidelijk wat het gewenste product/dienst is, waar het toe dient c.q. wat het moet opleveren, wat het mag kosten, hoe het past in het grotere geheel en binnen welke kaders (SCOPAFIJTH) het moet werken. De verwervingsstrategie op hoofdlijnen/ concept aanbestedingsplan vormt hiervoor samen met de business case de basis. Wanneer de verwervingsstrategie op hoofdlijnen/ concept aanbestedingsplan bijvoorbeeld uitgaat van een contract gebaseerd op input (inspanningsverplichting), dient dit vertaald te worden in de specificaties. Hieraan worden de vraagvolumes gedurende de contractduur en leveringsplannen toegevoegd. Als laatste stap worden de demandspecificatie definitief gemaakt, waarbij gelet wordt op een optimale total cost of ownership (TCO). Bijvoorbeeld door specificaties aan laten sluiten bij bestaande producten compatibiliteit of verwachte trends (producten die in gebruik en/of beschikbaarheid zullen toenemen of juist afnemen).

- T2 Uitvoeren Europese, onderhandse en nationaal openbare aanbestedingen

Het doel van dit proces is het opzetten en uitvoeren van een aanbesteding op basis van de business case, de verwervingsstrategie op hoofdlijnen/ concept aanbestedingsplan en de definitieve demandspecificatie. Het eindresultaat van dit proces is de voorlopige gunning. De zwaarte van de stappen in dit proces is afhankelijk van het type aanbesteding (Europees, nationaal of meervoudig onderhands) en van de aard en omvang van de opdracht. In elk geval behoren het finaliseren van de verwervingsstrategie/ aanbestedingsplan en het opstellen van de aanbestedingstukken tot dit proces, net als het publiceren en monitoren van de aanbesteding. Ook vindt in dit proces de aanbesteding rechterlijke controle plaats. Elke aanbesteding eindigt met het opstellen van het Gunningsadvies, de Gunningsbeslissing en het publiceren van de voorlopige gunning.

- T3 Uitvoeren minicompetitie

Het uitvoeren van een minicompetitie heeft als doel om een nadere overeenkomst onder een raamovereenkomst te sluiten met één of meer raamcontractanten. Deze competitie moet georganiseerd worden op basis van de procedure die in de raamovereenkomst is beschreven (waarin bijvoorbeeld de gunningscriteria voor nadere overeenkomsten staan vermeld). De stappen in dit proces zijn vergelijkbaar met het uitvoeren van een aanbesteding, maar zullen vaak minder inzet vergen. Ook bij de minicompetitie bestaat het eindresultaat uit het Gunningsadvies, de Gunningsbeslissing en de publicatie van de voorlopige gunning.

- T4 Uitvoeren enkelvoudig onderhandse aanbestedingen

Dit proces wordt doorlopen in twee situaties:

1. Het uitvoeren van een enkelvoudig onderhandse aanbestedingsprocedure, met als doel om een nieuwe overeenkomst af te sluiten met één leverancier.
2. Voor het aanbrengen van een (niet wezenlijke) wijziging/uitbreiding van een bestaande overeenkomst, niet zijnde het proces T6 Verlengen/Beëindigen Contracten.

Tot het proces behoren in elk geval het opstellen van de Aanbestedingsdocumenten en het versturen en monitoren van de aanbesteding. Elke enkelvoudig onderhandse aanbesteding eindigt met het nemen van een Gunningsbeslissing door de Opdrachtgever.

- T5 Contracteren

Het doel van dit proces is het verifiëren van de winnende inschrijving en het finaliseren en ondertekenen van het contract. Afhankelijk van de gevolgde procedure en de gestelde eisen kan de verificatie slaan op

de eigen verklaring (uitsluitingsgronden en/of geschiktheidseisen), de inschrijving (voldoet het aanbod aan alle eisen, zijn alle eisen goed begrepen door de inschrijver) en/of de prijs (is de prijs niet irreëel, abnormaal laag, onvoldoende markconform, etc.). Daarnaast is het bijwerken van contractadministratie (statische gegevens zoals leveranciersnaam, interne categorie en rekeningnummer) ook onderdeel van het contracteren.

- T6 Verlengen/Beëindigen contracten

Het doel van dit proces is het beëindigen van een contract of het verlengen van een contract op basis van de originele voorwaarden (het gebruik maken van een optie tot verlenging). Na een bevestiging van een verlenging, wordt de einddatum van het contract aangepast in de contractadministratie. Voor het Inkoopdomein Facilitair verschilt het proces in details met de overige Inkoopdomeinen.

- T7 Implementatie / in- en uitfaseren van leveranciers

Het doel van dit proces is om de transitie van de huidige naar de toekomstige leverancier efficiënt te laten verlopen en risico's die voortkomen uit de wisseling te mitigeren. Hiervoor wordt een plan opgesteld waarin de kennisuitwisseling tussen beide leveranciers en het begeleiden van de operationele wisseling worden meegenomen. Wanneer er geen huidige leverancier is, betreft deze stap alleen de infasering van een nieuwe leverancier.

- T8 Contractmanagement

Het doel van dit proces is het monitoren, evalueren en optimaliseren van het contract. Contract management bewaakt of alle partijen bij een overeenkomst volledig voldoen aan hun verplichtingen en stuurt bij waar gewenst, zodat de doelstellingen van het contract en van de contracteigenaar zo goed mogelijk gerealiseerd worden. Eventuele contractaanpassingen die daaruit voortkomen moeten juridisch getoetst worden (in de context van de initiële uitvraag) en, indien aanvaardbaar, vastgelegd.

- T9 Leveranciersmanagement

Het doel van dit proces is het uitvoeren van tactisch leveranciersmanagement. Hieronder valt in elk geval het monitoren van de leveranciersrisico's, het meten en evalueren van leveranciersprestaties (per leverancier over al diens contracten) en het opstellen en uitvoeren van leverancier-ontwikkelinitiatieven. Ook valt het organiseren van kennisuitwisseling met externe partijen onder tactische leveranciersmanagement, enerzijds om marktkennis en trends op te halen en anderzijds om plannen en ontwikkelingen bij de Belastingdienst te delen.

2.2 Procesgericht werken

Een proces betreft een Inkooptraject of een te managen contract. Deze wordt toegewezen aan een Behandelaar, bijvoorbeeld een Inkoopadviseur of een Contractmanager.

GUE 1.	De Oplossing biedt functionele ondersteuning voor de processen 'source-to-contract' en 'contract- en leveranciersmanagement'
--------	--

2.2.1 Workflows

Een nieuwe Workflow kan in de Oplossing handmatig door de Behandelaar worden gestart, maar ook automatisch door Oplossing worden opgestart, op basis van een gebeurtenis, bijvoorbeeld de formele (digitale) ondertekening van een contract.

GUE 2.	Workflows kunnen worden ingericht en beheerd door de Opdrachtgever.
--------	---

GUE 3.	Een Beheerder kan nieuwe Workflows handmatig aanmaken.
--------	--

GUE 4.	In een Workflow zit de mogelijkheid om Behandelaren toe te voegen en/of te verwijderen.
--------	---

GUE 5.	In de Oplossing vindt het toewijzen van Workflows automatisch plaats op basis van gedefinieerde rollen binnen een Inkooptraject en/of een Contractmanagement activiteit.
--------	--

GUE 6.	In aanvulling op GUE 5 biedt de Oplossing de mogelijkheid Workflows handmatig aan een Gebruiker toe te wijzen.
GUE 7.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een Workflow voor een Inkooptraject of een Contract te starten.
GUE 8.	De Oplossing biedt functionaliteit voor het toewijzen van taken binnen een Workflow op basis van toegewezen rol, functie of organisatieonderdeel aan een (andere) Gebruiker.
GUE 9.	Binnen de Oplossing kunnen meerdere Gebruikers gelijktijdig binnen een Workflow activiteiten uitvoeren.
GUE 10.	In de Oplossing vindt het toewijzen van taken automatisch plaats op basis van gedefinieerde rollen binnen een Workflow, waarbij het mogelijk (instelbaar) is de taak ad-hoc handmatig toe te wijzen aan een andere Behandelaar.
GUE 11.	In de Oplossing is het mogelijk (instelbaar) een taak ad-hoc handmatig toe te wijzen aan een andere Behandelaar.
GUE 12.	Het is mogelijk in de Oplossing om bij een specifieke taak een Behandelaar toe te voegen en te verwijderen.
GUE 13.	De Oplossing biedt functionaliteit voor het toevoegen van een prioriteitsaanduiding voor een taak.
GUE 14.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om termijnen op taken binnen een Workflow in te stellen.
GUE 15.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om statussen van Workflows en taken te tonen
GUE 16.	De Oplossing biedt de mogelijkheid een signalering in te stellen bij overschrijding van een door Gebruiker in te stellen drempel.
GUE 17.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om notificaties te versturen bij veranderingen in een Workflow,
GUE 18.	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat Gebruikers genotificeerd worden indien een taak aan de betreffende Gebruiker is toegewezen (zoals het verzoek voor een review, goedkeuring of collegiale toetsing).
GUE 19.	De Gebruikers ontvangt notificaties als: - Een melding in de Oplossing en; - Als e-mail op basis van SMTP.
GUE 20.	De Oplossing biedt de mogelijkheid inzicht te geven in de wijzigingen in de Workflow zelf; bijvoorbeeld door middel van versiebeheer. (Het is inzichtelijk wie op welk moment welk onderdeel van de Workflow heeft gewijzigd.)

GUE 21.	De Oplossing ondersteunt, door middel van Workflows, goedkeuringstaken, waarmee Documenten of andere Gegevens gelijktijdig naar één (1) of meerdere Gebruikers ter goedkeuring worden gerouteerd.
GUE 22.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het traceren van minimaal de onderstaande handelingen (traceability): • Goedkeuring/ accordering van Gegevens en documenten binnen een Workflow; • Wijzigingen in Gegevens en Documenten binnen een Workflow; • Betrokken Gebruikers bij een Workflow.
GUE 23.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de Workflow aan te sturen met door Opdrachtgever gedefinieerde bedrijfsregels.
GUE 24.	De Oplossing kan aan de hand van ingevoerde Gegevens bepalen welke Workflow gestart moet worden aan de hand van door Opdrachtgever gedefinieerde bedrijfsregels.

2.3 Dossiers

Voor een inkooptraject en het tot stand komen van een Contract wordt respectievelijk een Inkoopdossier en een Contractdossier aangemaakt. Het Dossierbeheer bestaat uit het vastleggen van Gegevens, Documenten en procesinformatie in Inkoop- en Contractdossiers voortgekomen uit een Workflow. Er moet een duidelijk onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen Inkoopdossiers en Contractdossiers. Deze Dossiers zijn vanuit verschillend perspectieven/doorsnedes (zoals inkoop, contract of leverancier) inzichtelijk.

GUE 25.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om relaties tussen Workflows, Documenten en Gegevens vast te leggen en weer te geven in een Dossier.
GUE 26.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om handmatig Documenten en Gegevens toe te voegen aan een Dossier.
GUE 27.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het toevoegen van een classificatie (bijvoorbeeld Kraljic) van Leveranciers, producten en diensten. De Behandelaar heeft hierbij de mogelijkheid deze classificatie zelf toe te kennen.
GUE 28.	Het is mogelijk afgeronde Inkoopdossiers, welke niet in de Oplossing zijn gecreëerd, op te voeren.
GUE 29.	Het is mogelijk actuele én afgeronde Contractdossiers, welke niet in de Oplossing zijn gecreëerd, op te voeren.
GUE 30.	In de Oplossing is het mogelijk om in een Dossier contactmomenten vast te leggen.

2.3.1 Informatieblokken

Opdrachtgever voorziet op termijn een transitie van (hoofdzakelijk) document gericht werken naar (meer) data gericht werken. Bij data gericht werken wordt het Document als een verschijningsvorm gezien van data (hier Informatieblokken genoemd).

W 1	Informatieblokken Het is wenselijk dat de Oplossing Documenten kan genereren op basis van vooraf gedefinieerde (Document) sjablonen. Deze sjablonen schrijven voor hoe het Document wordt opgebouwd uit
------------	---

	Informatieblokken. Van deze Informatieblokken zijn er een aantal die standaardteksten bevatten (bijvoorbeeld bepaalde security-eisen of contractvoorwaarden), welke zijn opgenomen in de bibliotheek van de Oplossing en uitsluitend beheerd kunnen worden door het functioneel beheer van de Opdrachtgever. Vraag: Beschrijf, in maximaal 5 pagina's A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0), op basis van bovengenoemde tekst in hoeverre de Oplossing de mogelijkheid biedt om Documenten te genereren op basis van vooraf gedefinieerde (Document) sjablonen en Informatieblokken. Geef daarbij ook aan welke toepassingsgebieden mogelijk zijn (b.v. contracten, correspondentie, specificaties etc.) Rationale Het kunnen creëren van Documenten op basis van informatie in de Oplossing kan een bijdrage leveren aan de integraliteit en toegevoegde waarde van de Oplossing. De Opdrachtgever verwacht op deze wijze een efficiënt en eenduidig proces van documentcreatie te realiseren. De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn; • Het aantal type Documenten of toepassingsgebieden, zoals bijvoorbeeld Contracten, specificaties en Brieven, die de Oplossing biedt voor het werken met Informatieblokken; • De mate waarin gebruik kan worden gemaakt van een standaard bibliotheek met (standaard) Informatieblokken; • De mate waarin de opmaak van Documenten kan voldoen aan de Rijkshuisstijl. • De mate waarin Documenten, daar waar gewenst, automatisch informatie kunnen overnemen uit andere onderdelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het overnemen van informatie uit een Raamovereenkomst • De mate waarin meerdere Gebruikers (in verschillende rollen) gelijktijdig aan verschillende Informatieblokken kunnen werken (waarvan later 1 Document gegenereerd kan worden). De waardering voor deze Wens is: <table> <tr> <td>0</td><td>Zeer slecht;</td></tr> <tr> <td>10</td><td>Slecht;</td></tr> <tr> <td>25</td><td>Matig;</td></tr> <tr> <td>30</td><td>Voldoende;</td></tr> <tr> <td>38</td><td>Goed;</td></tr> <tr> <td>50</td><td>Uitstekend.</td></tr> </table>	0	Zeer slecht;	10	Slecht;	25	Matig;	30	Voldoende;	38	Goed;	50	Uitstekend.
0	Zeer slecht;												
10	Slecht;												
25	Matig;												
30	Voldoende;												
38	Goed;												
50	Uitstekend.												

W 2	Digitaal ondertekenen van Documenten Opdrachtgever wenst gebruik te kunnen maken van een geïntegreerde voorziening voor het gecertificeerd digitaal ondertekenen van Documenten (de rechtsgeldige ondertekening van onder andere gunningsbrieven en overeenkomsten ter vervanging van de 'natte' handtekening) in de Oplossing. De wens is een voorziening die een 'qualified electronic signature' levert en op de lijst van 'trusted parties' van de Europese Commissie staat. Vraag: Ondersteunt de Oplossing digitale ondertekening van Documenten op basis van integratie met een gekwalificeerd certificaat dat wordt geleverd door een partij die is genoemd op de lijst met vertrouwde leveranciers van de Europese Commissie? Beschrijf in maximaal 2 pagina's A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) of en op welke wijze u deze Wens invult en welk 'qualified electronic signature' u aanbiedt om digitale
------------	--

	ondertekening van documenten te ondersteunen.	
	De waardering voor deze Wens is:	
	Ja, dit is mogelijk én er is een toelichting ingediend én staat wel op de lijst van de Europese Commissie	80 punten;
	Ja, dit is mogelijk én er is een toelichting ingediend én staat niet op de lijst van de Europese Commissie	24 punten;
	Ja, dit is mogelijk, maar is geen toelichting ingediend	16 punten;
	Nee, dit is niet mogelijk	0 punten.

2.4 Contractmanagement

De Oplossing biedt een contractmanagement functionaliteit waarmee contracten geadmineistreerd kunnen worden, ten behoeve van het eenvoudig kunnen navigeren tussen de Dossiers van een Overeenkomst en/of Raamovereenkomst en/of bijbehorende Nadere overeenkomsten en de bijbehorende Inkoopdossiers.

GUE 31.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om eigen KPI's te definiëren, op voeren en te beheren.
GUE 32.	In de Oplossing is het mogelijk om met zoekcriteria diverse deelverzamelingen van Gegevens en Documenten te presenteren van Contractdossiers.
GUE 33.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om leveranciersprestaties per Contract te beoordelen op basis van vastgelegde KPI's, normen en geleverde prestaties.
GUE 34.	De Oplossing ondersteunt registratie van contactmomenten en Service Level Rapportages (of andere Documenten) bij een Contract.
GUE 35.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om leveranciersprestaties geconsolideerd over meerdere Contracten te beoordelen op basis van vastgelegde KPI's, normen en geleverde prestaties.

2.5 Leveranciersmanagement

De Oplossing biedt Leveranciersmanagement functionaliteit waarmee de Leveranciersmanagement processen ondersteund worden.

GUE 36.	In de Oplossing is het mogelijk informatie over een onderneming te registreren.
GUE 37.	Bij het registreren van een onderneming voert de Oplossing een controle uit of deze al als Leverancier bestaat.
GUE 38.	In de Oplossing is het mogelijk de actuele status en historie van een Externe partij en/of Leverancier te raadplegen, zoals inschrijvingen op aanbestedingen, lopende Contracten en beëindigde Contracten.
GUE 39.	In de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te presenteren van alle, in de Oplossing vastgelegde contactmomenten, met een Leverancier

2.6 Zoeken

GUE 40.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Gegevens te zoeken in alle beschikbare velden (query), waarbij het mogelijk is om selectiefilters gecombineerd in te stellen.
---------	---

GUE 41.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van reguliere expressies te zoeken in Gegevens zoals bijvoorbeeld metadata en bestandsnaam van Documenten. Gebruikers kunnen zoektermen invullen in een eenvoudige zoekbalk. De functie doorzoekt vervolgens op basis van filtering op alle Gegevens op het betreffende woord of combinatie van woorden.
GUE 42.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om te kunnen zoeken in alle, in de Oplossing, opgeslagen Documenten en Gegevens door middel van Full Text Search.

2.7 Aanbestedingsportaal

Voor (potentiële) Leveranciers van de Opdrachtgever moet de Oplossing voorzien in een Aanbestedingsportaal, dat gedurende Inkooptrajecten interactie tussen de Opdrachtgever en Inschrijvers (potentiële Leveranciers) mogelijk maakt.

Het Aanbestedingsportaal bestaat uit een Openbare en een Besloten omgeving. De Openbare omgeving is een open omgeving, toegankelijk voor iedereen; de Besloten omgeving is een omgeving waarvoor inloggen is vereist.

Voor Inkooptrajecten wil Opdrachtgever rechtstreeks vanuit de Oplossing kunnen communiceren met (potentiële) Leveranciers. Bij Europese en nationale aanbestedingen wordt verplicht gebruik gemaakt van TenderNed ten behoeve van verplichte publicaties. Hiervoor wenst de Opdrachtgever een koppeling met TenderNed.

Toegang tot de Besloten omgeving moet laagdrempelig zijn, bijvoorbeeld door middel van gebruikersnaam en wachtwoord. Potentiële Leveranciers die geen eHerkenningsmiddel hebben mogen niet uitgesloten worden. Potentiële Leveranciers die wel over een eHerkenningsmiddel beschikken, gebruiken bij voorkeur dat middel.

GUE 43.	De Oplossing is voorzien van een Aanbestedingsportaal.
GUE 44.	Het Aanbestedingsportaal van de Oplossing voorziet in een Openbare en een Besloten omgeving.
GUE 45.	In de Besloten omgeving van het Aanbestedingsportaal kan de Opdrachtgever communiceren met Externe partijen en/of bestaande Leveranciers; denk hierbij tijdens een aanbestedingsprocedure, minicompetitie of een Marktconsultatie
GUE 46.	In het Aanbestedingsportaal kan de Opdrachtgever publicaties en berichten plaatsen en rectificeren.
GUE 47.	Het Aanbestedingsportaal voorziet in de mogelijkheid om bijvoorbeeld bij een Aanbestedingsprocedure, een Minicompetitie of een Marktconsultatie zelf termijnen in te kunnen stellen voor mijlpalen zoals een Nota van Inlichtingen of de sluiting van een inschrijftermijn.
GUE 48.	In de Besloten omgeving van het Aanbestedingsportaal kunnen Externe partijen en/of Leveranciers reageren op berichtgevingen in de Openbare omgeving van het Aanbestedingsportaal, nadat ze een account hebben aangemaakt en zijn ingelogd (Zie paragraaf 3.6 Autorisatie en Authenticatie).
GUE 49.	De Behandelaar nodigt Externe partijen en/of Leveranciers via het Aanbestedingsportaal uit voor het uitwisselen van Documenten en Gegevens ten behoeve van Marktconsultaties, Europese - en Nationale aanbestedingsprocedures en minicompetities.
GUE 50.	Het uitwisselen van Gegevens in de beveiligde omgeving van het Aanbestedingsportaal van de Oplossing vindt plaats door middel van:

	• Het uploaden en downloaden van Gegevens; • Inzage geven tot Gegevens in de Oplossing; • Een Berichtenmodule ten behoeve van communicatie tussen ondernemingen/ gegadigden en de Opdrachtgever.
GUE 51.	Het Aanbestedingsportaal is voorzien van een Inschrijvingskluis waarin inschrijvingen van Externe partijen en/of Leveranciers worden geplaatst. Inschrijvers hebben nooit inzage in elkaars aanbiedingen.
GUE 52.	De Inschrijvingskluis kan alleen na verstrijken de inschrijvingstermijn worden geopend door minimaal één (1) Behandelaar, waarbij het niet meer mogelijk is de inschrijving na opening van de Inschrijvingskluis te wijzigen of een nieuwe inschrijving in te dienen.

2.7.1 TenderNed

TenderNed is het aanbestedingsportaal voor Europese aanbestedingen. Opdrachtgever maakt voor o.a. Europese aanbestedingen verplicht gebruik van TenderNed.

W3	Koppeling met TenderNed Opdrachtgever maakt gebruik van TenderNed voor het publiceren en afhandelen van o.a. Europese aanbestedingen en marktconsultaties. Door een aangekondigde opdracht door te koppelen naar TenderNed kan de Aanbestedende dienst voldoen aan de Publicatieverplichting op TenderNed. Dit betreft de formele publicaties zoals publicatie van de opdracht, rectificatie en de publicatie van de gegunde opdracht. De publicaties die op TenderNed gepubliceerd worden, moeten een link te bevatten naar het aanbestedingsdossier in de Oplossing Rationale: Door middel van deze koppeling is het voor de Behandelaar niet meer nodig om zelf (aanvullend) op TenderNed de aanbesteding te publiceren of anderszins acties uit te voeren. De Oplossing verzorgt geautomatiseerd de verplichte publicaties op TenderNed Vraag: Ondersteunt de Oplossing een koppeling met TenderNed als tSender? Beschrijf in maximaal 1 pagina A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) of u een koppeling met TenderNed aanbiedt De waardering voor deze Wens is: <table> <tr> <td>Ja, deze wordt aangeboden en is beschikbaar vóór Acceptatie van de Oplossing</td><td>80 punten;</td></tr> <tr> <td>In alle overige gevallen</td><td>0 punten</td></tr> </table>	Ja, deze wordt aangeboden en is beschikbaar vóór Acceptatie van de Oplossing	80 punten;	In alle overige gevallen	0 punten
Ja, deze wordt aangeboden en is beschikbaar vóór Acceptatie van de Oplossing	80 punten;				
In alle overige gevallen	0 punten				

2.8 Rapportage

GUE 53.	De Oplossing biedt rapportagemogelijkheden in de vorm van het definiëren, genereren, van Rapportages zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
GUE 54.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, eigen Rapportages van Inkooptrajecten en Contractmanagement activiteiten te genereren en voor Gebruikers zichtbaar te maken op basis van autorisaties en filtering.

W 4	Rapportages Verschillende Gebruikers van de Oplossing hebben behoefte aan de mogelijkheid om eigen Rapportages te genereren. Vraag: Beschrijf in maximaal 5 pagina A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) in hoeverre Rapportagefunctionaliteiten onderdeel zijn van de Oplossing. Behandel daarbij ten minste de volgende aspecten: • De aanwezigheid van standaard Rapportages t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals Beheerders, Behandelaars, en managers). • Mogelijkheden tot het aanpassen van Rapportages (configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.). • De wijze waarop een Gebruiker zelf een Rapportage (template) kan samenstellen. De Beoordelingscriteria voor deze Wens zijn: - De mate waarin Standaard Rapportages aanwezig zijn voor verschillende Gebruikers; - De mate waarin en wijze waarop Rapportages door Gebruikers configureerbaar zijn; - De mate waarin het samenstellen van een Rapportage intuïtief is en (vrijwel) zonder het raadplegen van een handleiding bediend kan worden. De waardering voor deze Wens is: <table> <tr><td>0</td><td>Zeer slecht;</td></tr> <tr><td>14</td><td>Slecht;</td></tr> <tr><td>35</td><td>Matig;</td></tr> <tr><td>42</td><td>Voldoende;</td></tr> <tr><td>53</td><td>Goed;</td></tr> <tr><td>70</td><td>Uitstekend.</td></tr> </table>	0	Zeer slecht;	14	Slecht;	35	Matig;	42	Voldoende;	53	Goed;	70	Uitstekend.
0	Zeer slecht;												
14	Slecht;												
35	Matig;												
42	Voldoende;												
53	Goed;												
70	Uitstekend.												

2.9 Dashboard

GUE 55.	De Oplossing voorziet in een real time Dashboard met betrekking tot de Gegevens in de Oplossing ten behoeve van sturing op Inkooptrajecten en Contractmanagementactiviteiten, waarbij het mogelijk is om door te klikken naar de onderliggende taken.
GUE 56.	De Oplossing biedt ten minste de mogelijkheid de volgende Gegevens met betrekking tot Inkooptrajecten en Contractactiviteiten in een Dashboard te presenteren: • De actuele status van Inkooptrajecten of Contractmanagementactiviteiten ten opzichte van de gedefinieerde mijlpalen; • De actuele status van taken ten opzichte van gedefinieerde mijlpalen.
GUE 57.	In aanvulling op GUE 56 is het mogelijk om op basis van autorisaties onderscheid te maken in het niveau van de informatie die wordt gepresenteerd, bijvoorbeeld op het niveau van afdeling, team of individuele medewerker die betrokken is bij specifieke Inkooptrajecten of Contractmanagementactiviteiten.
GUE 58.	De Oplossing voorziet in een real time Dashboard met betrekking tot de Gegevens in de Oplossing ten behoeve van sturing op Leveranciers en contracten, waarbij het mogelijk is om door te klikken naar de onderliggende Contracten.

GUE 59.	De Oplossing biedt ten minste de mogelijkheid de volgende Gegevens met betrekking tot Leveranciers en contracten in een Dashboard te presenteren: • De status van gerelateerde Contractmanagementactiviteiten; • De status van het nakomen van afspraken (zoals af te nemen producten en openstaande acties, inclusief actiehouders en deadlines); • De status van geregistreerde klachten en Incidenten; • KPI-leveranciersprestaties ten opzichte van de norm. Hierbij is het mogelijk om op basis van autorisaties onderscheid te maken in het niveau van de informatie die wordt gepresenteerd, bijvoorbeeld op het niveau van afdeling, team of individuele medewerker die betrokken is bij specifieke Leveranciers en contracten.
---------	--

W 5	Dashboard Verschillende Gebruikers van de Oplossing hebben behoefte aan hun eigen Dashboards. Vraag: Laat alleen in een videobestand van maximaal 5 minuten zien op welke wijze Gebruikers de mogelijkheid hebben om eigen Dashboards samen te stellen en te genereren. Overige Bijlagen zijn niet toegestaan Houd er rekening mee dat het niet mogelijk is om videobestanden direct in TenderNed te uploaden. De video bestanden kunnen door middel van een ZIP-bestand in TenderNed worden geplaatst: Dashboards: U dient in uw antwoord op deze wens tenminste in te gaan op onderstaande aspecten: • De aanwezigheid van Dashboards t.b.v. verschillende Gebruikers (zoals beheerders, Behandelaars, leidinggevend, managers). • Het gemak waarmee zij de Dashboards kunnen aanpassen (configureerbaarheid van visualisatie, dataselectie, filtering, etc.). • De aanwezigheid van specifieke Dashboards voor sturing en verantwoording. De Beoordelingscriteria voor deze Wens zijn: • De mate waarin Dashboards aanwezig zijn voor verschillende Gebruikers; • De wijze waarop Dashboards door Gebruikers configureerbaar zijn; • De mate waarin de Gebruiker vanuit een Dashboard kan doorklikken; • De mate waarin de Gebruiker zijn/haar doel efficiënt kan bereiken, of de taak kan voltooien, zonder onnodige muisklikken; • De mate waarin de schermbeelden overzichtelijk zijn. Dit uit zich bijvoorbeeld in niet onnodig veel scrollen; • De mate waarin het ontwerp doelgericht is, zonder irrelevante (beeld-) informatie, met consistente en herkenbare pagina's, menu's, kleuren, etc. De waardering voor deze Wens is: <table> <tr> <td>0</td><td>Zeer slecht;</td></tr> <tr> <td>34</td><td>Slecht;</td></tr> <tr> <td>85</td><td>Matig;</td></tr> <tr> <td>102</td><td>Voldoende;</td></tr> <tr> <td>128</td><td>Goed;</td></tr> <tr> <td>170</td><td>Uitstekend.</td></tr> </table>	0	Zeer slecht;	34	Slecht;	85	Matig;	102	Voldoende;	128	Goed;	170	Uitstekend.
0	Zeer slecht;												
34	Slecht;												
85	Matig;												
102	Voldoende;												
128	Goed;												
170	Uitstekend.												

2.10 Configureren

De Oplossing heeft mogelijkheden tot het samenstellen van Configuraties op basis van configureerbare elementen zoals opgenomen in onderstaande GUE. Dit betreft expliciet niet het veranderen van de Broncode van de Programmatuur.

GUE 60.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het uploaden van Documenten in de Oplossing.
GUE 61.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het goedkeuren van Documenten in de Oplossing.
GUE 62.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het opvoeren en/of wijzigen van Gegevens van een Inkooptraject in de Oplossing.
GUE 63.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het opvoeren en/of wijzigen van een Contractmanagementactiviteit in de Oplossing.
GUE 64.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het maken van een checklist (Een digitaal afvinkbaar overzicht van uit voeren acties/te nemen beslissingen, ter ondersteuning van de uitvoering van een activiteit) in de Oplossing.
GUE 65.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het opvoeren van een Beslissingstabel.
GUE 66.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van statussen van Workflows en taken in de Oplossing.
GUE 67.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van toewijzen van Workflows en taken in de Oplossing.
GUE 68.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van Notificaties zoals bedoeld bij GUE 17 en GUE 19 in de Oplossing.
GUE 69.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van Workflows in de Oplossing.
GUE 70.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen, beheren, toevoegen en bewerken (wijzigen) van Gegevensvelden en/of invoerschermen in de Oplossing.
GUE 71.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van een termijnbewaking, gerelateerd aan taken binnen Workflows in de Oplossing.
GUE 72.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het personaliseren van Rapportages in de Oplossing.

GUE 73.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van het personaliseren van Dashboards in de Oplossing.
GUE 74.	De Oplossing biedt, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het configureren, instellen en beheren van automatische controles bij het uitvoeren van handelingen in de Oplossing. Denk hierbij (bijvoorbeeld, maar niet limitatief) een aantal verplicht in te vullen velden bij het uploaden van een Document of afsluiten van een Inkooptraject en/of Contractmanagementactiviteit.

2.11 Gebruiksvriendelijkheid

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

GUE 75.	De Oplossing biedt een gebruikersinterface in ten minste de Nederlandse en/of Engelse taal.
GUE 76.	De Oplossing biedt een rol gebaseerde gebruikersinterface, zodat Gebruikers inloggen in hun eigen rol gebaseerde interface en direct toegang hebben tot taken en informatie die voor de betreffende Gebruikers relevant zijn.

2.12 Documentatie

UE 1.	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van het gebruik van de Oplossing en Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 2.	De Documentatie is zodanig dat zij actueel is en een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door de Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 3.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie kosteloos reproduceren en wijzigen.
UE 4.	De Documentatie wordt in een bewerkbaar format aangeleverd, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.
UE 5.	Specifiek ten behoeve van het gebruik van de Oplossing levert Opdrachtnemer handleidingen op die voldoen aan de volgende eisen: • De handleidingen dienen overeen te komen met de interfaces zoals deze aan Gebruikers wordt getoond; • Voor medewerkers van de Opdrachtgever dienen handleidingen te worden opgeleverd ten behoeve van: - o Inkoop; - o Contract- en leveranciersmanagement; - o Functioneel Beheer; • Voor Externe partijen van de Opdrachtgever dienen handleidingen te worden opgeleverd van de werking van het Aanbestedingsportaal; • Per handleiding worden de acties van de betreffende actor context gebonden beschreven, bij voorkeur ingedeeld naar de processen uit Bijlage 6 Functionele inrichting.

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1 Non-functionals

UE 6.	Opdrachtnemer levert de Oplossing als één integraal werkend systeem. Als de Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
-------	---

3.2 Wet- en regelgeving

De Opdrachtgever hecht groot belang aan de beveiliging van Gegevens. Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat Gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen.

De Opdrachtgever vindt het van belang dat zijn Gegevens veilig zijn. Gegevens moeten beschikbaar zijn, maar ook betrouwbaar (niet onbevoegd gewijzigd) en alleen toegankelijk voor de personen die die Gegevens daadwerkelijk nodig hebben.

Gegevens dienen verwerkt (onder andere: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen en vernietigen) te worden in de EU en landen waarvan de Europese Commissie bepaald heeft dat in deze landen een passend beveiligingsniveau gehanteerd wordt.

UE 7.	Gegevens worden verwerkt in lidstaten van de EU of een land met een door de EU goedgekeurd beveiligingsniveau. Gegevens van de Belastingdienst verlaten deze landen niet. Opdrachtnemer levert op verzoek documenten die bewijzen dat verwerking in de in de hierboven genoemde landen plaatsvindt en deze landen nooit verlaat.
-------	---

Hoewel Gegevens in de EU verwerkt moeten worden, kan het mogelijk zijn dat een niet-EU mogendheid via eigen wetgeving toegang kan krijgen tot de Gegevens, waaronder Persoonsgegevens. Er dienen maatregelen getroffen te zijn om dit te voorkomen.

Indien Inschrijver of één van haar Onderaannemers onder wetgeving valt waardoor Gegevens op wettelijke basis wel gedeeld moeten worden met Derden dan maakt Inschrijver dat bij Inschrijving bekend. Hierbij wordt duidelijkheid gegeven om welke partijen het gaat en hoe dergelijke verzoeken afgehandeld worden.

GUE 77.	Indien de Inschrijver of één van zijn Onderaannemers een eigenaar buiten de EU heeft dan zijn maatregelen getroffen zodat (Persoons)gegevens alleen conform de in de EU geldige wetgeving aan overheidspartijen in andere landen ter beschikking gesteld kunnen worden. Er wordt inzage gegeven in welke partijen inzage in de Gegevens kunnen eisen. Indien Gegevens buiten de EU of EU goedgekeurde landen gedeeld moet worden, dan wordt gebruik gemaakt van Standard Contractual Clauses. Inschrijver levert bij de Inschrijving een bewijs hiervan als Bijlage XIII in
---------	---

De Opdrachtgever wil haar gegevens binnen de grenzen van de EU houden. Daarom is het van belang dat de onderaannemers van de Opdrachtnemer dit ook doen. Hierover is inzicht nodig.

UE 8.	(BIO 15.1.3.1) Opdrachtnemer geeft op eerste verzoek inzicht in eventuele Onderaannemers en in welke landen deze Onderaannemers geregistreerd zijn.
-------	---

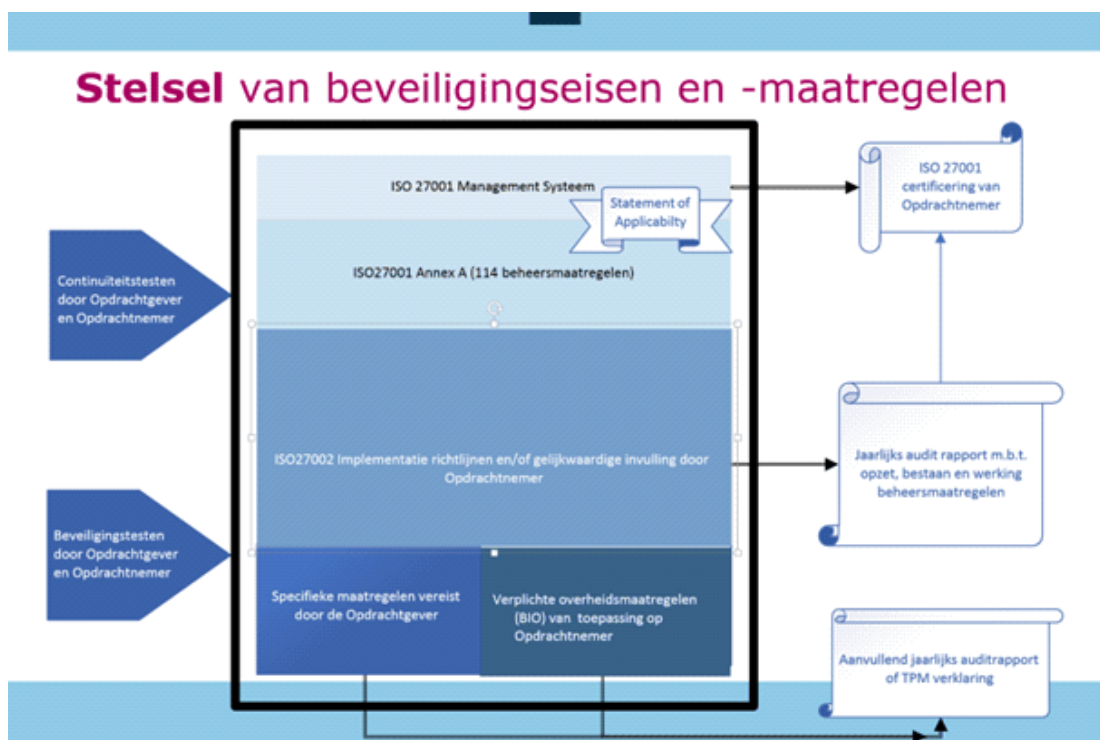
3.3 (Informatie)Beveiligingseisen

De Opdrachtgever verwerkt financiële- en contractgegevens gegevens van ondernemingen. De omgang met deze Gegevens vraagt van de Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze Gegevens waarborgt. Bij het betrekken van producten en diensten uit de markt dient een deel van de verantwoordelijkheden ingevuld te worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet dus minimaal hetzelfde beveiligingsniveau hebben als de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze regelgeving is gebaseerd op de NEN/ISO 27001:2017 en de NEN/ISO 27002:2017, en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde overheidsmaatregelen. Vanwege de eigen technische inrichting, stelt de Opdrachtgever zelf ook specifieke beveiligingseisen.

Opzet, bestaan en werking kunnen worden gecontroleerd middels audits en beveiligings- en continuïteitstesten.

In onderstaande figuur is de samenhang weergegeven tussen beveiligingsmaatregelen, de kaders ISO 27001/2 en de BIO, certificering, audit, en test.



Figuur 1 Samenhang

Opdrachtgever wil dat de Oplossing logisch uit één geheel bestaat en dat te allen tijde Opdrachtnemer verantwoordelijk is dat de Oplossing aan alle in de aanbestedingsstukken gestelde Eisen voldoet.

UE 9.	Opdrachtnemer toont jaarlijks een ISO27001-certificaat (of een gelijkwaardig certificaat), inclusief de bijbehorende Statement of Applicability en auditrapportage(s). Deze certificaten zijn afgegeven door een hiervoor geaccrediteerde partij.
UE 10.	Opdrachtnemer voert voor in productiename en daarna minimaal jaarlijks of na een significante release een A&P-test uit. Kwetsbaarheden met de kwalificaties Kritisch of Hoog risico worden bekendgemaakt aan de Belastingdienst en na adressering gehertest. Ook de Managementsamenvatting wordt gedeeld. Eventuele Kwetsbaarheden worden opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan.

3.3.1 Verplichte overheidsmaatregelen

Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te nemen. Hiertoe zijn een aantal maatregelen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ook voor Opdrachtnemer verplicht. Het betreft:

BIO	Norm	Maatregelen
8.3.2.3.	Verwijderen van Media	Voor het wissen van alle data op het medium, wordt de data onherstelbaar verwijderd, bijvoorbeeld door minimaal twee keer te overschrijven met vaste data en één keer met random data. Er wordt gecontroleerd of alle data onherstelbaar verwijderd is.
15.1.3	Toeleveringsketen	Leveranciers moeten hun keten van toeleveranciers bekend maken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.

Tabel 1 Bio maatregelen

UE 11.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1 Bio maatregelen.
--------	---

3.3.2 Belasting specifieke maatregelen

Opdrachtgever wil de risico's inperken dat onbevoegden gebruik kunnen maken van kwetsbaarheden in de Oplossing.

Onbeschikbaar maken van Gegevens

De Opdrachtgever kan de opdracht geven dat de Gegevens van de Opdrachtgever onbeschikbaar gemaakt wordt voor (minimaal) toegang vanaf het internet. Effectief zal dit betekenen dat:

- De Gegevens van de Opdrachtgever voor Derden ontoegankelijk worden gemaakt en/of
- (Relevante delen van) de Oplossing voor Derden onbeschikbaar worden gemaakt.

Het onbeschikbaar maken van Gegevens wordt uitgevoerd op het moment dat de beveiliging van Gegevens in gevaar is. Dat is het geval als er zich een beveiligingsincident met een score van Kritisch of Hoog risico voordoet waarbij de onderliggende Kwetsbaarheid niet tijdig kan worden weggenomen.

UE 12.	Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande: De Security Officer van Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot Gegevens in de Oplossing onbeschikbaar te maken. Dit bestaat uit een door Opdrachtnemer, binnen 24 klokuren, uit te voeren actie van het ontoegankelijk maken van de data. De vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens dient gewaarborgd te blijven.
--------	--

3.4 Gegevens

Gegevens van de Opdrachtgever worden gescheiden verwerkt (waaronder opgeslagen) van andere klanten van Opdrachtnemer: de Opdrachtgever heeft geen zicht in Gegevens van andere klanten, andere klanten hebben geen zicht in die van de Opdrachtgever.

Medewerkers van Opdrachtnemer hebben alleen toegang tot de Gegevens van de Belastingdienst voor zover dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

UE 13.	Gegevens van Opdrachtgever worden gescheiden opgeslagen van de Gegevens van andere klanten. Toegang tot deze Gegevens is beperkt tot de Opdrachtgever en (voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de Overeenkomst) Opdrachtnemer.
--------	--

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

Gegevens die te relateren zijn aan de Opdrachtgever of zijn medewerkers mogen zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever niet buiten de Oplossing verwerkt worden. Dat geldt met name voor Persoonsgegevens. Productiegegevens worden alleen in de Productieomgeving verwerkt.

Buiten de Productieomgeving zijn de Gegevens conform marktstandaarden, bijvoorbeeld die van de NCSC, gepseudonimiseerd of geanonimiseerd. Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever inzage in hoe dit plaats vindt.

Voor bepaalde testsituaties, bijvoorbeeld het testen van importeeracties voor ingebruikname van de Oplossing, kan een uitzondering gemaakt worden. De Opdrachtgever heeft daar dan expliciet toestemming voor verleend en de desbetreffende omgeving is met hetzelfde niveau beveiligd als de Productieomgeving.

UE 15.	Productiegegevens mogen uitsluitend in de productieomgeving beschikbaar zijn.
--------	---

De Opdrachtgever maakt bij voorkeur gebruik van versleutelde Gegevens bij opslag (encryption-at-rest). Eén van de voordelen is dat, als de Gegevens op ongecontroleerde wijze buiten de Oplossing terecht komen, Derden geen gebruik kunnen maken van deze Gegevens.

UE 16.	Op Gegevens van de Opdrachtgever wordt encryption-at-rest toegepast.
--------	--

Als de Opdrachtgever dat nodig acht dan kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken zijn Gegevens of een deel van zijn Gegevens te verstrekken voor verdere verwerking.

Aanleveren van de Gegevens gebeurt via een beveiligd kanaal van de Opdrachtgever in een door de Opdrachtgever bruikbaar digitaal formaat.

UE 17.	Opdrachtnemer levert op aanvraag en conform afspraken een voor de Opdrachtgever bruikbare digitale kopie van de meest actuele Gegevens en haar structuur. Vertrouwelijkheid en integriteit blijven geborgd.
--------	---

UE 18.	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijven alle Gegevens in de Oplossing online beschikbaar.
--------	---

3.4.1. Open Standaarden

De Belastingdienst is als overheidspartij gehouden aan de standaarden, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain). Van een aantal standaarden heeft de Belastingdienst overigens vastgesteld dat Inschrijver deze moet toepassen (dus zonder Leg-uit-mogelijkheid).

Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>.

Dit is ook van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Als deze lijst met standaarden of de standaarden zelf inhoudelijk wijzigen zullen tussentijds afspraken gemaakt worden.

Opdrachtnemer committeert zich t.b.v. de Oplossing aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie.

UE 19.	Opdrachtgever committeert zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de Oplossing. Het betreft de volgende Streefbeeldafspraken informatieveiligheid die conform zijn geïmplementeerd (zie : https://www.forumstandaardisatie.nl/onderwerpen/veilig-internet/streefbeeldafspraken): • Bereikbaarheid web-en e-maildiensten: IPv4 en IPv6. • Webverbindingen: HTTPS (NCSC-richtlijnen, kwalificatie 'Goed') en HSTS. Aanvullend wordt met de 'Qulasysts SSL Labs SSL Server Test' minimaal een A- gescoord. • E-mailverbindingen: TLS, STARTTLS, DANE, SPF en DMARC zijn conform geïmplementeerd. • Domeinbeveiliging: DNSSEC."
--------	---

3.5 Presentatie van de Oplossing

GUE 78.	De Oplossing heeft een 'Zero-footprint.'
GUE 79.	De Oplossing is apparaat onafhankelijk te gebruiken op gangbare Devices, Laptops en Pc's die over een webbrowser beschikken.
GUE 80.	De Oplossing ondersteunt de drie meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari.
GUE 81.	De Oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.

Opdrachtgever is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoeld om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1 en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring.

UE 20.	Opdrachtnemer verleent tijdens de implementatiefase medewerking aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.
UE 21.	Indien de Oplossing niet voldoet aan de WCAG 2.1, treden Partijen tijdens de implementatieperiode in gesprek om de mogelijkheden te onderzoeken of en op welke termijn de Oplossing hier wel aan kan voldoen.
UE 22.	Opdrachtnemer werkt jaarlijks mee aan een Audit ten behoeve van de voortgang op de compliance aan de WCAG 2.1 en bijbehorende Rapportage ten behoeve van het toegankelijkheidsregister van de Opdrachtgever.

3.6 Autorisatie en Authenticatie

Naast medewerkers van Opdrachtgever krijgen ook Leveranciers en Externe partijen toegang tot de Oplossing via het Aanbestedingsportaal. Opdrachtgever wil waarborgen dat alleen geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever, Leveranciers en Externe partijen gebruik kunnen maken van de Gegevens in de Oplossing. Door het gebruikersaccount van een medewerker te herleiden naar één en uitsluitend één natuurlijk persoon kan misbruik van een gebruikersaccount beter worden bestreden.

GUE 82.	De Oplossing biedt de mogelijkheid (voor functiescheiding en datascheiding) om door middel van autorisaties rechtendifferentiatie in te richten op basis van autorisatiegroepen en rollen. Voor
---------	---

	datascheiding is daarbij mogelijk om onderscheid te maken tussen de volgende rechten: lees-, maak-, wijzig- en verwijderrechten.
GUE 83.	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer autorisatiegroepen en rollen in de Oplossing toevoegen, wijzigen of verwijderen via een daartoe geautoriseerde Gebruiker.
GUE 84.	Een gebruikersaccount (Gebruikersidentificatie), is altijd één op één herleidbaar naar een natuurlijk persoon.
GUE 85.	De Oplossing heeft een two-factor authenticatiemechanisme. Voor alle Gebruikers met beheerrechten is het gebruik verplicht. Voor overige Gebruikers kan de Opdrachtgever dit mechanisme op basis van rol activeren. Er mag een onderscheid bestaan tussen de interne Belastingdienstmedewerkers (interne Gebruikers) en medewerkers van Leveranciers en Externe partijen voor het verlenen van toegang tot de Oplossing.
GUE 86.	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan Gebruikers om andere Gebruikers, met dezelfde rol, te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.
GUE 87.	Opdrachtgever beschikt over een Identity Bridge waarmee SSO (Single Sign-on) op basis van SAML 2.0 mogelijk is. De Oplossing ondersteunt om die reden SAML 2.0 ondersteuning.
GUE 88.	Afhankelijk van de autorisatie heeft de Gebruiker inzage tot alle of een deel van de informatie in de Oplossing.

3.7 Aansluitvoorwaarden

3.7.1. Client

GUE 89.	De Oplossing is browser based en op any device toegankelijk.
---------	--

3.7.2. Koppelvlakken

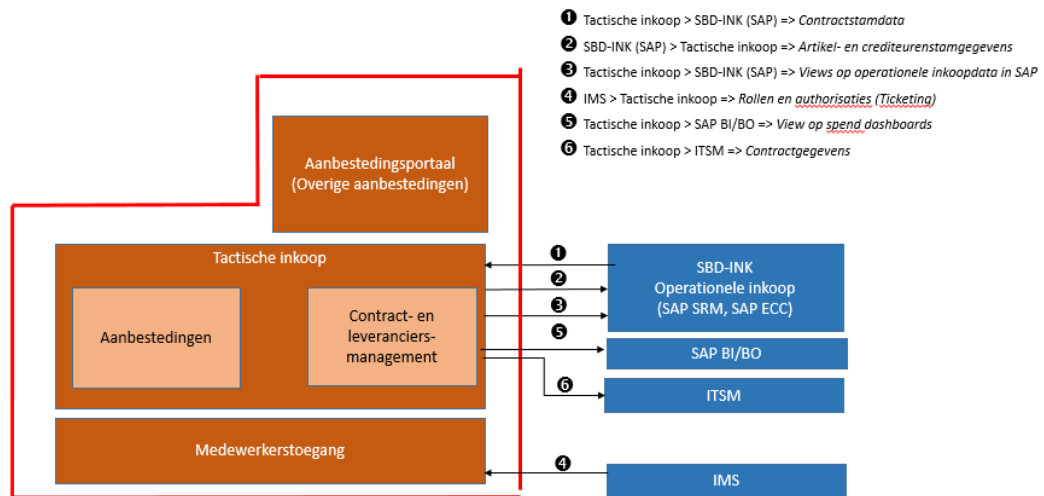
Automatische koppelingen moeten gerealiseerd worden met de standaard integratieservices van de Opdrachtgever. Voor de communicatie middels services met de buitenwereld maakt de Opdrachtgever gebruik van:

- De SAP Cloud Connector en
- Een web service gateway (WSGW) m.b.v. IBM Datapower.

GUE 90.	De Oplossing ondersteunt koppelingen met applicaties binnen het domein van Opdrachtgever via de SAP Cloud Connector en/of de WSGW (Web Service Gateway) waarbij gebruik wordt gemaakt van IBM Datapower Gateway
GUE 91.	De Oplossing is in staat om in het kader van Dashboarding via een API het resultaat van een query uit SAP op te halen en het resultaat van deze query in de Oplossing te presenteren. Als voorbeeld kan men hierbij denken aan spendinformatie.

Op basis van de Eisen en de huidige situatie is onderstaande afbeelding met (technische) koppelvlakken tot stand gekomen.

Waar gegevensuitwisseling plaatsvindt tussen SAP onderdelen onderling wordt dat niet beschouwd als een koppelvlak omdat SAP 'out-of-the-box' de integratie waarborgt.



Figuur 2 Technische koppelvlakken

In onderstaande tabel is ten aanzien van Figuur 2 Technische koppelvlakken meer informatie gegeven.

	Interface	Omschrijving	Autom.	Type
1	SBD-INK (SAP) - Contract- en Leveranciersmanagement (inkoop tooling)	Leveren van contract stamgegevens t.b.v. operationele inkoop.	Ja	'Fire and forget' (Push), IBM Datapower Gateway en/of de SAP Cloud Connector
2	SBD-INK (SAP) – Contract- en Leveranciersmanagement (inkoop tooling)	- Artikelstamgegevens - CPV codes - Crediteurstamgegevens t.b.v. afronding contractdossier	Ja	'Fire and forget' (Push), IBM Datapower Gateway en/of de SAP Cloud Connector
3	IMS (LTB) – Tactische inkoop (inkoop tooling)	Leveren van personeelsgegevens t.b.v. rollen distributie, het vastleggen van contactpersonen en ondersteunen van mandaten (het betreft hier met name Opdrachtgever medewerkers die een rol hebben in tactische inkoop). IMS is onderdeel van logisch toegangsbeheer	Nee	Handmatige ticketing.
4*	Tactische inkoop – SBD-INK (SAP) operationele inkoop	De Oplossing is in staat om op details op contract- en op leveranciersniveau uit operationele inkoop, gerealiseerd in SBD-INK (SAP) te tonen, in de schermen van de tooling zelf. Denk hierbij aan spend-, contractuitnuttings- en factuurinformatie. Daarbij worden de views aangeroepen middels de juiste parameters en single sign on.	Ja	Hierbij kunnen views aangeroepen worden of vindt gegevensuitwisseling plaats middels API's.
5	Tactische inkoop – SAP BI/BO	De Oplossing is in staat Spend dashboards, gerealiseerd in SAP Business Objects, te ontsluiten via de schermen van de tooling zelf, middels een aanroep met de juiste parameters en Single Sign On.	Ja	Hierbij vindt geen gegevensuitwisseling plaats maar worden views aangeroepen.

	Interface	Omschrijving	Autom.	Type
6	Tactische inkoop – ITSM	De Oplossing is in staat bepaalde contractgegevens beschikbaar te stellen aan de ITSM-oplossing van de Opdrachtgever.	Ja	'Fire and forget' (Push), IBM-Datapower

Tabel 2 Detailinformatie koppelvlakken

Voor synchronisatie van Contracten tussen de Oplossing en operationele inkoop in SAP gaat de voorkeur van Opdrachtgever uit naar de volgende werkwijze:
De Oplossing is leidend bij het toekennen van de identificatie van Contracten maar de beschikbare identificaties worden opgehaald uit SAP. In SAP wordt gebruik gemaakt van externe nummering waarbij de Oplossing de eerst vrije contractidentificatie in SAP via een API ophaalt.

U

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de genoemde koppelingen uit

Tabel 2 Detailinformatie koppelvlakken

	Interface	Omschrijving	Autom.	Type
1	SBD-INK (SAP) - Contract- en Leveranciersmanagement (inkoop tooling)	Leveren van contract stamgegevens t.b.v. operationele inkoop.	Ja	'Fire and forget' (Push), IBM Datapower Gateway en/of de SAP Cloud Connector
2	SBD-INK (SAP) – Contract- en Leveranciersmanagement (inkoop tooling)	• Artikelstamgegevens • CPV codes • Crediteurstamgegevens t.b.v. afronding contractdossier	Ja	'Fire and forget' (Push), IBM Datapower Gateway en/of de SAP Cloud Connector
3	IMS (LTB) – Tactische inkoop (inkoop tooling)	Leveren van personeelsgegevens t.b.v. rollen distributie, het vastleggen van contactpersonen en ondersteunen van mandaten (het betreft hier met name Opdrachtgever medewerkers die een rol hebben in tactische inkoop). IMS is onderdeel van logisch toegangsbeheer	Nee	Handmatige ticketing.
4*	Tactische inkoop – SBD-INK (SAP) operationele inkoop	De Oplossing is in staat om op details op contract- en op leveranciersniveau uit operationele inkoop, gerealiseerd in SBD-INK (SAP) te tonen, in de schermen van de tooling zelf. Denk hierbij aan spend-, contractuitnuttings- en factuurinformatie. Daarbij worden de views aangeroepen middels de juiste parameters en single sign on.	Ja	Hierbij kunnen views aangeroepen worden of vindt gegevensuitwisseling plaats middels API's.
5	Tactische inkoop – SAP BI/BO	De Oplossing is in staat Spend dashboards, gerealiseerd in SAP Business Objects, te ontsluiten via de schermen van de tooling zelf, middels een aanroep met de juiste parameters en Single Sign On.	Ja	Hierbij vindt geen gegevensuitwisseling plaats maar worden views aangeroepen.
6	Tactische inkoop – ITSM	De Oplossing is in staat bepaalde contractgegevens beschikbaar te stellen aan de ITSM-oplossing van de Opdrachtgever.	Ja	'Fire and forget' (Push), IBM-Datapower

Tabel 2 Detailinformatie koppelvlakken worden gerealiseerd.

GUE 92. De Oplossing ondersteunt de bovengenoemde interfaces waarbij de Contracten met operationele inkoop gesynchroniseerd moeten worden.

GUE 93.	Voor het Identity Management Systeem (DirX) van Opdrachtgever, voor de toegangsrechten en gebruikersgegevens van medewerkers van Opdrachtgever, geldt dat deze door middel van een handmatig proces aangesloten moet worden. In het handmatige proces wordt wekelijks autorisatie informatie (IST) uit de autorisatiebron van de Oplossing aangeleverd aan Opdrachtgever door middel van bestandsoverdracht (d.m.v. een exportbestand). Het aanmaken en aanbieden van zo'n IST-bestand is geborgd in de Oplossing. De Oplossing voldoet, conform Bijlage 7 Aansluitvoorwaarden LTB versie 1.1 aan bovengenoemde aspecten.
---------	---

3.8 Bewaken van de Oplossing

Opdrachtgever wil zicht krijgen op afwijkingen om herstelacties te kunnen formuleren.

UE 24.	Opdrachtnemer monitort volcontinu de Oplossing op beveiligingsaspecten, capaciteit en Beschikbaarheid. De wijze van monitoring en rapportage en de waardes waarbij rapportage plaatsvindt worden beschreven in de SLA en DAP van Opdrachtnemer. Afwijkingen worden gerapporteerd in de Service Level Rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever.
UE 25.	Alle mutaties van Gegevens worden dusdanig door de Oplossing geregistreerd, dat het mogelijk is misbruik te detecteren en analyseren
UE 26.	De Oplossing wordt zodanig door Opdrachtnemer bewaakt, dat het mogelijk is tot 12 maanden in het verleden forensisch onderzoek te verrichten.

3.9 Testen en Verifiëren van de Oplossing

Voor in productie name van de Oplossing wordt een Acceptatietest door Opdrachtgever uitgevoerd. Er kan worden getest op alle Gunningseisen en antwoorden op Wensen uit de aanbestedingsdocumenten.

GUE 94.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich recht voorbehoudt na voorgenomen gunning alle Eisen in de aanbestedingsdocumenten te toetsen m.b.v. een verificatie.
UE 27.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich recht voorbehoudt om, vóór in productiename, alle Eisen en antwoorden op de Wensen van de Inschrijving te testen in een Acceptatietest. Opdrachtnemer werkt hier als onderdeel van het Onderhoud & Support aan mee. De bevindingen van de Acceptatietest worden door Opdrachtnemer opgelost voordat door Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productie nemen van de Oplossing.
GUE 95.	De Oplossing voorziet in een Testomgeving waarin mutaties, zoals bijvoorbeeld het aanpassen van een Workflow, onafhankelijk van de Productieomgeving door de Opdrachtgever getest en geaccordeerd worden.

3.10 Realisatie

De Opdrachtnemer voert de realisatie van de Oplossing uit. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de realisatie uit gaat voeren, wordt een Plan van Aanpak gevraagd. Dit Plan van Aanpak wordt door Opdrachtgever beoordeeld. In het Plan van Aanpak realisatie dient rekening te worden gehouden dat de Oplossing uiterlijk zes (6) maanden na accordering van het vastgestelde Plan van Aanpak ná ondertekening van de Overeenkomst is gerealiseerd en geaccepteerd.

De Opdrachtgever verwacht een inrichting van de Oplossing zoals beschreven in het inrichtingsdocument (zie Bijlage 6). Het heeft de voorkeur dat de processen conform 'best practice' worden aangeboden en nader

geconfigureerd worden ten einde passend te zijn voor de Opdrachtgever. Een nadere uitwerking van deze processen zal onderdeel zijn van de realisatiefase en in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden opgesteld.

Het is noodzakelijk dat de Oplossing bij in productie name volledig is gerealiseerd. Er is sprake van één configuratie die zal worden geïmplementeerd bij alle gebruikersgroepen binnen de Belastingdienst. Opdrachtnemer voert de realisatie (configuratie, inrichting en ter beschikking stellen) uit op basis van het inrichtingsdocument (Bijlage 6).

De volgende rollen worden onderkend in het projectteam Opdrachtgever:

- Projectmanager businessimplementatie;
- Implementatie begeleider;
- Projectmanager IV realisatie;
- IT-architect;
- Business analist;
- Functioneel beheerder;
- Ontwerper, bouwer en tester van koppelingen;
- Gebruiker voor input, testen en acceptatie van de Oplossing.

De realisatie van de Oplossing is als fixed price component opgenomen in het tabblad Realisatie van Bijlage VIII Prijsmodel **versie 1.1**.

Onderdeel van de fixed price realisatie zijn:

- Opstellen definitief Plan van Aanpak realisatie;
- Opstellen definitieve SLA en DAP;
- Opleiding en training van:
 - o Functioneel beheerders;
 - o Behandelaren;
 - o Gebruikers.
- Inrichten/ configureren/ ter beschikking stellen van de Oplossing conform inrichtingsdocument (bijlage 6) door de Opdrachtnemer;
 - o Ca. 20 Workflows (ter grootte van 'T3 Minicompetitie' die als voorbeeld is meegegeven in Bijlage 6).
 - o Ca. 25 Sturings- en managementinformatie views:
 - betreffende Inkooptrajecten, Contracten, Leveranciers en werkstromen t.b.v. uitvoerders en managers;
 - contractuitnutting en (openstaande) facturen met informatie uit SAP.
 - o Ca. 15 soorten Rapportages:
 - Betreffende Inkoop, Leveranciers en Contracten;
 - afzonderlijke rapportage van Spend via een koppeling met Business Objects/SAP.
 - o Ca. 10 default Dashboards (betreffende de rollen waarin Gebruikers toegang krijgen tot de Oplossing).
- Realiseren van de in de inschrijving aangeboden Oplossing incl. ingevulde Wensen en koppelvlakken;
- Test- en acceptatie procedure;
- Inrichten Onderhoud & Support

Buiten de fixed price vallen:

- Business implementatie;
- Migratie (Inkoop- en Contract-) dossiers;
- Niet in het inrichtingsdocument opgenomen processen.

W 6	Plan van Aanpak realisatie Introductie Opdrachtgever wenst een beheerste Realisatie van de door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing. De Realisatie dient als onlosmakelijk onderdeel van de aanbidding gezien te worden en projectmatig te worden uitgevoerd binnen de gestelde kaders.
------------	---

Inschrijver wordt gevraagd een Plan van Aanpak (PvA) in te dienen wat betrekking heeft op de realisatie van de Oplossing vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met het moment waarop de Acceptatietest(en) zijn uitgevoerd en positief afgerond. De Acceptatietesten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient wel ondersteuning te leveren bij de Acceptatietesten en eventuele bevindingen op te lossen. U hoeft daarnaast geen rekening te houden met de business implementatie van de Oplossing.

Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de Inschrijver op ten minste de volgende onderwerpen.

- Scope en doelstellingen;
- De projectmanagementmethode en projectaanpak voor de realisatie (inclusief acceptatie) van de Oplossing;
- Best practices voor inkoop- en contractmanagement bij de (Rijks)overheid;
- Projectrisico's en bijbehorende mitigerende maatregelen;
- Voorgestelde maatregelen om continuïteit van dienstverlening te borgen;
- Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle realisatie;
- Opleiding & training van de Functioneel beheerders en Gebruikers van de Opdrachtgever;
- Activiteitenplanning waaruit kan worden afgeleid welke activiteiten onderdeel zijn van de realisatie, uiteengezet in tijd en te voldoen aan de uiterste in productie name datum. Tevens moet blijken welke activiteiten verzorgd moeten worden door de Opdrachtgever;
- Test- en acceptatieproces;
- Advies aan Opdrachtgever hoe de business implementatie van de Oplossing vorm te geven;

Inschrijver moet hierbij rekening te houden met hetgeen in het Beschrijvend document en Bijlagen verwoord is. In uw uitwerking, maximaal 8 pagina's A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0), dient u de bovenstaande onderwerpen per punt uit te werken.

De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn:

- De mate waarin de beantwoording ingaat op hierboven genoemde aspecten;
- De mate waarin verantwoordelijkheden van partijen terugkomen in het plan van aanpak;
- De mate waarin het beschreven plan van aanpak aantoont/onderbouwt dat de Realisatie soepel verloopt, dat de Oplossing voldoet aan alle specificaties en dat de testen in het kader van de acceptatie met succes worden doorlopen;
- De mate waarin en wijze waarop het tijdspad van de Realisatie is beschreven en binnen de 6 maanden is afgerond, vanaf het moment dat het Plan van Aanpak gezamenlijk is vastgesteld tot en met de Acceptatie van de gewenste inrichting conform Bijlage 6 Functionele Inrichting;
- De mate waarin en wijze waarop wordt beschreven op welke wijze de Aanbestedende dienst door Opdrachtnemer ontzorgd wordt;
- De mate waarin het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is.

De waardering voor deze Wens is:

0	Zeer slecht;
44	Slecht;
110	Matig;
132	Voldoende;
165	Goed;
220	Uitstekend.

	LET OP!!! Op deze Wens moet minimaal een score ‘Voldoende’ worden behaald. Dit is een knock out criterium. Als het antwoord op de Wens een Matig of minder scoort, dan leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
--	---

UE 28.	Opdrachtnemer streeft er naar dat het PVA zoals ingediend naar aanleiding van Wens 6, binnen 2 maanden na ondertekening van de Overeenkomst definitief is vastgesteld. Toelichting: Het door Opdrachtnemer, ter beantwoording van bovenstaande Wens “Plan van Aanpak realisatie” aangeleverde Plan van Aanpak, vormt de basis voor de wijze waarop de realisatie wordt gemanaged en uitgevoerd. Bij de start van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer het Plan van Aanpak in overleg met Opdrachtgever nader afstemmen. Pas nadat er akkoord is tussen Partijen over de inhoud van het Plan van Aanpak wordt er met de uitvoering van de realisatie gestart.
--------	---

W 7	Aanpak data migratie Contractdossiers Introductie De Opdrachtgever heeft de optie opgenomen ten behoeve van het migreren van (Contract)dossiers door de Opdrachtnemer. Om inzage te krijgen in de wijze waarop deze migratie van (Contract)dossiers kan plaatsvinden is deze Wens opgenomen. Of de datamigratie wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer zal mede afhangen van de beschreven aanpak als antwoord op deze Wens. Hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. Voor de beantwoording van deze Wens moet worden uitgegaan van de aangegeven dimensionering zoals beschreven in paragraaf 2.5.2. van het Beschrijvend document. Context In de huidige situatie worden Contracten geadministreerd op drie plaatsen: • Registratie van het Contract vindt plaats in SAP; • Registratie van het Contract in een gemeenschappelijk Excel bestand voor de Contractmanagers. Hier wordt alle informatie opgenomen zoals looptijden, KPI's en andere relevante metadata; • Opslag van Contractdocumenten en Bijlagen in een mappenstructuur in Windows verkenner. Er kan overlap zitten in de registratie van Gegevens. De looptijd van een Contract is bijvoorbeeld in SAP en in het Excel bestand opgenomen. De Opdrachtgever wenst alle (Contract)dossiers op één plaats te kunnen raadplegen, hiervoor dienen alle door de Opdrachtgever geselecteerde (Contract)dossiers te worden opgenomen in de Oplossing. Vraag: Beschrijf in maximaal 10 pagina's A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) de wijze waarop u de migratie van de (Contract)dossiers naar de door u aangeboden Oplossing kunt realiseren. Neem hierbij ten minste de volgende aspecten op. • Aanpak; • Geautomatiseerde ondersteuning; • Kwaliteitsbewaking van de datamigratie; • Mogelijkheden tot het omzetten van Documenten in (Contract)dossiers naar OCR-formaat;
------------	--

- Risico's;
- Investering in tijd/ uren voor de Opdrachtgever;
- Grondslag(en) voor de berekening van de kosten van de migratie.

De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn:

- Mate waarin de aanpak realistisch is;
- Mate waarin en wijze waarop de migratie geautomatiseerd kan verlopen;
- Mate van borging kwaliteit en volledigheid van de migratie;
- De mate waarin het antwoord inhoudelijk overtuigend en relevant is.

De waardering voor deze Wens is:

0	Zeer slecht;
36	Slecht;
90	Matig;
108	Voldoende;
135	Goed;
180	Uitstekend.

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 29.	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, behoeftebestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

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

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

Hoe de Belastingdienst MVI wil toepassen op deze opdracht vindt u in de volgende paragrafen. Hierin zijn de toepasselijke MVI-thema's beschreven.

5.1. Energie & Klimaat

Onder dit thema vallen onder andere:

- Energiegebruik;
- CO₂-reductie en
- Duurzame energieopwekking

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 8	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 CO ₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd	30 punten
	Niet alle vrijgekomen CO ₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd	0 punten

Duurzame energieopwekking

Op de website van PIANOO zijn voorbeelden gegeven met betrekking tot het gebruik van energie uit duurzame bronnen: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/mvi-criteria/productgroep-energie>.

Hieruit is de volgende Wens ontstaan:

W 9	Datacenter Cloud variant CO² neutraal	
	Geef aan in welke mate het datacenter waarin de Cloud variant van de Oplossing gehost wordt CO ² neutraal is.	
	De Inschrijver toont met een bewijs aan waaruit blijkt dat in welke mate aan dit criterium is voldaan.	
	De waardering voor deze Wens is:	
	Van 96 % tot en met 100%	30 punten;
	Van 91 % tot 95%	28 punten;
	Van 81 % tot 90%	24 punten;
	Van 71 % tot 80%	21 punten;
	Van 61 % tot 70%	18 punten;
	Van 51 % tot 60%	15 punten;
	Van 41 % tot 50%	12 punten;
	Van 0 % tot 40%	0 punten;
	In geval er geen bewijs is aangeleverd	0 punten.

5.2. Sociale Aspecten

5.2.1 Social Return on Investment

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

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

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

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

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

UE 30.	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Opdrachtnemer minimaal 5% van het totaal van de Ondersteuning bij Realisatie, Opleidingen en Consultancy aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen.
UE 31.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE 32.	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.
UE 33.	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst tweemaal achtereen niet aan de verplichting voldoet zoals beschreven in UE 30, dan kan de Opdrachtnemer in overleg kan treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: - Stellen Partijen de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer; - Stelt Opdrachtgever maatregelen vast voor het alsnog nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.
UE 34.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 30, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 30 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

5.2.2. Internationale sociale voorwaarden

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we 'sociale voorwaarden'. De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

Op deze opdracht zijn naast de generieke sociale voorwaarden ook aanvullende sociale voorwaarden van toepassing.

GUE 96	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 35.	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.
UE 36.	Risicoanalyse productieketen: Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 37.	Plan van aanpak mitigeren risico's: Indien van toepassing levert Opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: - Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; - Een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; - (Optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 38.	Jaarlijkse rapportage: Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: - Een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 36; - De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; - De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.

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. van het Beschrijvend document, (Nadere inlichtingen of vragen over de aanbestedingsstukken). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 97.	Inschrijver gaat akkoord met Bijlage 2 concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	---

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

In aanvulling op artikel 7 (Gebruiksrechten) van de concept Overeenkomst is het toegestaan enkel die technische 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 voorwaarden als Bijlage XII bij de Inschrijving indienen. Mocht in één of meerdere documenten een hyperlink staan die naar een ander document verwijst én deze ook van toepassing is, dan moet ook dat het desbetreffende document bij de Inschrijving ingediend worden. Een inschrijving voorzien van hyperlinks, wordt terzijde gelegd.

GUE 98.	Inschrijver levert, in aanvulling op GUE 97, in achtneming van bovenstaande tekst, voorwaarden die alléén toezien op het gebruik van Oplossing én die geen hyperlinks bevatten, als Bijlage XII bij de Inschrijving in. (Als Inschrijver geen voorwaarden doorlegt en inlevert, dan mag op deze GUE met NVT worden geantwoord.)
---------	---

GUE 99.	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.
---------	---

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage VIII Prijsmodel **versie 1.1** geoffreerde Prijzen dienen alle kosten voor de Prestatie verdisconteerd te zijn. Deze kosten kunnen door Opdrachtnemer niet verbijzonderd worden verrekend aan Opdrachtgever. Hierbij kan (en niet limitatief) worden gedacht aan:

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

UE 39.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde Eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de Wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 100.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Inschrijver en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 40.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijsformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
GUE 101.	Alle opgegeven Prijzen en Tarieven zijn realistisch en marktconform.
GUE 102.	Externe partijen kunnen kosteloos inschrijven en gebruik maken van het Aanbestedingsportaal.

7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijsmodel”

Algemeen

Het Prijsmodel is uit verschillende tabbladen opgebouwd. Voor alle tabbladen geldt dat de gele invulvelden ingevuld moeten worden. Het Prijsmodel mag echter niet aangepast worden; dit betekent bijvoorbeeld ook dat er geen tabbladen aan mogen worden toegevoegd.

Verder dient het Prijsmodel om:

Vergelijkbare Inschrijvingen te krijgen en

Inzicht te geven/krijgen in de totale geschatte uitgaven over de gehele looptijd van de Overeenkomst.

De Aanbestedende dienst beseft dat het onmogelijk is Prijzen en Tarieven voor 10 jaar af te geven omdat de indexatie, zoals beschreven in paragraaf 7.4 (Indexatie Prijs) op voorhand nog niet bekend is. De Inschrijver daarom moet voor het invullen van het Prijsmodel uitgaan van de huidige geldende Prijzen en Tarieven. Deze Prijzen en Tarieven kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst conform UE 45 en UE 46 op verzoek worden geïndexeerd.

Tabblad Samenvatting

In dit tabblad vult de Inschrijver alleen de eigen naam in.

Tabblad Realisatie

In dit tabblad vult de Inschrijver het bedrag in voor de Realisatie van de Oplossing zoals beschreven in paragraaf 3.10 Realisatie en verwerkt in het Plan van Aanpak als uitkomst van Wens 6.

Tabblad Subscriptions

In dit tabblad vult de Inschrijver de bedragen in voor 2 verschillende modellen. Het Prijsmodel zorgt ervoor dat de laagste waarde wordt getransporteerd naar het tabblad Samenvatting.

Tabblad Opleiding

In dit tabblad vult de Inschrijver de bedragen in voor de Opleidingen voor de verschillende soorten users (interne Gebruikers). Zoals aangegeven kunnen aan de aantallen geen rechten worden ontleend.

Tabblad Product gerelateerde Consultancy

In dit tabblad vult de Inschrijver het uurtarief van een Consultant en voor stand-by in. Aan het aantal uren kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabblad BPK-grafiek

In dit tabblad kan Inschrijver een eigen inschatting 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 41.	De facturering vindt maximaal jaarlijks voorafgaand aan de dienstverlening plaats. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
UE 42.	De Vergoeding voor de Realisatie is als volgt verschuldigd: - Bij aanvang van de werkzaamheden wordt 20% van de totale kosten voor de Realisatie in rekening gebracht; - Nadat het design naar tevredenheid van Opdrachtgever is afgerond wordt 25% van de totale kosten voor de Realisatie in rekening gebracht; - Nadat de Acceptatietest naar tevredenheid van Opdrachtgever is afgerond, wordt 35% van de totale kosten voor de Realisatie in rekening gebracht; - De laatste 20% van de verschuldigde kosten voor de Realisatie wordt in rekening gebracht op de slotfactuur.
UE 43.	Indien de Overeenkomst wordt gestart op basis van het 1e licentiemodel uit het Bijlage VIII Prijsmodel versie 1.1 (vergoeding van Subscriptions op basis van staffels) wordt de facturatie van Subscriptions jaarlijks vooraf gedaan op basis van een inschatting van het aantal unieke en Actieve gebruikers. Later dat jaar zal, in onderlinge afstemming tussen Partijen, een verrekening plaatsvinden op basis van het werkelijk aantal unieke en actieve Gebruikers. Wanneer de Overeenkomst wordt gestart op basis van het 2e licentiemodel uit Bijlage VIII Prijsmodel versie 1.1 (vergoeding op basis van Onbeperkt gebruik) wordt de facturatie van de Subscriptions vooraf en eenmaal per jaar gedaan. Wanneer beide modellen zijn aangeboden heeft Opdrachtgever na de primaire keuze voor een licentiemodel elk kalenderkwartaal het recht om over te stappen naar het andere licentiemodel. Eenmaal overgestapt vervalt dit recht voor één jaar, waarna overstappen opnieuw mogelijk is. Eventuele prijsverschillen met lopende vooruitbetalingen worden verrekend met de prijs van de nieuwe termijn. Subscriptions worden gefactureerd op basis van een door de Opdrachtgever verschaft Bestelnummer.
UE 44.	Subscriptions worden, behalve bij onbeperkt gebruik, tweemaal per jaar verrekend op basis van peildata 1 oktober en 1 april. Hierbij is het mogelijk om op en af te schalen op basis van het benodigde aantal Subscriptions. (Subscriptions die er gedurende een periode bij komen, worden naar rato verrekend)

7.4. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen met betrekking tot de 'Realisatie en 'Consultancy, Opleiding en training en Subscriptions, zoals opgegeven in Bijlage VIII Prijsmodel **versie 1.1** mogen vanaf 1 oktober 2024 jaarlijks en steeds per datum 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 2^e kwartaal 2022, dan was de prijsindexatie 2,9% geweest.

UE 45.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 oktober geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan na 1 jaar na de ingangsdatum van de Overeenkomst, namelijk 1 oktober 2024.
UE 46.	Opdrachtnemer dient twee (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. Opleiding en Consultancy

8.1. Opleiding

UE 47.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het Functioneel-, technisch- en applicatief beheer van de Oplossing.
UE 48.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 49.	Functionele opleidingen vinden plaats in Nederland en in de Nederlandse taal. De technische (administrator) opleidingen vinden plaats in Nederland en worden in de Nederlandse en/of de Engelse taal gegeven.
UE 50.	Opdrachtnemer stelt voor de Gebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 51.	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 52.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.

8.2. Consultancy

UE 53.	Het uurtarief is inclusief reis- en verblijfkosten.
--------	---

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 54.	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. Operationele fase

9.1. Onderhoud en Support

Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van Onderhoud en Support ten behoeve van Oplossing. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer derdelijns 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.

9.1.1 Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedure

Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af, aangaande de te leveren Oplossing. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van servicelevels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de Oplossing van toepassing zijn.

GUE 103.	Inschrijver levert bij inschrijving, op basis van de in Hoofdstuk 9 van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' gespecificeerde Service Levels, als Bijlage XIV, een SLA op. (Het volstaat niet om een voorbeeld in te dienen; in het ingeleverde SLA moeten alle in Hoofdstuk 9 gestelde genoemde services zijn opgenomen. Na gunning worden details zoals bijvoorbeeld e-mailadressen, contactpersonen en telefoonnummers toegevoegd waarna het SLA getekend wordt.)
UE 55.	De SLA wordt binnen 2 maanden na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA wordt na ondertekening door Partijen als Bijlage A van de Overeenkomst aan de Overeenkomst toegevoegd.
UE 56.	Opdrachtnemer werkt na de start van de contractfase mee met Opdrachtgever aan het opstellen van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
UE 57.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever inzicht heeft in de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen prestaties in dit document. Dit inzicht dient minimaal maandelijks actueel te zijn. Met name wil Opdrachtgever inzicht in: • KPI overzicht Beschikbaarheid; • KPI opgeloste Incidenten binnen en buiten Service Levels; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen en buiten Service Levels; • Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problems en verbetervoorstellen. Hierbij wordt aangegeven: datum ontvangst, datum in behandeling, verwachte opleverdatum en datum afgevoerd; • Een cumulatieve rapportage over alle vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 14 maanden zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd; • Datum laatste en volgende A&P testen; • Vervaldatum certificaten zoals ISO27001-certificering (of gelijkwaardig), TLS-certificaat. Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien deze van toepassing zijn: • Status Product gerelateerde Consultancy. Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget; • Gebruikersinfo (aantal Gebruikers incl. autorisatieprofielen en Deelnemers); • Aantal in gebruik zijnde Subscriptions per soort uitgesplitst.

	In overleg kunnen onderwerpen worden toegevoegd of verwijderd. Het gevraagde inzicht kan bijvoorbeeld middels een maandelijkse Service Level Rapportage toegestuurd worden vóór de 10e van de maand, maar een Dashboard met actuele informatie is ook mogelijk. Het is Opdrachtnemer vrij hier een keuze in te maken, zolang het inzicht maar gegeven wordt.
--	--

9.1.2 Capaciteit

GUE 104.	De Oplossing heeft capaciteit voor minimaal 300 gelijktijdig actieve Gebruikers.
----------	--

In onderstaande tabel is een indicatie gegeven van de type Gebruikers, hun rollen en bijbehorende (geschatte) volumes:

Type Gebruiker	Beschrijving	Rol	Volume
Heavy User	Lees en schrijfrechten, dagelijks gebruik voor het uitvoeren van inkooptrajecten, contract - en leveranciers managementactiviteiten. Functioneel beheer maakt ook deel uit van deze categorie.	• Inkoper • Contractmanager • Demand Manager • Econoom • Aanbestedingsjurist / bedrijfsjurist • Administratieve ondersteuning • Functioneel beheer	48 40 12 4 8 10 2
Light User	Leesrechten en mogelijkheid tot inzage van rapportages	• Beleid en staf • Managers Inkoopketen • Deelnemers inkooptrajecten	18 8 200
Goedkeurder rol	Leesrechten van voor de gemandateerde relevante stukken en mogelijkheid tot het uitvoeren van goedkeuringstaken.	• Gemandateerden opdrachtgevers • Controllers	Ca. 1.500

Tabel 3 Soorten Gebruikers

9.1.3 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 58.	Bij het constateren van Kwetsbaarheden met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), conform de meest recente versie van CVSS, wordt de Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur door Opdrachtnemer geïnformeerd.
UE 59.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van de meest recente versie van CVSS. Op basis van de CVSS kwalificaties gelden de volgende Oplostijden voor Opdrachtnemer: • Kritisch (critical): binnen 4 uur na het beschikbaar komen van een oplossing. • Hoog (high): binnen één (1) maand. • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden. • Laag (low): op basis van best effort.
UE 60.	Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande: Kwetsbaarheden in de Oplossing worden, zodra deze Kwetsbaarheden bekend zijn, door Opdrachtnemer verholpen door een Patch uit te voeren, direct na het beschikbaar komen van deze Patch. Indien Opdrachtnemer gegronde redenen heeft om een Patch niet uit te voeren, dan bespreekt Opdrachtnemer dit met Opdrachtgever. Met name bij beveiliging gerelateerde Kwetsbaarheden is dit van groot belang.
UE 61.	Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande:

Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid die als 'Gemiddeld' of 'Laag' zijn geclassificeerd, niet te verhelpen, dan bespreekt Opdrachtnemer dit met Opdrachtgever.

Zolang Opdrachtnemer geen contact opneemt met Opdrachtgever blijft de Oplostermijn conform CVSS doorlopen.

Wanneer een Kwetsbaarheid met een kwalificatie van Kritisch (critical) of Hoog (high) wordt geconstateerd tijdens de operationele fase kan dit aanleiding zijn om conform paragraaf 3.3.2 Belasting specifieke maatregelen te treffen.

9.1.4. Beschikbaarheid

KPI	Service Level
Openstelling Oplossing door Opdrachtnemer	7 * 24 uur
Beschikbaarheid per maand (Exclusief downtime bij Implementaties van wijzigingen ten aanzien van de Oplossing op verzoek van de Opdrachtnemer.)	99% (maximale downtijd 7,2 uur/maand)

Tabel 4 Service Level Beschikbaarheid

De berekening van de Beschikbaarheid is als volgt:

- Berekening beschikbaarheid percentage: (gerealiseerd aantal uren beschikbaarheid / overeengekomen uren beschikbaarheid) * 100%;
- Overeengekomen aantal uren beschikbaarheid = aantal uren openstellingstijden – (aantal uren gepland Technisch beheer en onderhoud en/of maintenance tijdens openstelling);
- Gerealiseerd aantal uren beschikbaarheid = overeengekomen aantal uren beschikbaarheid – som van de oplostijden van incidenten, met invloed op de openstelling.

UE 62. De Oplossing voldoet ten minste aan de Beschikbaarheid van de Oplossing zoals opgenomen in de tabel Service Level Beschikbaarheid en bovenstaande tekst na te komen.

GUE 105. De Oplossing heeft een maintenance mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker op de hoogte wordt gesteld van een onbeschikbaarheid. In geval van een geplande onbeschikbaarheid wordt de Gebruiker geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.

9.1.5. Service Window

Omschrijving	Indicator	KPI
Openstelling service desk	Reguliere openingstijd service desk.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 09:00 – 17:00 Nederlandse tijd
	Openingstijd service desk voor melden van prio 1 Incidenten	7*24 uur, 365 ¹ dagen per jaar
Service uren	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd
Stand-by	Extra (stand-by) openstelling service desk en/of ondersteuning t.b.v. speciale situaties (b.v. implementaties).	Wordt aangevraagd uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang. (valt buiten de vaste prijs SLA)
Openstelling	Tijdvak waarbinnen de Oplossing beschikbaar is voor gebruik.	7*24 uur, 365 dagen per jaar
Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct te kunnen handelen in geval van (security) Incidenten en (dreigende) verstoringen van de beschikbaarheid van de Oplossing.	7*24 uur, 365 dagen per jaar
Prio 1 Incident en/of kritisch Beveiligingsincident oplossen	Oplossen conform Tabel 7.	Werkt ook buiten service uren door.

¹ In het geval van een schrikkeljaar geldt 366 dagen

Omschrijving	Indicator	KPI
3 ^e Lijns ondersteuning	Alleen in overleg met Opdrachtgever Opdrachtgever verzorgt de 1e en 2e lijns ondersteuning.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd

Tabel 5 Service Window

UE 63.	Opdrachtnemer spant zich in het Service Window van de Oplossing zoals opgenomen in de tabel Service Window en bovenstaande tekst na te komen.
--------	---

9.1.6 Incidentmanagement

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

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor - De Informatiebeveiliging en/of - Het imago van de Opdrachtgever.
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.
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 6 Impact, Urgentie en Prioriteit

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

Tabel 7 Incidentmanagement

UE 64.	Opdrachtnemer conformeert zich bij het oplossen van Incidenten aan de normen van Tabel 7 Incidentmanagement
--------	---

UE 65.	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).
--------	--

Het beheer van applicaties wordt binnen de Opdrachtgever uitgevoerd met een IT Service Management functionaliteit (op dit moment gebruikt de Opdrachtgever IBM Control Desk).

W 10	ITSM Functionaliteit Opdrachtgever beschikt over een ITSM-functionaliteit waar alle verstoringen worden geregistreerd. Indien Opdrachtnemer voor de Oplossing beschikt over een ITSM-functionaliteit voor de afhandeling van
-------------	--

	verstoringen, vindt Opdrachtgever het wenselijk hier zo veel mogelijk geautomatiseerd op aan te sluiten. Dat betreft zowel het overnemen van de ITSM-melding van Opdrachtgever, als het leveren van de gereed melding aan de ITSM-oplossing van Opdrachtgever. Beschrijf in, in maximaal 2 pagina's A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0), op welke wijze de Opdrachtgever gebruik kan maken van het ITSM-functionaliteit van Opdrachtnemer en de mogelijkheden om hier geautomatiseerd op aan te sluiten. Beoordelingscriteria De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn: • Een antwoord of er een ITSM-functionaliteit voor de Oplossing gebruikt wordt; • Beschreven is op welke wijze de ITSM-functionaliteit voor de Oplossing door de Opdrachtgever gebruikt kan worden; • Beschreven is welke interfaces voorhanden zijn waarmee met de ITSM-functionaliteit gecommuniceerd kan worden. De waardering voor deze Wens is: <table> <tr> <td>40 Punten</td><td>De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die door middel van een REST-API met andere ITSM-systemen gekoppeld kan worden;</td></tr> <tr> <td>21 Punten</td><td>De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die een e-mailkoppeling op basis van SMTP ondersteunt voor de communicatie met andere ITSM-systemen.</td></tr> <tr> <td>0 Punten</td><td>De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die door de Opdrachtgever gebruikt kan worden. maar deze heeft geen communicatie mogelijkheden met andere ITSM-systemen;</td></tr> <tr> <td>0 punten</td><td>De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit die niet door de Opdrachtgever gebruikt kan worden of heeft geen ITSM-functionaliteit;</td></tr> </table>	40 Punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die door middel van een REST-API met andere ITSM-systemen gekoppeld kan worden;	21 Punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die een e-mailkoppeling op basis van SMTP ondersteunt voor de communicatie met andere ITSM-systemen.	0 Punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die door de Opdrachtgever gebruikt kan worden. maar deze heeft geen communicatie mogelijkheden met andere ITSM-systemen;	0 punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit die niet door de Opdrachtgever gebruikt kan worden of heeft geen ITSM-functionaliteit;
40 Punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die door middel van een REST-API met andere ITSM-systemen gekoppeld kan worden;								
21 Punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die een e-mailkoppeling op basis van SMTP ondersteunt voor de communicatie met andere ITSM-systemen.								
0 Punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit, die door de Opdrachtgever gebruikt kan worden. maar deze heeft geen communicatie mogelijkheden met andere ITSM-systemen;								
0 punten	De Oplossing heeft een ITSM-functionaliteit die niet door de Opdrachtgever gebruikt kan worden of heeft geen ITSM-functionaliteit;								

9.1.7 Release – en Patch management

UE 66.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over aankomende, relevante Releases die impact hebben op de Beschikbaarheid voor in productie name. Tevens wordt de eventuele Impact vermeld die de Release kan hebben op koppelvlakken en gegevensuitwisselingen. Na gunning worden hierover afspraken gemaakt. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de contractueel afgesproken Beschikbaarheid van de Oplossing.
--------	---

W 11	Release Management Opdrachtgever wil graag inzicht krijgen in uw beleid met betrekking tot Releases. Vraag: Beschrijf in maximaal 3 pagina's A4 (Lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,0) de manier waarop: • Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de aankomende Releases en de eventuele impact die een Release kan hebben op performance, koppelingen en benodigde resources; • Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de roadmap van de Opdrachtnemer; • Functionele wijzigingen tot stand komen.
------	---

	Geef daarnaast aan: • Of er gebruikersgroepen zijn, wie er in die groepen zitten en welke invloed deze groepen hebben op de geboden functionaliteiten; • Hoeveel versies van de Oplossing gelijktijdig ondersteund worden; • Of er ook functionaliteiten kunnen vervallen en hoe en wanneer dat eventueel wordt gecommuniceerd; • Hoe lang geboden functionaliteiten minimaal worden ondersteund; • Hoeveel Releases er per jaar worden uitgebracht; • Hoeveel flexibiliteit wordt geboden met betrekking tot het moment waarop Opdrachtnemer een nieuwe Release moet gaan gebruiken; • De wijze waarop de Opdrachtgever betrokken kan worden in de totstandkoming en de acceptatie van aankomende Releases. De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn: • De mate waarin de beantwoording volledig is conform de hierboven genoemde aspecten; • De mate waarin en wijze waarop Releases ruim van tevoren worden aangekondigd; • De mate waarin en wijze waarop er flexibiliteit wordt geboden ten aanzien van de termijnen van Releases en behoud van functionaliteiten; • De mate waarin en wijze waarop de Aanbestedende dienst optimaal wordt geïnformeerd over en betrokken bij de totstandkoming en de acceptatie van aankomende Releases; • De mate waarin en de wijze waarop nieuwe Releases getest kunnen worden; • De mate waarin het antwoord overtuigend, samenhangend en logisch is. De waardering voor deze Wens is: <table> <tr> <td>0</td><td>Zeer slecht;</td></tr> <tr> <td>10</td><td>Slecht;</td></tr> <tr> <td>25</td><td>Matig;</td></tr> <tr> <td>30</td><td>Voldoende;</td></tr> <tr> <td>38</td><td>Goed;</td></tr> <tr> <td>50</td><td>Uitstekend.</td></tr> </table>	0	Zeer slecht;	10	Slecht;	25	Matig;	30	Voldoende;	38	Goed;	50	Uitstekend.
0	Zeer slecht;												
10	Slecht;												
25	Matig;												
30	Voldoende;												
38	Goed;												
50	Uitstekend.												

UE 67.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de releasenotes.
UE 68.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar.

9.1.8 Continuity Management

UE 69.	De Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis): • RTO: De Oplossing is binnen 48 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; • RPO: Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
--------	--

9.1.9 Verbeterplan

UE 70.	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.
--------	--

9.2. Elektronisch Factureren

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 boekhoudstelsel 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.

UE 71.	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 72.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 73.	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 74.	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 75.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

9.3. Kaders voor (re)transitie

9.3.1 Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst van de Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening, 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.

9.3.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 76.	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 het hoofdstuk leidend zijn.
UE 77.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 78.	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 79.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 80.	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.

9.3.3 (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 81.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Oplossing voor een periode van 3 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 82.	Vervallen
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 beheert.
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.
UE 87.	Op verzoek van de Opdrachtgever worden bij beëindiging van de Overeenkomst Gegevens van de Opdrachtgever binnen een van tevoren afgesproken aantal dagen ter beschikking gesteld én in een voor de Opdrachtgever bruikbaar van te voren afgesproken digitaal formaat. Aanlevering gebeurt via een beveiligde verbinding.

	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. Deze procedure wordt vastgelegd in het Retransitieplan met de Opdrachtgever.
--	--