



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-039
Datum : 25-04-2024

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	4
Hoofdstuk 2. Functionals.....	5
2.1. Enquête Templates	5
2.2. Vragen en antwoordmogelijkheden.....	5
2.3. Versturen van Enquêtes in de Oplossing	6
2.4. Huisstijl Enquête	7
2.5. Datamanagement	7
2.6. Gebruiksvriendelijkheid	10
2.7. Koppelingen	12
Hoofdstuk 3. IV kaders	14
3.1. Opbouw van de Oplossing.....	14
3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	15
3.3. Beveiliging	15
3.4. Presentatie van de oplossing	20
3.5. Autorisatie en Authenticatie	21
3.6. (Persoons)Gegevens	22
3.7. Richtlijnen Webarchivering.....	24
3.8. Richtlijnen Webapplicaties	25
3.9. Bewaken van de Oplossing	25
3.10. Testen van de Oplossing	25
Hoofdstuk 4. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	27
4.1. Documentatie.....	27
4.2. Opleiding	27
4.3. Consultancy.....	28
Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase	29
5.1. Voorbereiding.....	29
5.2. Implementatie	31
5.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	31
Hoofdstuk 6. Operationele fase	33
6.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures ..	33

6.2.	Service Levels	33
6.3.	Security management	35
6.4.	Capacity management	35
6.5.	Business Continuity management	36
6.6.	Availability management	36
6.7.	Service Level Rapportage	36
6.8.	Documentatie, Opleiding en Consultancy	37
6.9.	Factureren en bestellen	37
6.10.	Kaders voor (re)transitie	38
Hoofdstuk 7.	Integriteit	40
7.1.	Business Etiquette	40
Hoofdstuk 8.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	41
8.1.	Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB	41
Hoofdstuk 9.	Juridische kaders	43
Hoofdstuk 10.	Prijsstelling	44
10.1.	Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	44
10.2.	Prijscomponenten in Bijlage VI “Prijzenformulier”	44
10.3.	Indexering Prijs	47

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “Enquêtetool ervaringen sollicitatieproces en instroom”. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Enquête Templates

De Oplossing biedt de mogelijkheid om verschillende Enquête Templates aan te maken zodat de Enquêtes uitgezet kunnen worden naar de verschillende doelgroepen (huidige doelgroepen: Kandidaten, Medewerkers en Hiring managers). Door de verschillende Enquêtes in één Oplossing uit te zetten, kunnen er betere analyses gemaakt worden en ook vergelijkingen en trends worden geanalyseerd. Enquêtes waaraan gedacht moet worden zijn (niet limitatief) de “Candidate Experience” (na sollicitatieprocedure), de “Employee Experience” (Medewerker 30/100 dagen in dienst) en een Enquête aan de Hiring manager.

GUE 1.	De Oplossing voorziet in het kunnen samenstellen van Enquête Templates door Opdrachtgever, waarbij een Enquête ten minste bestaat uit: • Introductie; • Vragenset; • Afsluitende tekst.
--------	--

GUE 2.	De Enquête Templates dienen door Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer gewijzigd te kunnen worden.
--------	--

2.2. Vragen en antwoordmogelijkheden

Vragen in de Enquête moeten door Opdrachtgever zelf in te vullen zijn per Enquête Template. Op basis van het gegeven antwoord, moet er automatisch herkend worden welke vraag er vervolgens gesteld moet worden. Denk aan het stellen van verdiepvragen bij een negatieve ervaring. De antwoordmogelijkheden moeten per vraag in te stellen zijn. Hierbij moet er keuze zijn tussen open vragen, gesloten vragen, meerkeuze vragen en instelbare schaal. Daarnaast dient het mogelijk te zijn om de verwerking van de antwoorden pseudoniem en herleidbaar te maken.

GUE 3.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om verschillende soorten vragen en antwoordmogelijkheden te stellen, ten minste: • Open; • Gesloten; • Meerkeuze; • Instelbare schaal.
--------	---

GUE 4.	In de Oplossing dienen er in het open antwoordveld minimaal 1.500 tekens geschreven te kunnen worden.
--------	--

GUE 5.	In de Oplossing dient het mogelijk te zijn dat vragen Adaptief zijn op basis van de antwoorden van de Respondent
GUE 6.	In de Oplossing dient het mogelijk te zijn dat Respondenten aan het einde van de Enquête een bevestiging van ontvangst krijgen met een door Opdrachtgever instelbaar dankwoord.
GUE 7.	In de Oplossing dienen de antwoorden van de Respondent pseudoniem verwerkt te kunnen worden, dit dient per Enquête instelbaar te zijn. Indien een Respondent toestemming geeft in de Enquête om benaderd te worden, mogen die Gegevens herleidbaar zijn.
GUE 8.	De Oplossing herkent speciale leestekens zoals het Euro teken (€) en diakritische tekens.

2.3. Versturen van Enquêtes in de Oplossing

E-mails die namens de Opdrachtgever worden verstuurd moeten voorzien zijn van de juiste huisstijl, zodat deze als professioneel en betrouwbaar worden ervaren. Om deze reden wil Opdrachtgever een e-mail met een link naar Enquête versturen vanuit de Oplossing waarbij de afzender (Belastingdienst, Dienst Toeslagen of Douane) herkenbaar is. Tevens wil Opdrachtgever dat de e-mail automatisch gepersonaliseerd wordt met de naam van de Kandidaat/Medewerker. Het moment van indienen van de Enquête en reminders (herinneringsmails) moet zelf instelbaar zijn door Opdrachtgever. Wanneer dit moment bepaald is, moet het uitsturen van de Enquête automatisch gebeuren.

UE 1.	Ten behoeve van het versturen van Enquêtes biedt de Oplossing de mogelijkheid om de e-mailadressen van beoogde Kandidaten/Medewerkers te importeren vanuit ten minste de volgende formaten: .xls, .xlsx, .csv.
GUE 9.	De Oplossing voorziet in het kunnen instellen van verschillende momenten van verzending van de Enquêtes, ten minste: • 3 dagen na afronding sollicitatieprocedure; • Na 30 dagen in dienst; • Na 100 dagen in dienst.
GUE 10.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Enquêtes te kunnen versturen vanuit de Oplossing waarbij het mogelijk is om verschillende afzenders te definiëren en te gebruiken.
GUE 11.	De Oplossing dient op basis van een signaal uit een gekoppeld systeem automatisch een Enquête te kunnen versturen.
GUE 12.	Binnen de Oplossing moet het mogelijk zijn om handmatig een Enquête te versturen.

GUE 13.	In de Oplossing moet het mogelijk zijn om de Enquête (geautomatiseerd) gepersonaliseerd (ten minste de naam) te versturen.
GUE 14.	De Oplossing dient de Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om de sluitingsdatum voor het indienen van de Enquêtes en de termijnen voor het versturen van reminders in te stellen. De Opdrachtgever moet deze instellingen kunnen wijzigen of annuleren op elk moment voor de sluitingsdatum.
GUE 15.	De Oplossing signaleert als een Enquête nog niet is ingevuld en stuurt automatisch een reminder (e-mail) naar de betreffende Kandidaat/Medewerker.
GUE 16.	De Oplossing dient de Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om de (begeleidende) e-mail zelf op te kunnen stellen, ten minste dienen URL's te kunnen worden toegevoegd.

2.4. Huisstijl Enquête

Een Enquête moet kunnen worden aangepast aan de juiste huisstijl, zoals logo, kleurenpalet en afbeelding van de Opdrachtgever (Belastingdienst, Douane of Dienst Toeslagen).

GUE 17.	In de Oplossing moet het mogelijk zijn om de communicatie (zowel de Enquête als begeleidende e-mail) aan te kunnen passen aan de huisstijl van het organisatieonderdeel van Opdrachtgever (Belastingdienst, Douane en Dienst Toeslagen), dit betreft ten minste: • Het logo; • Het kleurenpalet; • De afbeelding.
---------	--

2.5. Datamanagement

In de Oplossing moet het mogelijk zijn om analyses en Rapportages te maken. Het Dashboard moet voorzien zijn van Filtermogelijkheden om vergelijkingen te kunnen maken op basis van historische Gegevens. Het maken van standaard Dashboards en versturen van automatische Rapportages moet onderdeel zijn van de Oplossing.

GUE 18.	In de Oplossing dient het mogelijk te zijn om de volgende bewaartermijnen ten aanzien van de antwoorden in te stellen: • Anoniem: Onbeperkt; • Herleidbaar: 18 maanden.
---------	---

GUE 19.	In de Oplossing moet het e-mailadres van een Respondent een eigen ID toegekend krijgen, waardoor het mogelijk is om gepseudonimiseerde antwoorden van dezelfde Respondent met elkaar te vergelijken.
GUE 20.	De Oplossing beschikt over standaard Dashboards en Rapportages op basis van de data uit de Enquêtes. De Dashboards en Rapportages zijn gebaseerd op real-time data.
GUE 21.	De Oplossing biedt, naast de standaard Rapportages (GUE 20), Rapportagemogelijkheden in de vorm van het configureren, genereren en exporteren van Rapportages zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, waarbij tenminste de volgende formaten worden ondersteund: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .csv.
GUE 22.	De Oplossing biedt geautoriseerde Gebruikers, naast de standaard Dashboards (GUE 20), de mogelijkheid om, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, Dashboards te configureren en tonen.
GUE 23.	In het Dashboard moet er gebruik gemaakt kunnen worden van door Opdrachtgever instelbare filters, dit betreft ten minste de volgende filters: • Vakgebied; • Respondent ID; • Vragen; • Periode; • Dienstonderdeel & directie; • Leeftijd; • Eindstatus.
GUE 24.	In het Dashboard moet het mogelijk zijn om verschillende filters gelijktijdig te kunnen gebruiken.
GUE 25.	Vanuit de Dashboards is het mogelijk om door te klikken naar de onderliggende Gegevens.
GUE 26.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Ruwe data te exporteren waarbij ten minste de volgende formaten worden ondersteund: .xls, .xlsx, .csv.
GUE 27.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om automatisch Rapportages te genereren en te verzenden op door Opdrachtgever zelf in te stellen tijden.

De Oplossing dient de Opdrachtgever in staat te stellen om gericht verbeteracties uit te voeren om de ervaring op het gebied van solliciteren, onboarden en werken bij de Opdrachtgever te verbeteren. De Oplossing analyseert de antwoorden op de gesloten vragen en op basis van de analyse volgt vanuit de Oplossing een prioriteitenlijst met onderwerpen in volgorde van belangrijkheid om effectief, efficiënt

en doelgericht te zijn in het verbeteren van de ervaringen op het gebied van solliciteren, onboarden en werken bij de Opdrachtgever.

GUE 28.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de antwoorden op gesloten vragen te analyseren en op basis van deze analyse een prioriteitenlijst te genereren zoals beschreven in paragraaf 2.5. van Bijlage A.
---------	--

W 1	Text Mining in Nederlands De Aanbestedende dienst wenst dat de Oplossing Text Mining biedt in de taal Nederlands. Vraag In hoeverre biedt de Oplossing Text Mining aan in het Nederlands? Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat de Oplossing Text Mining biedt in het Nederlands = 10 punten; • Overig = 0 punten. De Oplossing bevat geen Generatieve algoritmische toepassing en bevat in beginsel geen AI. Mocht dit laatste (in de toekomst) toch het geval zijn / worden, dan zullen Partijen hier direct aanvullende afspraken over maken conform artikel 11 van de Overeenkomst.
-----	---

W 2	Automatische export van data De Aanbestedende dienst wenst dat vanuit de Oplossing er (middels een Open API) data gebruikt kan worden in eigen tooling, zonder dat de Opdrachtgever zelf data handmatig moet exporteren en importeren. Vraag In hoeverre is het mogelijk dat vanuit de Oplossing er (middels een Open API) data gebruikt kan worden in eigen tooling, zonder dat de Opdrachtgever deze data zelf handmatig exporteert? Beoordeling • Uit de beantwoording blijkt dat vanuit de Oplossing er (middels een Open API) data gebruikt kan worden in eigen tooling, zonder dat de Opdrachtgever deze data zelf handmatig exporteert = 10 punten; • Overig = 0 punten.
-----	--

2.6. Gebruiksvriendelijkheid

De Aanbestedende dienst wil dat de ervaring van de Respondent ten aanzien van het gebruik van de Oplossing zo Gebruiksvriendelijk mogelijk is. Een voorbeeld hiervan is het tussentijds opslaan van de antwoorden van een Respondent.

GUE 29.	De Oplossing dient de antwoorden van de Respondent automatisch tussentijds op te slaan.
GUE 30.	In de Oplossing is het mogelijk om terug te kunnen gaan naar de vorige vragen.
GUE 31.	De Respondent dient de antwoorden aan te kunnen passen voor afronding van de Enquête.
GUE 32.	In de Oplossing wordt visueel getoond hoe de Respondent naar de vorige/volgende vraag kan gaan.
UE 2.	De Oplossing beschikt over testfunctionaliteit waarmee Opdrachtgever de functionaliteiten van de Oplossing kan testen.
UE 3.	In de Oplossing dienen de testdata en productiedata van elkaar gescheiden te blijven.

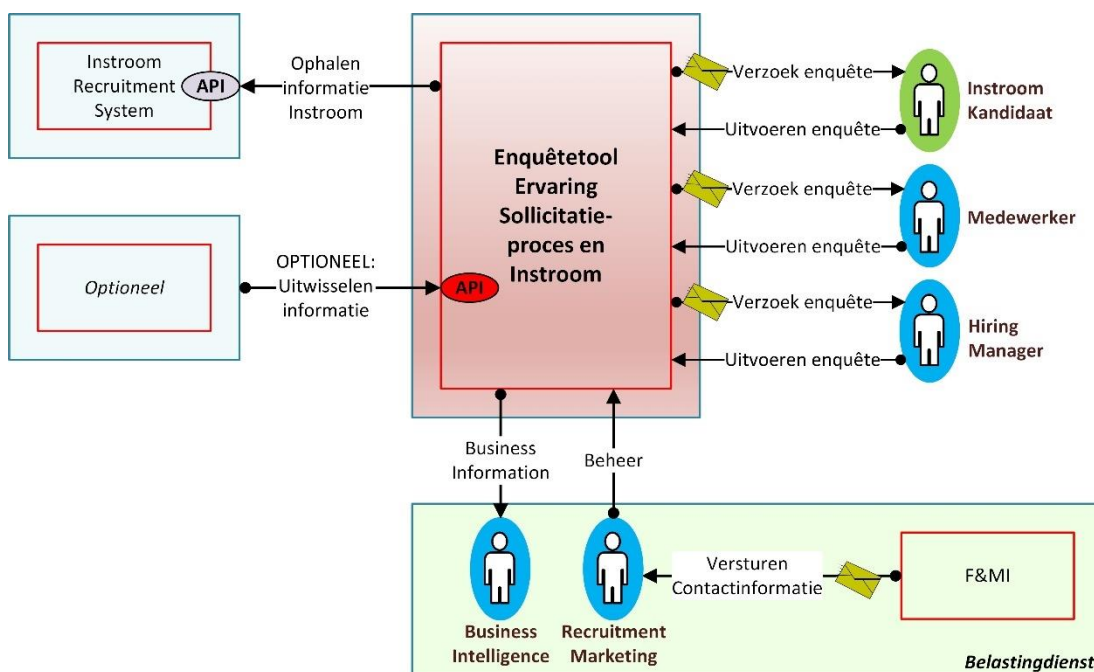
W 3	Gebruiksvriendelijkheid De Aanbestedende dienst wenst dat de Oplossing de Gebruikers en Respondenten op intuïtieve en uitnodigende wijze in staat stelt hun doel op efficiënte wijze te bereiken. De Aanbestedende dienst wil de Gebruiksvriendelijkheid van uw Oplossing beoordelen op basis van filmpjes. De filmpjes dienen inzicht te geven in de wijze waarop bepaalde acties in uw Oplossing worden uitgevoerd. Vraag Maak filmpjes (2) van de hieronder gespecificeerde acties: 1. Het genereren van een Rapportage op maat voor een specifieke directie over een specifieke periode met specifiek inzicht in de Candidate Experience rondom het sollicitatiegesprek. De betreffende directie wil weten hoe zij scoort op dit punt in de Candidate Experience, aanvullend wil deze directie inzicht in hoe deze waardering in een voorgaande periode was en hoe de waardering zich verhoudt tot die van andere directies op dit punt. Laat tevens zien hoe deze Rapportage eruit ziet. 2. De Respondent is 30 dagen in dienst bij de Opdrachtgever en ontvangt een Enquête over zijn Onboarding proces. De Respondent opent de Enquête, vult de Enquête in, navigeert naar de vorige vraag, verlaat tussentijds de Enquête en gaat vervolgens weer verder met het invullen van de Enquête. Laat zien waar de Respondent het privacystatement kan vinden en hoe de Oplossing ondersteunt als de Respondent vastloopt of vragen heeft tijdens het invullen van de Enquête.
-----	--

	Voor het indienen van de filmpjes dient u gebruik te maken van Filetransfer Belastingdienst (https://filetransfer.belastingdienst.nl/), dit omdat TenderNed de bestandsvormen van filmpjes niet ondersteunt. Uiterlijk 48 uur voor de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving (zie Beschrijvend document paragraaf 3.1) dient u per e-mail naar y.bakker@belastingdienst.nl met een CC naar cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl uw e-mailadres door te geven zodat wij u een uitnodiging kunnen sturen voor het gebruik van Filetransfer Belastingdienst. Het indienen van de filmpjes dient u voor de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving te doen. De filmpjes (2) dienen inzicht te geven in de volgende aspecten: Efficiëntie: De Gebruiker/Respondent kan het doel efficiënt bereiken of de taak voltooien. • (User) Control: de Gebruiker/Respondent is in controle over de Oplossing: De Oplossing biedt een Gebruiker/Respondent de mogelijkheid om zelf beslissingen te nemen over hoe je de Oplossing gebruikt. Dit betreft bijvoorbeeld het kunnen aanpassen van instellingen die het beste passen bij de werkwijze van de Gebruiker/Respondent; • Interface-ontwerp: het visueel ontwerp en interactie-ontwerp is doelgericht, zonder storende of irrelevante (beeld-) informatie. Gemak: De Oplossing is door middel van consistentie en behulpzaamheid gemakkelijk in gebruik te nemen door de Gebruiker/Respondent: • Consistentie: in de Oplossing zijn schermen, menu's, geluiden etc. eenduidig vormgegeven; • Behulpzaamheid: De Oplossing laat zien waar de Gebruiker/Respondent is en waar de Gebruiker/Respondent kan komen om het doel te bereiken. De Oplossing zorgt ervoor dat overbodige handelingen en foutieve handelingen worden voorkomen. Verwachtingen De Aanbestedende dienst verwacht dat uit de filmpjes blijkt: • Dat de Gebruiker/Respondent zijn/haar doel efficiënt kan bereiken of taak voltooien door een hoge mate van (user) control en doelgericht interface-ontwerp; • Dat de Oplossing de Gebruiker/Respondent ondersteunt in het gebruik van de Oplossing door een hoge mate van consistentie en behulpzaamheid. Beoordeling • Uitstekend: de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing overstijgt de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Uit de filmpjes blijkt een duidelijke meerwaarde (bovenop de omschreven elementen) = 10 punten;
--	---

	• Voldoende: de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing voldoet in voldoende mate aan de verwachtingen = 7 punten; • Matig: de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing voldoet in beperkte mate aan de verwachtingen = 3 punten. • Onvoldoende: de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing voldoet niet of nauwelijks aan de verwachtingen = 0 punten.
--	---

2.7. Koppelingen

Schematisch ziet de nieuwe architectuur voor de Oplossing er als volgt uit:



Om in het sollicitatie- en instroomproces minder handmatig werk te realiseren, moet het mogelijk zijn om een Koppeling te maken met het Instroom Recruitment System (het ATS van SAP Successfactors). Met deze Koppeling zullen e-mailadressen van de Kandidaten bekend zijn en Enquêtes automatisch verstuurd worden. Door deze Koppeling zal een groot deel van het handmatige werk verdwijnen, efficiënter gewerkt kunnen worden en menselijke fouten voorkomen kunnen worden.

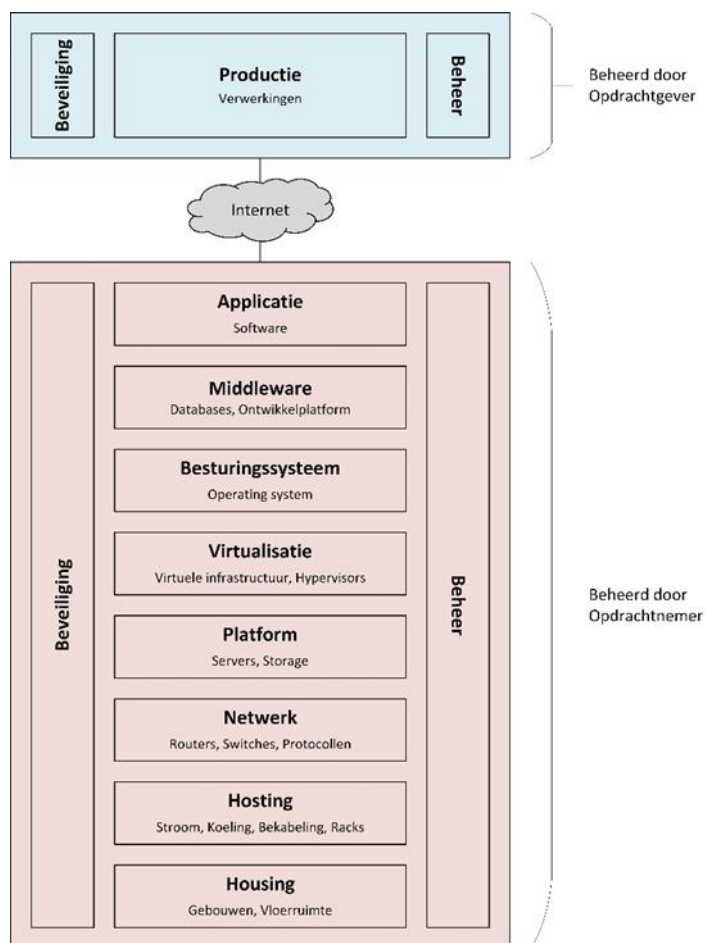
GUE 33.	De Oplossing beschikt over een API-Koppelvlak op basis van Open Standaarden dat andere systemen in staat stelt informatie aan te leveren en op te halen uit de Oplossing.
UE 4.	Opdrachtnemer realiseert als onderdeel van de Implementatie een geautomatiseerde Koppeling met het Instroom Recruitment System (het ATS van SAP Successfactors).

UE 5.	Opdrachtnemer realiseert op verzoek van Opdrachtgever o.b.v. nacalculatie een geautomatiseerde Koppeling met aanpalende systemen.
-------	---

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Opbouw van de Oplossing

De Oplossing is een SaaS oplossing. Ten aanzien van de Oplossing is de verdeling in verantwoordelijkheidsgebieden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgenomen in de onderstaande Figuur 1:



Figuur 1 - Opbouw van de Oplossing

De Aanbestedende dienst wil dat de Oplossing logisch uit één geheel bestaat en dat te allen tijde de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen van de Oplossing. Daarmee is niet gezegd dat de Opdrachtnemer geen delen van de Oplossing mag uitbesteden aan derden conform de regels neergelegd in de Aanbestedingsstukken.

GUE 34. De Opdrachtnemer levert de Oplossing als één integraal werkend systeem.
Als de Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze deeloplossingen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

GUE 35. De Opdrachtnemer levert de Oplossing als SaaS oplossing.

3.2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Aanbestedende dienst hecht veel belang aan de beveiliging van (Persoons)Gegevens. De Aanbestedende dienst heeft een taak en verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat (Persoons)Gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen.

De Opdrachtnemer dient alle passende en nodige maatregelen te hebben getroffen en te treffen om de Opdrachtgever in staat te stellen deze taak uit te voeren en haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Een belangrijk kader in de te nemen beveiligingsmaatregelen is de vigerende wetgeving en standaarden ten aanzien van ICT-beveiliging en privacy.

UE 6.	Opdrachtnemer voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming, met betrekking tot alle Persoonsgegevens die bij de uitvoering van deze Overeenkomst worden verwerkt.
-------	---

Bij de uitvoering van onderhavige opdracht worden Persoonsgegevens verwerkt. Derhalve zullen Partijen hiertoe een separate Verwerkersovereenkomst afsluiten conform Bijlage 4 van het Beschrijvend document. Afwijken hiervan is niet toegestaan. Zie in dit verband hoofdstuk 9.

3.3. Beveiliging

De Aanbestedende dienst is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04). Dit overheidsbeleid is gebaseerd op de ISO27001 en de ISO27002 en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde verplichte overheidsmaatregelen.

De Aanbestedende dienst heeft de Oplossing geclassificeerd als BBN1, BIV111.

Daarnaast stelt de Aanbestedende dienst zelf ook beveiligingseisen, de zogenaamde Belastingdienst specifieke eisen.

De eisen worden in deze paragraaf verder toegelicht.

3.3.1. Verplichte Overheidsmaatregelen

De Opdrachtnemer is niet direct gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid omdat dit stelsel geldt voor overheidspartijen, zoals de Opdrachtgever. Echter, de Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever in staat te stellen om haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Naast de ISO 27001 certificering (of gelijkwaardig) is een aantal maatregelen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO versie 1.04) ook voor de Opdrachtnemer verplicht. Het betreft voor de Oplossing de volgende maatregelen:

Nr.	Maatregel
5.1.1.1	Beleidsregels voor informatiebeveiliging: Ten behoeve van informatiebeveiliging behoort een reeks beleidsregels te worden gedefinieerd, goedgekeurd door de directie, gepubliceerd en gecommuniceerd aan Medewerkers en relevante externe partijen.
6.1.2.1	Er zijn maatregelen getroffen die onbedoelde of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen waarnemen of voorkomen.
9.4.3.2	In situaties waar geen two-factor authenticatie mogelijk is, wordt minimaal halfjaarlijks het wachtwoord vernieuwd.
9.4.3.3	De eisen aan wachtwoorden moeten geautomatiseerd worden afgedwongen.
9.4.3.4	Initiële wachtwoorden en wachtwoorden die gereset zijn, hebben een maximale geldigheidsduur van een werkdag en moeten bij het eerste gebruik worden gewijzigd.
9.4.3.5	Wachtwoorden die voldoen aan het wachtwoordbeleid hebben een maximale geldigheidsduur van een jaar. Daar waar het beleid niet toepasbaar is, geldt een maximale geldigheidsduur van zes maanden.
12.2.1.3	De gebruikte antimalwaresoftware en bijbehorende herstelsoftware is actueel en wordt ondersteund door periodieke updates.
12.2.1.4	Computers en media worden als voorzorgsmaatregel routinematig gescand. De uitgevoerde scan behoort te omvatten: (a) Alle bestanden die via netwerken of via elke vorm van opslagmedium zijn ontvangen, vóór gebruik op malware scannen. (b) Bijlagen en downloads vóór gebruik.
12.2.1.5	De malware scan wordt op verschillende omgevingen uitgevoerd, bijv. op mailservers, desktopcomputers en bij de toegang tot het netwerk van de organisatie.
12.4.1.1	Een logregel bevat minimaal: (a) de gebeurtenis; (b) de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; (c) het gebruikte apparaat; (d) het resultaat van de handeling; (e) een datum en tijdstip van de gebeurtenis.
12.4.1.2	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
12.4.2.1	Er is een overzicht van logbestanden die worden gegenereerd.
12.4.2.2	Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
12.6.1.1	Als de kans op misbruik en de verwachte schade beide hoog zijn (NCSC classificatie kwetsbaarheidswaarschuwingen), worden patches zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week geïnstalleerd. In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging mitigerende maatregelen getroffen.
13.1.2.4	In koppelpunten met externe of onvertrouwde zones zijn maatregelen getroffen om mogelijke aanvallen die de beschikbaarheid van de informatievoorziening negatief beïnvloeden (bijvoorbeeld DDoS-aanvallen, Distributed Denial of Service attacks) te signaleren en hierop te reageren.
13.2.3.1	Voor de beveiliging van elektronische (e-mail)berichten gelden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum. Voor beveiliging van websiteverkeer gelden de open standaarden tegen af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum.
14.2.2.1	Wijzigingsbeheer vindt plaats op basis van een algemeen geaccepteerd beheerframework.

Nr.	Maatregel
14.2.6.1	Systeemontwikkelomgevingen worden passend beveiligd op basis van een expliciete risicoafweging.
15.1.2.1	De beveiligingseisen uit de offerteaanvraag worden expliciet opgenomen in de (inkoop)contracten waar informatie een rol speelt.
15.1.2.2	In de inkoopcontracten worden expliciet prestatie-indicatoren en de bijbehorende verantwoordingsRapportages opgenomen.
15.1.2.3	In situaties waarin contractvoorwaarden worden opgelegd door leveranciers, is voorafgaand aan het tekenen van het contract met een risicoafweging helder gemaakt wat de consequenties hiervan zijn voor de organisatie. Expliciet is gemaakt welke consequenties geaccepteerd worden en welke gemitigeerd moeten zijn bij het aangaan van de overeenkomst.
15.1.2.4	Ter waarborging van vertrouwelijkheid of geheimhouding worden bij IT-inkopen standaardvoorwaarden voor inkoop gehanteerd.
16.1.2.1	Er is een meldloket waar beveiligingsincidenten kunnen worden gemeld.
16.1.2.2	Er is een meldprocedure waarin de taken en verantwoordelijkheden van het meldloket staan beschreven.
16.1.2.7	Informatie afkomstig uit de Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is onderdeel van de incidentRapportage .
16.1.3.1	Een Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) procedure is gepubliceerd en ingericht.
18.1.4.1	In overeenstemming met de AVG heeft iedere organisatie een Functionaris Gegevensbescherming (FG) - of een verantwoordelikaanspreekpunt- met voldoende mandaat om zijn/haar functie uit te voeren.

Tabel 1 - Verplichte overheidsmaatregelen

UE 7.	De Opdrachtnemer voldoet aan de overheidsmaatregelen zoals gespecificeerd in Tabel 1 – Verplichte overheidsmaatregelen.
-------	---

3.3.2. Belastingdienst specifieke eisen

Aanvullend op de ISO27001 certificering (of gelijkwaardig) en een aantal maatregelen uit de BIO wil de Aanbestedende dienst dat de Opdrachtnemer aan een aantal specifieke Eisen voldoet.

UE 8.	Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van de meest actuele versie van het Common Vulnerability Scoring System (CVSS), op dit moment versie 4.0. Bij het constateren van Kwetsbaarheden door Opdrachtnemer met een niveau van kritisch (critical) of hoog (high), wordt de Opdrachtgever daarover direct (uiterlijk binnen één (1) uur) door Opdrachtnemer geïnformeerd. Bij Kritische Bevindingen (Critical) dient er per direct (orde van grootte minuten) gestart te worden met de oplossing en implementatie door de Opdrachtnemer. De planning voor het implementeren van de oplossing wordt met de Opdrachtgever afgestemd. Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.
-------	---

	Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag (Medium, Low) worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply). Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als Gemiddeld of Laag, niet te verhelpen dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de Opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. Zonder dit akkoord blijft de oplostermijn conform CVSS doorlopen.
UE 9.	De Opdrachtgever heeft het recht om een A&P test uit te laten voeren door een Derde partij om de Beveiliging van de Oplossing te testen. De Opdrachtgever schakelt de Derde partij in. A&P testen zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. De resultaten van de A&P test worden gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de CVSS-classificatie van de bevindingen en de aansluitende hertest. De kosten van de uitvoering van deze A&P test zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan A&P testen. Bevindingen uit A&P testen dienen op kosten van Opdrachtnemer opgelost te worden. De aansluitende hertest is op kosten van de Opdrachtnemer.
UE 10.	Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren op de Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau. De resultaten van de A&P-testen worden integraal gedeeld met Opdrachtgever. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de CVSS-classificatie van de bevindingen en de aansluitende hertest.

Opdrachtnemer laat minimaal één keer per jaar een A&P-test uitvoeren op de Oplossing door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau. Het geniet de voorkeur dat Opdrachtnemer de scope van de A&P-test afstemt met Opdrachtgever. Indien deze scope gelijk is aan de scope die Opdrachtgever zou hanteren voor haar A&P-test bestaat bij een goede uitkomst van de test de mogelijkheid dat Opdrachtgever afziet van het uitvoeren van haar eigen jaarlijkse A&P-test.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer op basis van een Notice of Takedown de opdracht geven de (Persoons)Gegevens van Opdrachtgever onbeschikbaar te maken voor (minimaal) toegang vanaf het internet. Effectief betekent dit dat:

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

Het onbeschikbaar maken van (Persoons)Gegevens wordt uitgevoerd op het moment dat de Beveiliging van (Persoons)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 11.	De Security Officer van Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om toegang tot (Persoons)Gegevens in de Oplossing onbeschikbaar te maken (Stekkermandaat). Dit bestaat uit een door Opdrachtnemer, binnen 24 klokuren, uit te voeren actie van het ontoegankelijk maken van de (Persoons)Gegevens. De vertrouwelijkheid en integriteit van de (Persoons)Gegevens dient gewaarborgd te blijven. Een Reïnstate / herstel van de oorspronkelijke situatie mag alleen uitgevoerd worden na opdracht daartoe door Opdrachtgever.
--------	--

De Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid hebben om nieuwe Kwetsbaarheden te detecteren en vast te stellen dat bestaande Kwetsbaarheden zijn opgelost. Dit is aanvullend op de eisen t.a.v. de andere A&P testen.

UE 12.	Opdrachtgever heeft het recht om Kwetsbaarheidsscans (vulnerability scans) op de Oplossing uit te laten voeren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever de benodigde toegang heeft om deze scan uit te voeren. Kwetsbaarheidsscans vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer zelf. De Bevindingen worden indien nodig gedeeld en besproken met de Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen die door Opdrachtnemer opgelost moeten worden, worden afspraken gemaakt over de CVSS-classificatie van de bevindingen en de aansluitende hertest. Gevonden Kwetsbaarheden worden opgelost door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Kwetsbaarheidsscans die door Opdrachtgever worden uitgevoerd.
--------	--

UE 13.	Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal een Kwetsbaarheidsscan uit. Bevindingen worden opgenomen in Service Level Rapportage en besproken met de Opdrachtgever.
--------	--

UE 14.	De Opdrachtgever heeft – in aanvulling op hetgeen staat omschreven in de Arbit voorwaarden – het recht om een Audit uit te laten voeren om de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de Oplossing te toetsen. De Opdrachtgever kiest hierbij zelf welk onafhankelijk en algemeen erkend bureau de Audit uitvoert.
--------	---

	Een in opdracht van de Opdrachtnemer uitgevoerde Audit is ook acceptabel, mits deze is uitgevoerd door een onafhankelijk en algemeen erkend bureau en voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde normen. De resultaten van de Audit worden gerapporteerd en gedeeld met Opdrachtnemer. Bij het bespreken van de Bevindingen worden afspraken gemaakt over de te nemen vervolgstappen. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de Audit en de te nemen vervolgstappen.
--	--

3.4. Presentatie van de oplossing

UE 15.	De presentatie (GUI) van de Oplossing is conform de Nederlandse Rijkshuisstijl ingericht. Zie https://www.rijksHuisstijl.nl/communicatiemiddelen/websites en https://www.rijksHuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-online .
--------	--

UE 16.	De Oplossing ondersteunt verschillende user interface huisstijlen (ten minste Belastingdienst, Toeslagen en Douane).
--------	--

GUE 36.	De Oplossing dient een ‘zero-client footprint’ te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de Oplossing te kunnen benaderen.
---------	---

GUE 37.	De Oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken. De volledige functionaliteit van de Oplossing wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari. 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.
---------	--

Aanbestedende dienst is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de Oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoelt 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 de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring.

UE 17.	Opdrachtnemer dient tijdens de Implementatie medewerking te verlenen aan een Audit ten behoeve van een digitale toegankelijkheidsverklaring.
UE 18.	Opdrachtnemer levert indien de Oplossing niet voldoet aan de meest recente versie van de EN 301 549/WCAG een plan van aanpak op tijdens de Implementatie van de Oplossing met hierin de stappen om binnen de initiële contractperiode tot een compliant omgeving te komen. Dit Plan van Aanpak wordt gedeeld met de Opdrachtgever en beschrijft per criterium: • de afwijking: waar wordt niet aan voldaan; • de oorzaak; • het gevolg: de reden waarom dit zorgt voor een niet toegankelijke Oplossing; • het alternatief: beschrijf hoe de afwijking op de Europese standaard opgelost kan worden; • de mitigerende maatregel; • de planning voor de uitvoering van de mitigerende maatregel: op welke datum is de maatregel in productie genomen.
UE 19.	Opdrachtnemer werkt jaarlijks mee aan een audit ten behoeve van de voortgang op de compliance aan de meest recente versie van EN 301 549/WCAG en bijbehorende Rapportage ten behoeve van het toegankelijkheidsregister van de Opdrachtgever.

3.5. Autorisatie en Authenticatie

Het proces van het beheer van Medewerker autorisaties (verstrekken, intrekken en controleren) wordt binnen de Aanbestedende dienst Logisch Toegangsbeheer genoemd, afgekort LTB. Een meer algemeen bekende term hiervoor is Identity & Acces Management (IAM). Het LTB-proces omvat het autorisatieproces, identificatieproces en het authenticatieproces.

Voor een gecontroleerd LTB-proces is het noodzakelijk dat alle ICT-voorzieningen die autorisaties bevatten, de autorisatiebronnen, aangesloten zijn of worden op het LTB-proces.

Indien de Oplossing een eigen autorisatiebron heeft, dient er middels het handmatige proces aangesloten te worden op IMS. In het handmatige proces dient wekelijks autorisatie informatie (IST) uit de autorisatiebron van de applicaties aangeleverd te worden aan IMS door middel van bestandsoverdracht. Het aanmaken en aanbieden van zo'n IST-bestand dient geborgd te zijn in de Oplossing.

GUE 38.	Indien de Oplossing gebruik maakt van een API-Koppeling met een ander systeem, wordt deze API-Koppeling altijd geauthenticeerd op basis van een veilige en geaccepteerde methode. Hierbij is eenduidigheid t.a.v. het ontwerp van de API gedefinieerd. Voorbeelden: • Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules • Protocol: OAuth2.o
---------	--

De Aanbestedende dienst wil waarborgen dat alleen geautoriseerde Gebruikers gebruik kunnen maken van de (Persoons)Gegevens in de Oplossing. Door het gebruikersaccount te herleiden naar één en uitsluitend één Natuurlijk Persoon kan misbruik van een gebruikersaccount beter worden bestreden.

GUE 39.	De Gebruiker hoeft zich enkel één maal te authenticeren om gebruik te maken van de integrale functionaliteit van de Oplossing.
GUE 40.	Indien de Oplossing gebruik maakt van een gebruikersidentificatie (gebruikersaccount), is deze altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon.
GUE 41.	De Oplossing biedt een mechanisme voor Multi-Factor Authenticatie aan. Opdrachtgever bepaalt voor welke rollen gebruik van Multi-Factor Authenticatie binnen de Oplossing verplicht is. Van onderstaande mogelijkheden voor Multi-Factor Authenticatie moet er ten minste één mogelijk zijn: 1. SMS; 2. E-mail 3. Authenticatorapp. Respondenten krijgen zonder authenticatie toegang tot de Oplossing.
GUE 42.	Het beheer van toegangsrechten voor de Oplossing, inclusief de bewaking van functiescheiding, geschiedt vanuit één door de Opdrachtnemer geboden (logisch) Identity Managementsysteem (IMS). De Oplossing sluit hierop aan.
GUE 43.	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan (de Functioneel Beheerders van) Opdrachtgever om zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer: • Autorisatie rollen in de Oplossing toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen; • Gebruikers te machtigen voor zijn of haar rechten en taken.

3.6. (Persoons)Gegevens

3.6.1. (Persoons)Gegevens in rust

Het Rijksbeleid kent voorschriften t.a.v. locatie waar de (Persoons)Gegevens worden opslagen.

UE 20.	(Persoons)Gegevens van Opdrachtgever worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen en gedurende de levenscyclus van de (Persoons)Gegevens, blijven deze (Persoons)Gegevens binnen de EER.
UE 21.	(Persoons)Gegevens van de Opdrachtgever worden gescheiden opgeslagen van de (Persoons)Gegevens van andere klanten. Toegang tot deze (Persoons)Gegevens is

	beperkt tot de Opdrachtgever en –voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de Overeenkomst – de Opdrachtnemer.
--	---

3.6.2. (Persoons)Gegevens in transitie

GUE 44.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van versleuteling voor de uitwisseling van (Persoons)Gegevens tussen de Oplossing en andere partijen. Versleuteling van de (Persoons)Gegevens geschiedt met een door National Institute of Standards and Technology (NIST) of Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) aanbevolen encryptie-algoritmes van bij voorkeur 256 bits of sterker, conform niveau Goed.
---------	---

3.6.3. Schonen van (Persoons)Gegevens

UE 22.	(Persoons)Gegevens dienen te allen tijde op verzoek van Opdrachtgever volledig vernietigd te worden. Hierbij wordt door de Opdrachtnemer aangetoond dat dit op een dusdanige wijze heeft plaatsgevonden dat de (Persoons)Gegevens niet gereconstrueerd of anderszins hersteld kunnen worden.
UE 23.	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan de Kandidaat om toestemming te geven om zijn Persoonsgegevens een bepaalde periode (maximaal 18 maanden) te bewaren. Voordat deze periode eindigt ontvangt de Kandidaat een notificatie waarmee hij opnieuw toestemming kan geven.
UE 24.	De Oplossing biedt de mogelijkheid na afloop van een procedure automatisch (Persoons)Gegevens te schonen / verwijderen conform richtlijnen AVG.

3.6.4. Verwerken van (Persoons)Gegevens

UE 25.	Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever slechts (Persoons)Gegevens verwerken voor zover noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer zal geen (Persoons)Gegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen en overheden gevestigd in territoria buiten de EER, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren wanneer er mogelijk sprake is van extraterritoriale invloeden van niet Europese wetgeving bij de Opdrachtnemer en in de supply chain en de bedrijven die daar in actief zijn.
--------	---

3.6.5. Beveiliging van (Persoons)Gegevens

UE 26.	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om vernietiging van of schade aan (Persoons)Gegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze (Persoons)Gegevens. Opdrachtnemer heeft tenminste de als normaal geldende standaardsystemen en procedures ingericht om de veiligheid en vertrouwelijkheid van (Persoons)Gegevens te beschermen tegen bedreigingen en gevaren van deze (Persoons)Gegevens en tegen niet geautoriseerde toegang tot of gebruik van deze (Persoons)Gegevens.
--------	---

3.7. Richtlijnen Webarchivering

Websites zijn een van de belangrijkste vormen van communicatie door overheidsorganisaties met burgers, bedrijven, instellingen en medeoverheden. Daarom is het ook belangrijk om terug te kunnen halen welke informatie op een bepaald moment op een website stond.

De verplichting om websites te archiveren vloeit voort uit de Archiefwet 1995. Artikel 3 uit de Archiefwet 1995 verplicht overheidsorganisaties “de onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden.”

De norm beschreven in het document “Richtlijn archiveren overheidswebsites” is van toepassing op overheidswebsites die online zijn of dat nog worden. En daarvan alleen de openbare en niet-gepersonaliseerde webpagina’s. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de archivering van zijn eigen websites conform de Archiefwet 1995.

Wanneer een nieuwe website voor publiekscommunicatie aangesloten dient te worden op de dienstverlening voor webarchivering moet deze voldoen aan de onderstaande technische eisen:

Richtlijn	Toepassingsgebied	Status
HTTPS, TLS & Certificaten	Domein veiligheid	Verplicht
Protocol versie 6 (IPv6)	Domein veiligheid	Verplicht
Sender Policy Framework (SPF)	Domein Veiligheid	Verplicht
DMARC	Domein Veiligheid	Verplicht
Domain Name System Security Extensions (DNSsec)	Domein Veiligheid	Verplicht
DomainKeys Identified Mail (DKIM)	Domein Veiligheid	Verplicht
Qualified Website Authentication Certificates	Domein Veiligheid	Verplicht
STARTTLS en DANE	Domein Veiligheid	Verplicht
Websiteregister Rijksoverheid	Domein Veiligheid	Verplicht
Overheid.nl Web Metadata Standaard (OWMS)	Website ontwikkeling	Verplicht
Wet hergebruik overheidsinformatie	Website content	Verplicht

Tabel 1 - Technische eisen voor websites

UE 27.	De website van de Oplossing voldoet aan de technische eisen zoals gespecificeerd in Tabel 2.
--------	--

3.8. Richtlijnen Webapplicaties

UE 28.	De Oplossing voldoet aan de streefbeeldafspraken van het Forum Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/thema/veilig-internet/streefbeeldafspraken .
--------	---

UE 29.	De Oplossing voldoet aan de actuele beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NSCS. Zie voor de actuele versie op moment van publicatie van deze aanbesteding op https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties .
--------	---

Websites die beschikbaar zijn voor publiek (burgers en/of bedrijven) dienen voorzien te zijn van een security.txt bestand, waarbij naar een centrale pagina van de Opdrachtgever wordt doorgelinkt.

UE 30.	De Oplossing dient voorzien te zijn van een security.txt bestand waarbij, op basis van een 302 (redirect), naar https://www.belastingdienst.nl/wel-known/security.txt wordt geleid.
--------	---

3.9. Bewaken van de Oplossing

De Aanbestedende dienst wil zicht krijgen op afwijkingen om herstelacties te kunnen formuleren.

UE 31.	De Oplossing wordt door Opdrachtnemer volcontinu gemonitord op beveiligingsaspecten, capaciteit en Beschikbaarheid. De wijze van monitoring en Rapportage en de waardes waarbij Rapportage plaatsvindt worden door Opdrachtnemer beschreven in de SLA en/of DAP. Afwijkingen worden gerapporteerd in de Service Level Rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever.
--------	--

UE 32.	Alle mutaties van (Persoons)Gegevens moeten dusdanig door de Oplossing geregistreerd worden, dat het mogelijk is voor Opdrachtgever misbruik te detecteren en analyseren. Deze registratie dient ten minste zes maanden bewaard te worden.
--------	--

3.10. Testen van de Oplossing

UE 33.	Wijzigingen in de Oplossing, zoals aanpassing van de configuratie door Medewerkers van Opdrachtnemer of Opdrachtgever, dienen zonder impact op de productieomgeving
--------	---

	door Opdrachtgever getest en geaccordeerd te kunnen worden. De Oplossing voorziet hiervoor in de juiste faciliteiten, zoals bijvoorbeeld een Testomgeving.
--	--

Hoofdstuk 4. Documentatie, Opleiding en Consultancy

4.1. Documentatie

UE 34.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Prestatie. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing en gegevensuitwisseling (zoals API's) in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 35.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en de functies daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Oplossing gebruik kunnen maken.
UE 36.	De Documentatie dient op verzoek van Opdrachtgever in een bewerkbaar format aangeleverd te worden aan de Contractmanager van Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen.
UE 37.	Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Prestatie, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is.
UE 38.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 39.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

4.2. Opleiding

UE 40.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen inzake het gebruik van de Oplossing voor verschillende gebruikersgroepen, zoals functioneel beheerders van de Oplossing, inclusief Documentatie.
UE 41.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen .
UE 42.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.

UE 43.	Opdrachtnemer stelt voor de Gebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 44.	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 45.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse of Engelse Taal beschikbaar.

4.3. Consultancy

UE 46.	De Opdrachtnemer levert Consultancy op verzoek van Opdrachtgever.
UE 47.	Consultancy vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

Hoofdstuk 5. Voorbereiding- en Implementatiefase

5.1. Voorbereiding

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Implementatie van de Oplossing en dient dan ook de leiding te nemen bij de Implementatie van de Oplossing. Om inzicht te krijgen op welke wijze de Opdrachtnemer de Implementatie uit gaat voeren, dient de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak voor de Implementatie van de Oplossing te leveren. Dit Plan van Aanpak wordt door de Aanbestedende dienst beoordeeld. In het Plan van Aanpak dient rekening gehouden te worden met de gebruiksklare oplevering van de Oplossing uiterlijk per 1 november 2024. De projectmanager van de Opdrachtnemer dient de Implementatie uit te voeren conform het Plan van Aanpak in samenwerking met de projectmanagers van de Opdrachtgever.

5.1.1. Plan van Aanpak Implementatie Oplossing

GUE 45.	Inschrijver levert bij Inschrijving een (concept) Plan van Aanpak voor de Implementatie op, uitgaande van gebruiksklare oplevering van Oplossing uiterlijk per 1 november 2024.
---------	---

W 4	Plan van Aanpak Implementatie Oplossing Aanbestedende dienst wenst een beheerste Implementatie van de door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing. De Implementatie dient als onlosmakelijk onderdeel van de Inschrijving gezien te worden en projectmatig te worden uitgevoerd binnen de gestelde kaders. Het Plan van Aanpak (PvA) heeft betrekking op de Implementatie vanaf ondertekening van de Overeenkomst tot en met het moment waarop de laatste Acceptatietest(en) worden uitgevoerd en positief zijn afgerond. De Acceptatietesten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient wel ondersteuning te leveren bij de Acceptatietesten en eventuele Bevindingen op te lossen. Vraag Inschrijver wordt gevraagd om een plan van aanpak uit te werken waarin wordt beschreven op welke wijze Inschrijver de Oplossing gaat realiseren. Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de Inschrijver op ten minste de volgende onderwerpen: • Scope van de Implementatie; • De projectaanpak voor de Implementatie (inclusief Acceptatie) van de Oplossing;
-----	--

	• Mijlpalenplanning inclusief deliverables (waaronder de Koppelingen uit hoofdstuk 2.2) plus verwachte inzet per rol van de Opdrachtgever; • De projectorganisatie; • Best practices voor Implementatie; • Aanpak Risicomanagement; • Voorgestelde maatregelen om continuïteit van dienstverlening te borgen; • Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle Implementatie; • Opleiding & training van de Functioneel Beheerders en Gebruikers van de Opdrachtgever; • Test- en acceptatieproces; • Communicatie met stakeholders van de Opdrachtgever. U dient hierbij rekening te houden met hetgeen in de Aanbestedingsstukken verwoord is. In uw uitwerking dient u de bovenstaande onderwerpen per punt uit te werken. Het totale voorstel, inclusief eventuele bijlagen, moet beperkt worden tot maximaal acht (8) pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling. Beoordelingscriteria • De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten; • De mate waarin verantwoordelijkheden van Partijen op heldere wijze terugkomen; • De mate waarin Opdrachtgever door Opdrachtnemer ontzorgd wordt; • De mate waarin het beschreven Plan van Aanpak en tijdspad vertrouwen geeft dat de Implementatie zodanig verloopt, dat de Oplossing zal voldoen aan alle Specificaties, dat de testen in het kader van de Acceptatie met succes worden doorlopen en dat de Oplossing uiterlijk 1 november 2024 volledig operationeel is. Verwachting De Aanbestedende dienst verwacht van het antwoord van de Inschrijver dat de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten, de verantwoordelijkheden van Partijen op heldere wijze zijn beschreven, de Opdrachtgever wordt ontzorgd, het Plan van Aanpak en tijdspad Aanbestedende dienst vertrouwen geeft dat de Implementatie soepel zal verlopen, dat de Oplossing zal voldoen aan alle Specificaties, dat de testen in het kader van de Acceptatie met succes worden doorlopen en dat de Oplossing uiterlijk 1 november 2024 volledig operationeel is.
--	--

	Beoordeling De beoordelaars zullen uw antwoord beoordelen op basis van de hierboven beschreven verwachting en de mate waarin uw antwoord daaraan voldoet: • Het antwoord overstijgt de verwachting = 10 punten; • Het antwoord voldoet aan de verwachting = 8 punten; • Het antwoord voldoet in voldoende mate aan de verwachting = 6 punten; • Het antwoord voldoet in onvoldoende mate aan de verwachting = 3 punten; • Het antwoord voldoet niet aan de verwachting = 0 punten.
--	---

UE 48.	Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg met Opdrachtgever daartoe uiterlijk 1 september 2024 een definitief Plan van Aanpak voor de Implementatie opleveren. De vervolgbepalingen in de Overeenkomst gelden hierbij onverkort.
--------	---

UE 49.	Het door Opdrachtnemer definitief opgeleverde Plan van Aanpak voor de Implementatie dient eerst door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd. Pas na schriftelijke goedkeuring kan worden aangevangen met de Implementatie van de Oplossing.
--------	--

5.2. Implementatie

UE 50.	De Oplossing dient uiterlijk op 1 november 2024 volledig geïmplementeerd en gebruiksklaar te zijn.
--------	--

UE 51.	Opdrachtnemer is gedurende de fase van Implementatie bereid tot overleg en samenwerking met andere partijen van overige systemen.
--------	---

5.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 52.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

5.3.1. Opleiding

UE 53.	Opdrachtnemer geeft als onderdeel van de Implementatie aan iedere doelgroep, werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever de volgende Opleidingen: • Basistraining voor Editors en Key users (hoe een Dashboard te lezen, hoe gebruik te maken van filters, hoe Rapportages uit te draaien, enz.); • Verdiepingstraining voor Editors en Key users (hoe Enquêtes te maken en beheren, hoe Rapportages te maken, koppelingen, SLA, Security, AVG, enz.).
--------	---

UE 54.	In geval van uitstel of vertraging van de Implementatie van de Prestatie is Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging van de tijdstippen, dan wel wijziging van het aantal Gebruikers te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.
--------	---

Hoofdstuk 6. Operationele fase

6.1. Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) en op verzoek een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af aangaande het door Opdrachtnemer te leveren Onderhoud en Support. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels. De DAP beschrijft alle procedures en afspraken, inclusief namen en contactgegevens, die voor de Oplossing van toepassing zijn. De getekende SLA en de overeengekomen DAP zullen als Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.

GUE 46.	Inschrijver levert bij Inschrijving een concept Service Level Agreement (SLA) op. De SLA beschrijft in elk geval de wijze waarop door Opdrachtnemer invulling wordt gegeven aan Onderhoud en Support en worden ten minste de in dit hoofdstuk vermelde normen opgenomen.
---------	--

UE 55.	Na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan het nader uitwerken en vaststellen van de Service Level Agreement (SLA). Na vaststelling van de definitieve versie uiterlijk per 1 februari 2025 zal deze periodiek worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden.
--------	--

UE 56.	Opdrachtnemer werkt op verzoek van Opdrachtgever mee aan het uitwerken van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
--------	---

6.2. Service Levels

6.2.1. Beschikbaarheid

UE 57.	De Oplossing voldoet minimaal aan het volgende m.b.t. de Beschikbaarheid van de Oplossing: 7*24 openstelling van de gehele Oplossing voor Gebruik door de Opdrachtgever; - Norm: Beschikbaarheid van 99% per maand (= maximaal 7,20 uur downtijd per maand).
--------	---

6.2.2. Helpdesk en Service window

UE 58.	De Opdrachtnemer heeft een Nederlands of Engels sprekende Helpdesk voor het afhandelen van Calls.
--------	---

UE 59.	Het Service window voldoet minimaal aan de volgende normen:		
	Omschrijving	Indicator	Norm
	Openstelling Helpdesk	Reguliere Openingstijd	Maandag t/m Vrijdag 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd
	Service window	Reguliere Service uren waarin Onderhoud en Support wordt geleverd.	Maandag t/m Vrijdag: 08:00 – 18:00 Nederlandse tijd

6.2.3. Releasemanagement

UE 60.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over aankomende, relevante Releases die impact hebben op de Beschikbaarheid. Tevens wordt vermeld de eventuele Impact die de Release kan hebben op koppelvlakken en gegevensuitwisselingen.
	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de contractueel afgesproken Beschikbaarheid van de Oplossing.

6.2.4. Incident management

UE 61.	De Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Service Levels ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd):		
	Impact/ Urgentie	Prestatie- indicator	Doel
	Hoog/hoog	Oplostijd Incident prio 1	24 klokuren (binnen service uren + doorwerkgarantie)
	Hoog/laag	Oplostijd Incident prio 2	Ma t/m vr: 72 klokuren
	Laag/hoog		
	Laag/laag	Oplostijd Incident prio 3	Onderdeel van volgende Release
	Toelichting op de levels van Impact en Urgentie:		
	Impact	Omschrijving	
	Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor - de informatiebeveiliging en/of - het imago van Opdrachtgever.	
	Laag	Overige situaties.	
	Urgentie	Omschrijving	

	Hoog	Een Incident • beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/beveiliging sterk en/of • brengt integriteit van de (Persoons)Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • verstoort de communicatie met de klanten van Opdrachtgever.
	Laag	• Overige situaties.

6.3. Security management

UE 62.	Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de (Persoons)Gegevens in Oplossing hebben. Geconstateerde Beveiligingsincidenten of Kwetsbaarheden worden initieel altijd als Prio 1 Incident behandeld totdat er conform CVSS een kwalificatie aan gehangen kan worden. Onder Beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande Incidenten bedoeld: • (Poging tot) Cyberinbraak; • Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD); • Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en kennisgevingen van het Digital Trust Center en het NCSC; • Bevindingen uit A&P testen.
UE 63.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de (Persoon)Gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het Incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer, als verwerkingsverantwoordelijke, om Datalekken te melden bij de Autoriteit persoonsgegevens.
UE 64.	Een beveiligingsincident of een Kwetsbaarheidbevinding wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer. Deze actie wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in de SLA en/of DAP met de Opdrachtgever.

6.4. Capacity management

UE 65.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is de capaciteit van de Oplossing geschikt voor/schaalbaar tot ten minste: • 65.000 Enquêtes/bezoeken per jaar;
--------	--

	• 350 concurrent Respondenten; • 50 Gebruikers.
--	--

6.5. Business Continuity management

UE 66.	De Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis): • Recovery Time Objective (RTO): De Oplossing is binnen 72 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; • Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 klokuren verlies van (Persoons)Gegevens toegestaan.
--------	---

6.6. Availability management

UE 67.	De Oplossing heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Gebruiker/Respondent op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van geplande onbeschikbaarheid wordt de Gebruiker/Respondent geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
--------	---

6.7. Service Level Rapportage

UE 68.	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 Performance; • 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 Additionele dienstverlening (opdrachten en/of strippenkaart). Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget;
--------	---

	• Gebruikersinfo (aantal Gebruikers incl. autorisatieprofielen en Deelnemers); • Licentie gebruik (t.o.v. aantal gekochte licenties). In overleg kunnen onderwerpen worden toegevoegd of verwijderd. Het gevraagde inzicht kan bijvoorbeeld middels een maandelijkse Service Level Rapportage toegestuurd worden vóór de 10^e 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.
--	--

6.8. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 69.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 4 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'. Verrekening van Opleiding
--------	---

6.9. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

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

UE 70.	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 71.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de Koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 72.	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 73.	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 74.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

6.10. Kaders voor (re)transitie

6.10.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer ten allen tijde alle medewerking te verlenen aan een gecontroleerde en projectmatige overdracht aan een opvolgende opdrachtnemer of Opdrachtgever en daarmee alle Documentatie, (Persoons)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.

6.10.2. Documentatie en (Persoons)Gegevens(overdracht)

UE 75.	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 de in het Prijzenformulier geoffreerde uurtarieven, 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 de hoofdstuk leidend zijn.
UE 76.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 77.	Aanlevering van de Documentatie gebeurt via een beveiligde verbinding. Opdrachtgever draagt zorg voor deze verbinding.
UE 78.	De ter beschikking gestelde (Persoons)Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 79.	Na ontvangst zal Opdrachtgever bevestigen dat de (Persoons)Gegevens in goede orde zijn ontvangen, hierna zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende (Persoons)Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 80.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen drie (3) maanden na afloop van de Retransitie, alle (Persoons)Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze (Persoons)Gegevens gewaarborgd blijft.
UE 81.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 82.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle (Persoons)Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

Hoofdstuk 7. Integriteit

7.1. 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 83.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 6 van het Beschrijvend document.
--------	--

Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

De Aanbestedende dienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftestellers 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 transitie, 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.

8.1. Arbeidsaspecten in de keten en bevordering MKB

8.1.1. Internationale sociale voorwaarden

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers.

Voor nadere informatie zie Bijlage 5 Handreiking due diligence.

Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Dit is aldus een uitvoeringsvoorwaarde.

Vragen over het toepassen van de ISV kunnen worden gesteld tijdens de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst geeft zo nodig een toelichting in een Nota van Inlichtingen.

UE 84.	Opdrachtnemer committeert zich aan het naleven van de ISV zoals beschreven in paragraaf 8.1. Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstisv-september2017-v2.docx). https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstisv-september2017-v2.docx .
UE 85.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012.

	Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; • het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--	---

Hoofdstuk 9. Juridische kaders

De in Bijlage 2 ‘concept Overeenkomst’ en Bijlage 4 ‘concept Verwerkersovereenkomst’ van het Beschrijvend document opgenomen concept overeenkomsten kunnen - alvorens deze door Inschrijver(s) worden ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver(s) gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (Nota van Inlichtingen). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomsten zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 47.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--

GUE 48.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Verwerkersovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
---------	--

Hoofdstuk 10. Prijsstelling

10.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage VI “Prijzenformulier” 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.

GUE 49.	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 50.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
---------	---

UE 86.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in Bijlage VI ‘Prijzenformulier’ vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
--------	--

UE 87.	De kosten voor het Gebruiksrecht van de Oplossing zijn pas verschuldigd na Implementatie en Acceptatie van de Oplossing.
--------	--

10.2. Prijscomponenten in Bijlage VI “Prijzenformulier”

De Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die marktconforme Prijzen offreert ten aanzien van de Prestatie. In Bijlage VIII ‘Prijzenformulier’ is een aantal tabbladen opgenomen die door Inschrijver dienen te worden ingevuld.

Tabblad ‘Samenvatting’

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Vergelijkingswaarde betreft het totaal van de geoffreerde Prijzen en per onderdeel vermenigvuldigt met een factor (zoals het aantal contractjaren en het verwachte aantal per jaar). De Vergelijkingswaarde wordt gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de ‘Economisch Meest Voordelige Inschrijving’ te bepalen. In dit tabblad dient Inschrijver enkel de naam van de Inschrijver in te vullen.

Tabblad ‘Implementatie’

In het tabblad dient Inschrijver het geel gearceerde veld in te vullen, te weten:

1. Vaste Prijs voor de Implementatie van de Oplossing.

Tabblad ‘Gebruiksrecht’

Het Gebruiksrecht van de Oplossing kan door Inschrijvers op drie manieren worden aangeboden, op basis van:

1. het aantal Gebruikers;
2. het aantal Enquêtes;
3. een Enterprise site licentie.

Ad 1. Het Gebruiksrecht van de Oplossing op basis van het aantal Gebruikers heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per Gebruiker per jaar betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Enquêtes, testen, cores, koppelvlakken, enz.) gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support).

In het tabblad Gebruiksrecht dient Inschrijver de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

1. Prijs per jaar per Gebruiker;
2. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld);

Ad 2. Het Gebruiksrecht van de Oplossing op basis van het aantal Enquêtes heeft betrekking op een licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per Enquête betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Gebruikers, testen, cores, koppelvlakken, enz.) gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support).

In het tabblad Gebruiksrecht dient Inschrijver de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

1. Prijs per Enquête;
2. Korting per gestelde staffel (het kortingspercentage van de opvolgende staffel dient minimaal gelijk of hoger te zijn van de voorgaande staffel. Indien dit niet het geval is, zullen cellen rood opkleuren en is de staffel niet correct ingevuld);

Ad 3. De Enterprise site licentie heeft betrekking op een jaarlijks licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Prijs per jaar betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Gebruikers, Enquêtes, testen, cores, koppelvlakken, enz.) gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support).

Indien Inschrijver (ook) de Enterprise site licentie offreert, dient Inschrijver In het tabblad Gebruiksrecht de volgende geel gearceerde velden in te vullen:

1. Prijs per jaar voor de Enterprise site licentie.

Indien Inschrijver meerdere licentiemodellen offreert, wordt per jaar de laagste waarde gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' te bepalen.

Verrekening voor het gebruik van de Oplossing vindt altijd plaats op basis van het voor de Opdrachtgever meest gunstige licentiemodel. Dit betekent dat bij aanvang van het contractjaar verrekening plaatsvindt op basis van het verrekenmodel 'Prijs per Gebruiker' of 'Prijs per Enquête'. Op het moment dat het licentiemodel 'Enterprise site licentie' gunstiger is geworden (= omslagpunt) worden er geen kosten meer in rekening gebracht voor het gebruik van de Oplossing in het betreffende contractjaar.

Tabblad 'Consultancy'

Hier dient Inschrijver de Prijzen voor Consultancy te offrenen, bestaande uit:

1. Uurtarief voor het adviseren door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over hoe de Opdrachtgever de Oplossing het beste kan benutten voor het behalen van de doelstellingen, uitgaande van 45 uur per jaar;
2. Uurtarief t.b.v. realiseren van (API's t.b.v.) Koppelingen, uitgaande van 160 uur.

Tabblad 'Opleidingen'

Hier dient Inschrijver de Prijzen voor Opleidingen te offrenen, bestaande uit:

1. Prijs basistraining per dag en het benodigde aantal dagen, uitgaande van 1 groep (met max 8 gebruikers) per jaar;
2. Prijs verdiepende training per dag en het benodigde aantal dagen, uitgaande van 1 groep (met max 8 gebruikers) per jaar.

De gebruikte aantallen zijn indicatief en bedoeld ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

GUE 51.	Inschrijver gaat akkoord met het gestelde in paragraaf 10.2 met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
UE 88.	De Vergoeding voor de Opleidingen die onderdeel uitmaken van de Implementatie dienen verwerkt te zijn in de vaste Prijs voor Implementatie, tabblad 'Implementatie' Bijlage VI 'Prijzenformulier'.
UE 89.	Opleidingen die op verzoek van Opdrachtgever worden geleverd gedurende de operationele fase van de Overeenkomst worden verrekend op basis van nacalculatie conform de Prijzen 'Opleidingen', tabblad 'Opleidingen' Bijlage VI 'Prijzenformulier'.

UE 90.	Consultancy die op verzoek van Opdrachtgever wordt geleverd gedurende de operationele fase van de Overeenkomst worden verrekend op basis van nacalculatie conform de Prijzen ‘Consultancy’, tabblad ‘Consultancy’ Bijlage VI ‘Prijzenformulier’.
--------	--

10.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen “Gebruiksrecht” en ‘Additionele diensten’ zoals opgegeven in Bijlage VI “Prijzenformulier” mogen vanaf 2027 jaarlijks en steeds per 1 januari worden geïndexeerd op basis van de CBS-tabel ‘Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100’, (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/8376oNED/table?dl=6DFF3>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 november van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS - 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 de overeenkomst op 1 januari 2022 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 2,3% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2021, op dat moment beschikbaar).

UE 91.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen “Gebruiksrecht” en ‘Additionele diensten’ mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 10.3. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2027.
--------	---

UE 92.	Opdrachtnemer dient voor 1 november, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.
--------	--