



Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie

IWR2024|PSM-Oplossing

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 2024123004

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Functionaliteit en Techniek	4
2.1. Algemeen	4
2.2. Beoogde dienstverlening van de PSM-Oplossing	4
2.3. Dienstverbanden	5
2.4. De Multifunctional Printers (MFP's)	8
2.5. Fasering	10
3. Functionaliteit: Eisen en Wensen	12
3.1. PSM-Oplossing	12
3.1.1. Algemeen	13
3.1.2. Beveiliging & Privacy	14
3.2. Diensten	14
3.2.1. Implementatie	14
3.2.2. Ondersteuning	16
3.2.3. Beheer	17
3.2.4. Exitfase	18
3.3. Functionele specificaties	18
3.3.1. Aansluiten MFP	18
3.3.2. Authenticatie	19
3.3.3. Printen	21
3.3.4. Scannen	25
3.3.5. Rapportages	27
3.3.6. DAP	27
3.3.7. Onderzoek	27
3.3.8. Verbeterplan	28
4. Factureren en Bestellen	29
4.1. DigiPoort	29
4.2. Peppol	29
4.3. Leveranciersportaal	29
4.4. Facturatie van de Diensten	30
5. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	32
5.1. Algemeen	35
5.2. Klimaat	36
5.3. Ketenvaerwoordelijkheid (ISV)	39

1. Inleiding

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Opdrachtgever stelt ten aanzien van de PSM-Oplossing. De doelstellingen van de aanbesteding en beschrijving van de organisatie staan in het Beschrijvend document. Deze uitgangspunten en randvoorwaarden zijn vertaald naar eisen en wensen en als zodanig gemarkeerd.

Met de eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze eisen voldoen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Inschrijver dient daartoe Bijlage E – Akkoordverklaring in te vullen en te ondertekenen en toe te voegen aan zijn Inschrijving.

Voor de specificaties die als “wens” zijn gemarkeerd geldt dat Opdrachtnemer deze kan invullen conform het gestelde in de betreffende wens. Bij de beantwoording van sommige wensen wordt tevens om een document gevraagd. Bij de uitvoering van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer de Dienstverlening conform zijn antwoord op de gestelde wens moeten verrichten.

Inschrijver dient daartoe Bijlage F – Invulformulier wensen in te vullen, te ondertekenen en toe te voegen aan zijn Inschrijving.

2. Functionaliteit en Techniek

2.1. Algemeen

Het Inkoop Uitvoeringscentrum van het Ministerie van Economische Zaken (IUC-EZ) is verantwoordelijk voor de Categorie IWR en voert, namens IDV Belastingdienst, de aanbesteding uit. Het IUC-EZ treedt tijdens deze aanbesteding op als procesbegeleider.

De Opdrachtgever wenst een Print Scan Management oplossing (PSM-Oplossing) af te nemen van de Opdrachtnemer, zodat Rijksmedewerkers kunnen printen, scannen en kopiëren op alle beschikbare MFP's in de (Rijks)kantoren. Bezoekers aan de (Rijks)kantoren hebben alleen de mogelijkheid tot printen. Opdrachtnemer levert één Software-as-a-Service (SaaS-dienst) waarmee de Rijksoverheid de dienstverlening zoals die beschreven staat in hoofdstuk 2 kan realiseren. Deze oplossing, zijnde de PSM-Oplossing, wordt de centrale omgeving voor het Rijksbreed-printen. De oplossing verzorgt het printen naar alle MFP's, ongeacht het merk/type, op alle (Rijks)kantoren.

De Rijksoverheid bestaat uit meerdere ministeries met ieder zijn eigen verantwoordelijkheden. Ministeries of delen van de ministeries hebben bepaalde ICT-diensten uitbesteed aan één van de Shared Service Organisaties binnen het Rijk.

Ministeries zijn gehuisvest in Rijkskantoren of eigen locaties van organisaties (dat zijn locaties die niet onder het rijkskantoren beheer vallen) waar specifiekere dienstverlening vereist kan zijn. Om gemeenschappelijk gebruik van ICT in Rijkskantoren mogelijk te maken, zijn Interoperabiliteitskaders Digitale Werkomgevingen & Rijkskantoren (IDWOR) opgesteld. Hierin is genoemd welke dienstverlening geleverd moet worden en aan welke voorwaarden de ICT-dienstverleners moeten voldoen.

De uitgevraagde oplossing is primair bedoeld voor de Rijkskantoren en waar mogelijk vanuit de PSM-dienstverlening van de Opdrachtnemer, ook op de locaties van Afnemers die niet onder de Rijkskantoren vallen.

2.2. Beoogde dienstverlening van de PSM-Oplossing

Met deze dienstverlening wil de Rijksoverheid de volgende dienstverlening de Rijksmedewerkers en Bezoekers:

- Zorgen dat alle Rijksmedewerkers van de overheid toegang hebben tot alle MFP's in de Rijkskantoren om functies zoals kopiëren, printen en scannen van fysieke documenten te kunnen ontgrendelen. Deze toegang wordt verkregen via persoonsgebonden ontgrendelingsmiddelen.
- Zorgen dat alle Rijksmedewerkers en of Bezoekers¹ van de overheid de mogelijkheid hebben om een printopdracht af te halen bij een willekeurige MFP binnen een Rijkskantoor.
- Rijksmedewerkers en Bezoekers dienen de mogelijkheid te hebben om gebruik te maken van het zogenaamde Gastprinten. In dat geval hebben Rijksmedewerkers en zeker Bezoekers geen authenticatiemiddel zoals een Rijkspas ter beschikking, maar dienen wel

¹ Bezoekers maken uitsluitend gebruik van Mail2Print.

te kunnen printen. In de te verwerven PSM-Oplossing dient Gastprinten als een functionaliteit aanwezig te zijn. In de huidige PSM-omgeving wordt voor Gastprinten gebruik gemaakt van MailtoPrint. In de nieuwe PSM omgeving dient dit vanuit de bepalingen in het IDWOR kader (zie Bijlage VI) in ieder geval MailtoPrint functionaliteit te zijn. Indien de Opdrachtnemer naast MailtoPrint functionaliteit ook andere methoden heeft voor Gastprinten, mag deze functionaliteiten naast het MailtoPrint ook worden geleverd.

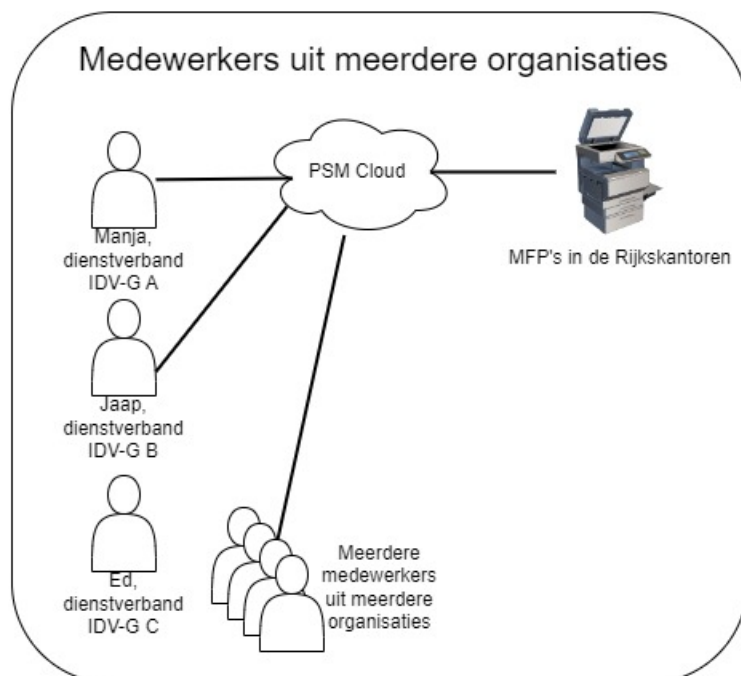
- Zorgen dat alle Rijksmedewerkers de optie hebben om een fysiek document te scannen en de resulterende digitale kopie te downloaden.

2.3. Dienstverbanden

Binnen het Rijk kennen we een groot aantal verschillende ICT-dienstverleners voor gebruikers (IDV-G) die werkplek diensten leveren aan de Rijksmedewerkers. Deze medewerkers moeten, onafhankelijk van wie de IDV-G is, gebruik kunnen maken van alle MFP's in de rijkskantoren.

Authenticatie moet plaats vinden via SSO in Rijk.

De IDV-G's hebben diverse soorten Identity-management solutions in gebruik, zoals Windows Active Directory en Azure AD/Entra ID. Meer informatie hierover staat vermeld in paragraaf 3.3.2.



Figuur 2.3.1; Medewerkers uit meerdere organisaties binnen de Rijksoverheid gebruiken de PSM-oplossing

Rijksmedewerkers maken gebruik van de Rijkspas om toegang te krijgen tot de panden. Deze Rijkspas wordt momenteel ook gebruikt om zich aan te melden op de MFP's en diens functies te ontgrendelen.

Hierbij zijn diverse situaties te onderscheiden;

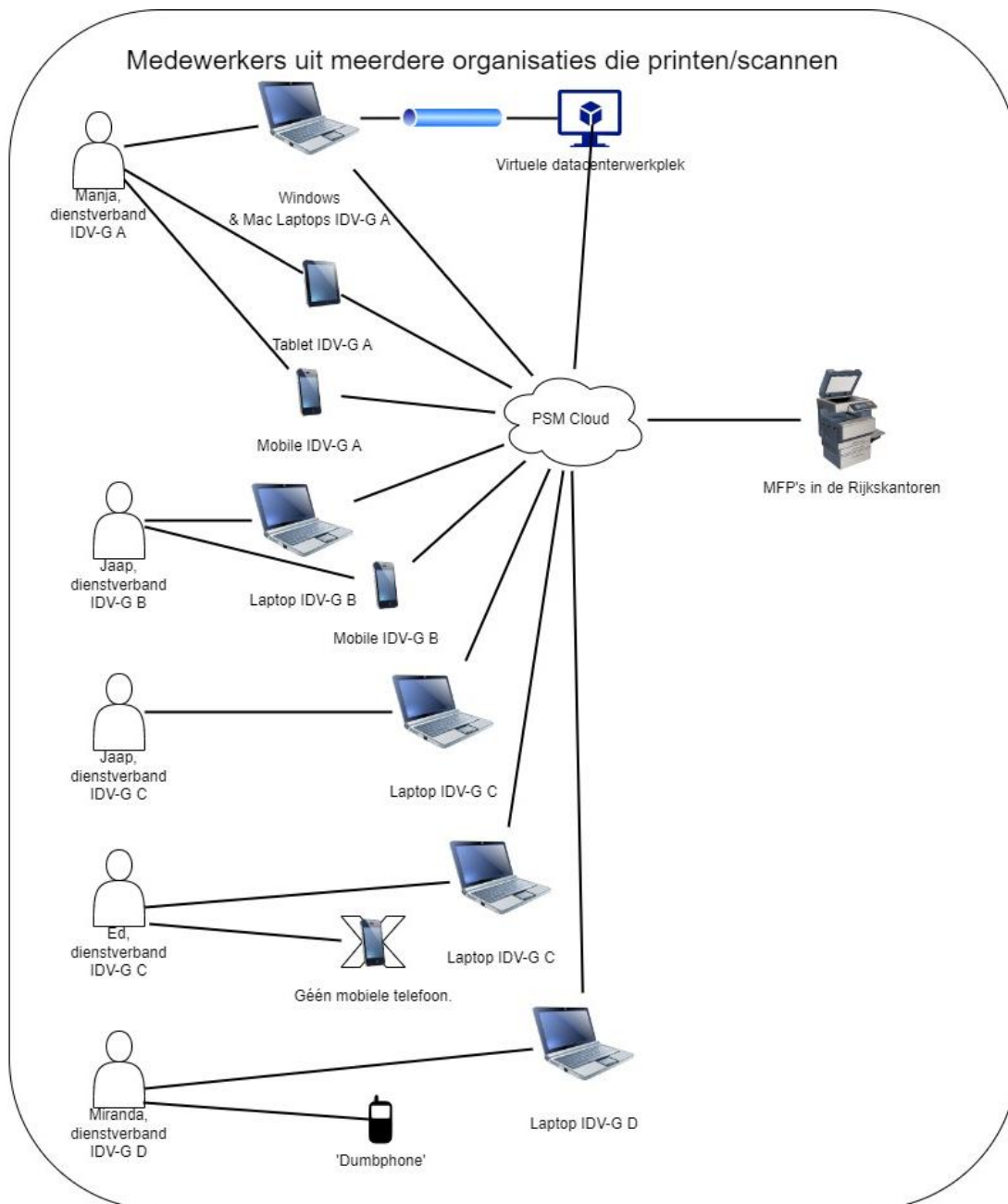
- Medewerkers ('Manja' en 'Ed') hebben elk één dienstverband en één Rijkspas
- Medewerker ('Jaap') heeft twee dienstverbanden binnen het Rijk en één Rijkspas. Deze situatie is van toepassing op circa 10.000 medewerkers binnen de Rijksoverheid.
- Medewerker ('Miranda') heeft géén Rijkspas maar een eigen toegangspas van de IDV-G. Deze situatie is van toepassing op circa 20.000 medewerkers.

De PSM-oplossing moet het mogelijk maken voor al deze medewerkers om de print- en scanfaciliteiten te gebruiken.

Hiervoor is het nodig om zowel de Rijkspas te kunnen gebruiken als óók om een andere (moderne) inlogmethode te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld met het gebruik van een smartphone voor het aanmelden op de MFP's.

Bezoekers mogen alléén gebruik maken van Gastprinten.

De medewerkers hebben één of meerdere soorten devices (zoals laptop, tablet, smartphone, etc.) tot hun beschikking, waarvan ze de mogelijkheid hebben om een printopdracht te versturen. Niet elke medewerker heeft de beschikking over alle soorten devices. Vanaf al deze devices moet kunnen worden geprint via de nieuw aan te schaffen PSM-Oplossing.

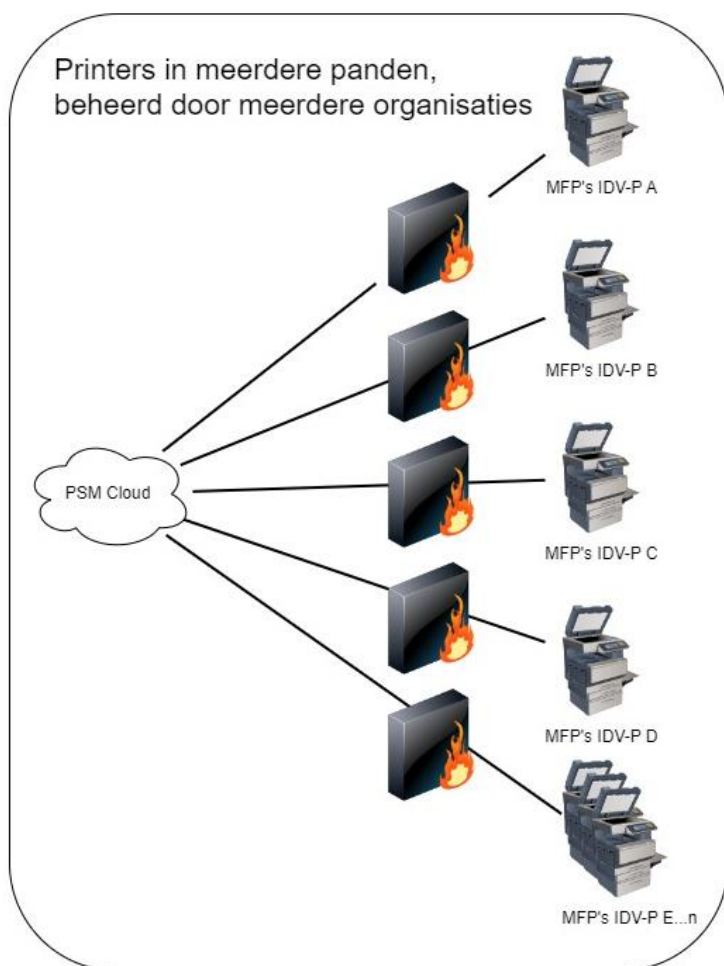


Figuur 2.3.2; de devices waarvan gebruik wordt gemaakt om te kunnen printen via de PSM-Oplossing

2.4. De Multifunctional Printers (MFP's)

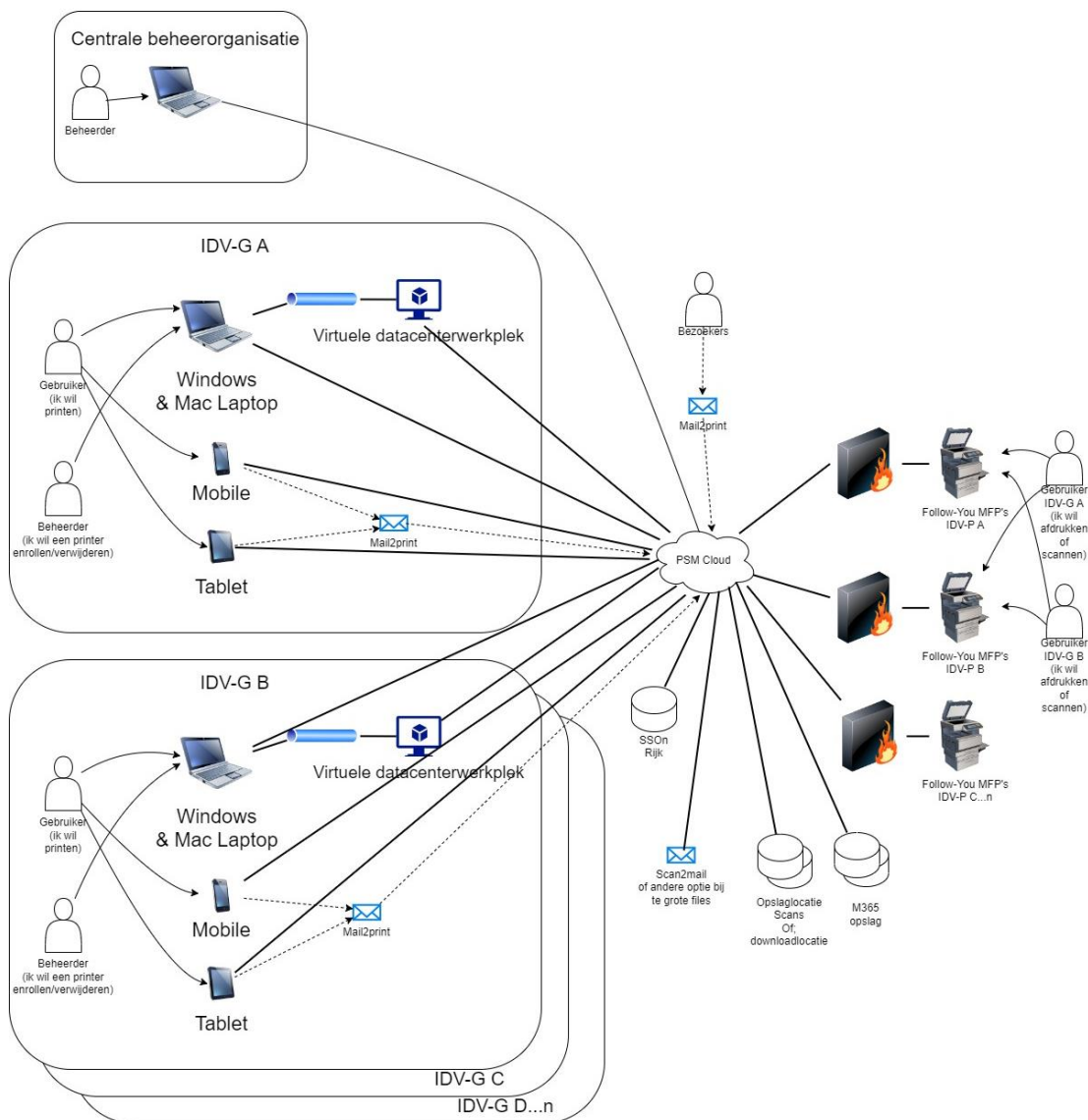
De huidige MFP's zijn gekocht of geleased door de ICT-dienstverleners voor de panden (de IDV-P's). De installed base (Xerox machines) zal nog meerdere jaren in gebruik blijven en dient daarom door de PSM-oplossing te worden ondersteund.

De MFP's zijn geplaatst in de panden van de IDV-P's. De MFP's van de IDV-P's staan in volledig gescheiden netwerken, iedere IDV-P heeft zijn eigen netwerk. Dit betekent dan ook dat de MFP's van een IDV-P(A) niet zijn te benaderen en te beheren vanuit het netwerk van een andere IDV-P (B). Dit resulteert erin dat de ontsluiting van de MFP's naar de PSM Cloud door iedere IDV-P separaat dient te worden uitgevoerd.



Figuur 2.4.1; de koppeling van de MFP's van de verschillende IDV-P's naar de PSM-Oplossing

De gehele omgeving zal er als volgt uitzien:



Figuur 2.4.2; de totale omgeving ter illustratie van de diversiteit van het landschap binnen de Rijksoverheid.

Hieronder een overzicht van de types MFP's die momenteel zijn geïnstalleerd binnen de totale omgeving:

Xerox 6655i MFP-A
Xerox C605 MFP-A*
Xerox C8035 MFP-B
Xerox C8055 MFP-C
Xerox C8070 MFP-D
Xerox C8135 MFP-B*
Xerox C8155 MFP-C*
Xerox C8170 MFP-D*

Xerox B400 Special
Xerox C600 Special
Xerox Phaser 333x Special
Xerox C9065 Special
(*Opvolger)

Overigens zijn de huidige bij het Rijk in gebruik zijnde MFP's niet geschikt om rechtstreeks op internet aan te sluiten.

2.5. Fasering

Binnen de Overeenkomst onderkennen we de volgende faseringen:

1. *Opbouw PSM-Oplossing*

Deze fase start na inwerkingtreding van de Overeenkomst. De PSM-Oplossing dient door de Opdrachtnemer binnen 1 week na start Overeenkomst beschikbaar te worden gesteld aan de IDV Belastingdienst. In samenspraak met de IDV Belastingdienst wordt de PSM-Oplossing door Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen na beschikbaarstelling van de PSM-Oplossing gekoppeld aan de Rijksbrede Single Sign-On oplossing. Vervolgens stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, op basis van door Opdrachtgever in deze Bijlage 2 genoemde aansluitvoorwaarden voor de MFP's binnen 1 week na koppeling aan de Rijksbrede Single Sign-On oplossing, het projectplan implementatie vast. Dit projectplan regelt hoe alle werkplekken en alle MFP's van de IDV-P's door Opdrachtnemer (na accordering van het projectplan door Opdrachtgever) worden aangesloten op de PSM-Oplossing. Als basis voor de eerste conceptversie van dit projectplan zal het door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving opgenomen plan van aanpak implementatie (wens 24) gelden, voorzover Opdrachtnemer die heeft ingediend.

2. *Testen PSM*

Door de Opdrachtnemer worden, in samenwerking met de IDV Belastingdienst, testen uitgevoerd, waarmee de werking van het PSM wordt gecontroleerd. Daarnaast zullen in deze fase ook een risicoanalyse en pentest uit worden gevoerd.

3. *Acceptatiefase*

In deze fase zijn alle bevindingen uit fase 1 & 2 opgelost en accepteert CIO Rijk samen met de IDV Belastingdienst de PSM-Oplossing.

4. *Implementatiefase*

De implementatiefase heeft zoveel fases als er verplicht deelnemende Afnemers zijn (de IDV-P's, genoemd in Bijlage 13). Iedere verplicht deelnemende Afnemer dient aangesloten te worden op de PSM-Oplossing. Deze fase is afgesloten zodra alle verplicht deelnemende Afnemers geaccepteerd hebben.

Gezien de complexiteit van zo een omvangrijke implementatie is het tijdig beginnen noodzakelijk. Uiterlijk in januari 2025 moet gestart worden met de implementatie. De totale implementatiefase voor de verplicht deelnemende Afnemers heeft een maximale duur van zes maanden. Uitgangspunt is dat er vanuit de IDV Belastingdienst een centraal (be)geleide en gedegen voorbereide implementatie plaatsvindt in nauwe samenwerking met Opdrachtnemer. Dit geschiedt op basis van een adviesplan voor het plan van aanpak implementatie van de Opdrachtnemer dat is gebaseerd onder andere op de implementatievoorwaarden die in de aanbestedingsdocumentatie zijn vastgelegd. Op latere momenten worden eventueel overige deelnemende Afnemers aangesloten op de PSM-Oplossing. Hierover worden alsdan separate afspraken tussen IDV Belastingdienst en Opdrachtnemer gemaakt.

5. *Operationele beheerfase/exploitatiefase*

Deze fase start zodra de implementatie begint en eindigt bij beëindiging van de Overeenkomst.

6. *Exitfase*

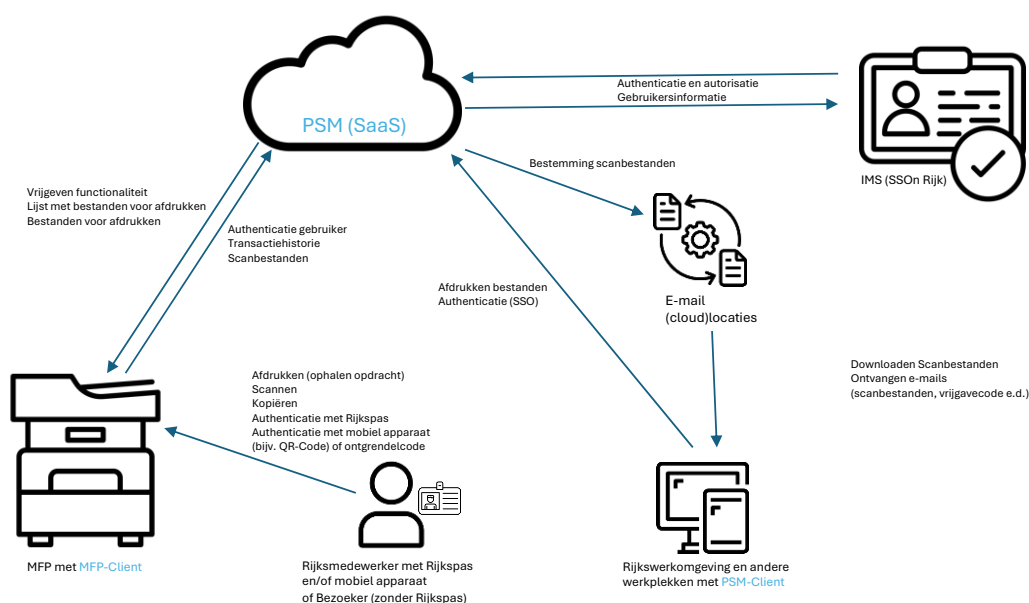
Deze fase start direct aansluitend op beëindiging van de Overeenkomst (om wat voor reden dan ook) en eindigt als de laatste stap ((zie de eisen zoals opgenomen in deze Bijlage 02 Specificaties van de Prestatie)) hiervan uitgevoerd is.

3. Functionaliteit: Eisen en Wensen

3.1. PSM-Oplossing

De PSM-Oplossing biedt op hoofdlijnen de volgende functionaliteiten:

- Ontvangen van printopdrachten vanaf verschillende devices en operating systems;
- Vasthouden van printopdrachten totdat de Rijksmedewerker of bezoeker de opdracht geeft tot printen op de MFP;
- Authenticatie op de MFP middels Rijkspas en een andere moderne ontgrendelingsmethode, om de MFP te ontgrendelen voor printen, scannen en kopiëren.
- Ontvangen van scanbestanden vanaf de MFP;
- Verwerken van scanbestanden en deze beschikbaar stellen aan de Rijksmedewerker;



Figuur 1 Schematische weergave PSM-Oplossing

De PSM-Oplossing als SaaS-dienst is een integrale oplossing die ten minste bestaat uit de volgende componenten:

1. PSM (Cloud/SaaS) backend. Het backend van de PSM-Oplossing. Verder te noemen de PSM backend.
2. Client op de MFP. Verder te noemen MFP-Client.
3. Client op de devices van de eindgebruiker zoals een laptop of een mobiele app, verder te noemen PSM-client.

Als over de PSM-Oplossing gesproken wordt, dan wordt het geheel van de bovenstaande onderdelen en eventuele benodigde extra onderdelen (zoals gateways) bedoeld.

In dit hoofdstuk worden stapsgewijs de functionaliteit, eisen en wensen beschreven ten aanzien van de Print Management Service (PSM) oplossing.

3.1.1. Algemeen

Binnen de Rijksoverheid wordt in de (Rijks)kantoren een oplossing geboden aan ruim 100.000 Rijksmedewerkers voor printen, scannen en kopiëren. Hiervoor zijn anno 2024 in de (Rijks)kantoren ruim 4.500 Multi Functional Printers (MFP) beschikbaar. Dit aantal kan gedurende de duur van de Overeenkomst wijzigen.

De PSM-Oplossing garandeert dat de functionaliteit voor alle eindgebruikers op een voor hen eenvoudige en veilige manier beschikbaar is. Daarvoor zijn de volgende algemene eisen en wensen opgenomen.

Nr	Type	Tekst
1	EIS	Eisen waarin wordt verwezen naar Opdrachtnemer gelden onverkort en onvoorwaardelijk voor alle door Opdrachtnemer ingeschakelde en in te schakelen derden voor het door hen te leveren deel,
2	EIS	De data wordt enkel en alleen binnen de Europese Economische Ruimte (E.E.R.) verwerkt en/ of opgeslagen ongeacht format, vorm of soort, in tenminste een Tier 2 datacenter, dit geldt ook voor Onderaannemers van Opdrachtnemer.
3	EIS	De hosting van de PSM backend alsmede de uitwijklocatie vallen alleen onder de jurisdictie van de E.E.R., waarbij deze niet tevens valt onder een jurisdictie buiten de E.E.R.
4	EIS	De Opdrachtnemer biedt de PSM-Oplossing als één volledige en integraal werkende SaaS-dienst aan.
5	EIS	De Opdrachtnemer volgt alle pas-toe-of-leg-uit-standaarden van het Forum Standaardisatie, voor de gehele PSM-Oplossing. De lijst is te vinden op de website Verplichte standaarden Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht). Dit geldt ook ingeval wordt aangesloten vanuit Opdrachtnemer op informatiesystemen en/of infrastructuur van de Opdrachtgever.
6	EIS	De PSM-Oplossing is gedurende de looptijd van de Overeenkomst schaalbaar in o.a. aantal gebruikers, devices, printjobs en aangesloten MFP's (scale-up/down en scale-out/in).
7	EIS	De PSM-oplossing kan onafhankelijk van plug-ins en andere client specifieke zaken anders dan een standaard HTML5 browser of printerdriver functioneren. Het gebruik van Adobe Flash, Java applets, Silverlight en equivalent is niet toegestaan.
8	EIS	Digitoegankelijkheid is minimaal op het niveau A van de WCAG 2.1 zoals beschreven door het forum standaardisatie (Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) Forum Standaardisatie) (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)
9	EIS	De Opdrachtnemer zorgt in samenspraak met Opdrachtgever voor een DPIA, een Baseline Security Product Assessment (BSPA) en een risicoanalyse en pentest van de PSM-Oplossing periodiek gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtgever bepaalt het aantal en de momenten waarop DPIA, BSPA, risicoanalyse en pentest worden uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor de tijdige en volledige implementatie van de eventuele mitigerende maatregelen. Eventuele kosten van Opdrachtnemer zijn volledig voor rekening Opdrachtnemer.
10	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt minimaal een capaciteit van in totaal 4.500 MFP's.
11	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt minimaal een capaciteit van in totaal 100.000 Rijksmedewerkers en Bezoekers.
12	EIS	De PSM-oplossing moet kunnen worden gebruikt ongeacht of de Afnemers IPV4 of IPV6 gebruiken.
13	EIS	De MFP-client en de PSM-client dienen automatisch te kunnen worden uitgerold en bijgewerkt naar respectievelijk de MFP's en de devices, en indien Afnemer dat wenst, op afstand, te kunnen worden uitgerold.

Nr	Type	Tekst
14	EIS	Applicatie lokalisatie voor alle onderdelen van de PSM-Oplossing, dus ook op het display van de MFP's, is vanaf moment van implementatie beschikbaar in de Nederlandse taal.
15	EIS	Opdrachtgever heeft het recht om de PSM-Oplossing in te zetten bij alle onderdelen van de Rijksoverheid.
16	EIS	De PSM-oplossing ondersteunt REST-API Design Rules conform het Forum Standaardisatie.
17	EIS	Opdrachtgever kan zelfstandig functionaliteiten die beschikbaar zijn in de PSM-Oplossing activeren of deactiveren op Afnemers en/of generiek niveau.
18	EIS	PSM-client voor mobiele apparaten kan via mobile device management of enterprise mobile management (MDM)/EMM oplossingen naar zowel Android, iOS als iPadOS apparaten worden uitgerold.
19	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt OPENAPI specification Rules conform het Forum Standaardisatie.
20	WENS (max. 400 punten)	Voor Opdrachtgever is het wenselijk dat er zo min mogelijk fysieke lokale infrastructuur nodig is. Denk hierbij aan gateways, connectors of clients naar de MFP. Beschrijf of en welke infrastructuur benodigd is voor de implementatie en het gebruik van de PSM-Oplossing en geef aan in welke gevallen deze virtueel of fysiek moet zijn. Aantal te verdienen punten: Indien fysieke infrastructuur noodzakelijk is in ieder IDV-P domein: 0 punten Indien virtuele infrastructuur benodigd is in ieder IDV-P domein: 50 punten Indien virtuele centrale infrastructuur nodig is: 100 punten Indien geen enkele aanvullende infrastructuur nodig is: 400 punten NB: als eventueel tijdelijke infrastructuur benodigd is vanwege de verouderde infrastructuur van de huidige MFP's binnen het Rijk, dan zal dit buiten beschouwing worden gelaten bij de puntenbeoordeling van deze wens.
21		Vervallen

3.1.2. Beveiliging & Privacy

Voor de Rijksoverheid zijn een adequate beveiliging en privacy van wezenlijk belang. De PSM-Oplossing moet ingezet kunnen worden om documenten tot en met Departementaal Vertrouwelijk (Dep.V) gebruik met een maximaal beschermingsniveau BBN2 te kunnen verwerken. De eisen ten aanzien van Beveiliging & Privacy staan in Bijlage 06 Security & AVG.

3.2. Diensten

3.2.1. Implementatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor gebruiksklare oplevering en instandhouding van de PSM-Oplossing en de koppelingen:

- Met de Single Sign-On Rijk. Deze wordt verder besproken in paragraaf 3.3.2.
- Met de omgeving van de IDV-G's in samenspraak met de IDV Belastingdienst.
- Met de MFP's in samenspraak met de IDV Belastingdienst en de IDV-P's.

De centrale sturing tijdens de implementatie ligt bij IDV Belastingdienst evenals acceptatie en decharge.

Nr	Type	Tekst
22	EIS	De Opdrachtnemer maakt samen met de IDV Belastingdienst een planning voor de implementatie van de PSM-Oplossing binnen de Rijksoverheid. In de planning worden ook de afspraken over de taken van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt.
23	EIS	In aanvulling op de inhoud van de Fasering in paragraaf 2.5 bestaat de Implementatie door Opdrachtnemer minimaal uit: • Klaarzetten centrale component(en) die nodig zijn om de functionaliteit van de Oplossing te leveren; • Assisteren aan te sluiten IDV-P's met (geautomatiseerde) uitrol en configuratie benodigde software om te kunnen printen op clients zowel op, maar niet limitatief tot: - o virtuele desktops in datacentrum, - o virtuele desktops in de Cloud, - o laptops die via datacentrum printen, - o laptops en smartphones die via internet printen; • Aansluiten en configureren van de MFP's van de IDV-P's op de centrale PSM oplossing; • Configuratie van de scanfunctionaliteit en kunnen afleveren scans; • Koppelen met Single Sign-On Rijk; • Getest opleveren van de PSM-Oplossing voor elke IDV-P.
24	WENS (max. 300 punten)	Inschrijver levert met zijn Inschrijving een beknopt en concreet adviesplan voor een plan van aanpak waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe de implementatie verloopt om te zorgen voor een volledige uitrol van de PSM-Oplossing en dat deze functioneel beschikbaar is voor de eindgebruikers. Houdt bij dit plan rekening met de gestelde security en privacy vereisten zoals vastgelegd in Bijlage 06. Voor Opdrachtgever is het uitermate belangrijk dat per 29 juni 2025 de PSM-Oplossing volledig operationeel is binnen de IDV-P organisaties. Dit adviesplan dient als leidraad voor de programmamanager van de IDV Belastingdienst. Binnen de IDV Belastingdienst wordt volgens de Agile/SaFe methode gewerkt, Inschrijver beschrijft in het adviesplan hoe zij aansluit bij deze methode. Het adviesplan bevat de volgende elementen: a) een betrouwbare inschatting van de gehele doorlooptijd van de implementatie, inclusief koppelingen met alle IDV-P's, inclusief detailplanning; b) de risico's van de implementatie en de door Inschrijver voorgestelde beheersmaatregelen; c) de afhankelijkheden van Opdrachtnemer richting Opdrachtgever; d) de projectinrichting; e) de wijze van aansluiting bij de Agile/SaFe methode. Het plan wordt beoordeeld aan de hand van: a) de mate van volledigheid. * Indien alle gevraagde elementen zijn behandeld (50 punten) * Indien 4 van de 5 elementen zijn behandeld (40 punten) * Indien 3 of minder elementen zijn behandeld (0 punten) b) de mate van concreetheid * Indien het plan op alle elementen voldoende concreet is (100 punten) * Indien het plan op 4 van de 5 elementen voldoende concreet is (80 punten) * Indien het plan op 3 of minder elementen voldoende concreet is (0 punten) c) de mate van aansluiting bij in deze Bijlage 02 gestelde eisen en wensen (max. 150 punten) * Indien het plan op alle elementen voldoende aansluit bij de in deze Bijlage 02 gestelde eisen en wensen (150 punten) * Indien het plan op 4 van de 5 elementen voldoende aansluit bij de in deze Bijlage 02 gestelde eisen en wensen (100 punten) * Indien het plan op 3 of minder elementen voldoende aansluit bij de in deze Bijlage 02 gestelde eisen en wensen (0 punten).

3.2.2. Ondersteuning

Opdrachtnemer levert de Dienst PSM support en onderhoud op de afgenomen PSM-Oplossing gedurende de overeengekomen supportperiode.

Periodiek zal Opdrachtnemer de IDV Belastingdienst informeren over nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden om de werking van de PSM-Oplossing te optimaliseren c.q. over mogelijkheden voor doorontwikkeling van PSM-functionaliteiten.

De servicelevel parameters voor de Dienst PSM support zijn opgenomen in Bijlage 17 - SLA parameters. De kosten voor de Dienst PSM support zijn opgenomen in de Tarieven in Bijlage G - Tarieflijst.

Voor de ondersteuning zijn de volgende eisen opgesteld.

Nr	Type	Tekst
25	EIS	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bieden van een invulling van de Dienst PSM support die passend is bij een bedrijfskritische dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk er voor zorg te dragen dat bij uitval van een centrale component de beschikbaarheid van de PSM-Oplossing en daarmee de gevolgen van de uitval voor de Rijksmedewerkers tot een minimum beperkt blijven: • het beperken van het aantal gebruikers dat functionaliteit verliest als gevolg van de uitval; • het beperken van de tijdsduur van de niet beschikbare functionaliteit als gevolg van de uitval.
26	EIS	Opdrachtnemer zorgt voor het inrichten van een betrouwbare PSM met een hoge beschikbaarheid. De minimaal te realiseren beschikbaarheid is opgenomen in Bijlage 17 – SLA parameters.
27	EIS	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van voldoende kennis en voldoende capaciteit om Incidenten in korte tijd en adequaat op te lossen. De minimale eisen zijn opgenomen in Bijlage 17 – SLA parameters.
28	EIS	Opdrachtnemer dient de IDV Belastingdienst zodanig te instrueren dat deze de PSM-Oplossing efficiënt en effectief kan beheren.
29	EIS	De tijdstippen dat de PSM-Oplossing niet beschikbaar is en de onderliggende oorzaak van het Incident wordt door Opdrachtnemer in een Incidentregistratiesysteem geregistreerd: • tijdstip aanvang niet beschikbaar zijn: ontvangst van melding dat de PSM-Oplossing niet beschikbaar is (door IDV Belastingdienst aan Opdrachtnemer); • tijdstip herstel beschikbaarheid: ontvangst van melding herstel beschikbaarheid (door servicetechnici); • beschrijving van de oorzaak dat de PSM-Oplossing niet beschikbaar is geweest.
30	EIS	De beschikbaarheid wordt per jaar vastgesteld. De beschikbaarheid wordt in rapportage door de Opdrachtnemer periodiek beschikbaar gesteld.
31	EIS	Indien de norm voor beschikbaarheid op de PSM-Oplossing niet wordt behaald, neemt Opdrachtnemer maatregelen teneinde de vereiste beschikbaarheid binnen uiterlijk 1 maand te herstellen.
32	EIS	Indien er sprake is geweest van een niet-beschikbaarheid van de PSM-Oplossing, dan zal Opdrachtnemer binnen 2 maanden na de niet-beschikbaarheid een oorzaakanalyse uitvoeren en deze binnen deze periode delen met de Opdrachtgever.
33	EIS	De kosten voor de oorzaakanalyse en de uit te voeren maatregelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
34	EIS	Opdrachtnemer faciliteert dat de Opdrachtgever rechtstreeks toegang heeft tot de specifieke expertise van de fabrikant/toeleverancier.
35	EIS	Opdrachtnemer is er akkoord mee dat naast de IDV Belastingdienst ook individuele IDV-P's contact op kunnen nemen met de Helpdesk voor het melden van incidents/problems en vragen voor zover dat hun decentrale omgeving betreft. De kosten worden geacht te zijn inbegrepen in de prijs van Opdrachtnemer en zijn niet (separaat) verrekenbaar met Opdrachtgever.

Nr	Type	Tekst
36	EIS	Opdrachtnemer levert op schriftelijk verzoek van de IDV Belastingdienst consultancydiensten. Dit betreft het adviseren door de Opdrachtnemer aan de IDV Belastingdienst over hoe de IDV Belastingdienst de PSM-Oplossing het beste kan benutten voor het behalen van de door IDV Belastingdienst in de bestelling benoemde doelstellingen.

3.2.3. Beheer

Bij het beheer van een rijksbrede dienst wordt onderscheid gemaakt tussen centraal en decentraal beheerde functionaliteiten. De PSM-Oplossing dient hiervoor te voorzien in verschillende rollen.

Tevens voorziet de PSM-Oplossing in Role of Attribute Based Access Control (RBAC/ABAC). Hiermee kan voorzien worden in de mogelijkheden om granulair functionaliteit te beleggen bij beheerders van deelgebieden van de oplossing. Deze deelgebieden kunnen zowel functionele deelgebieden (bijvoorbeeld IDV-G en/of IDV-P) als organisatorische deelgebieden (bijvoorbeeld ministeries, departementen of afdelingen) zijn.

De eisen ten aanzien van beheer zijn onderstaand verder uitgewerkt.

Nr	Type	Tekst
37	EIS	De beheeromgeving voor de PSM-Oplossing moet beschikbaar zijn voor de Opdrachtgever, hierin kunnen zowel centraal als lokaal (MFP) systeemconfiguraties worden doorgevoerd, zonder afstemming met de Opdrachtnemer.
38	EIS	In de beheeromgeving is een autorisatiemodel geïmplementeerd zodat de aangewezen medewerkers van de Rijksoverheid adequaat beheer kunnen uitvoeren. Er zijn tenminste de volgende rollen beschikbaar in de oplossing: 1. Centrale beheerder, ofwel de super admin: De persoon met deze rol heeft toegang heeft tot alle instellingen van de PSM-Oplossing en kan rollen toewijzen en/of wijzigen. De rol van gegevensfunctionaris kan de centrale beheerder niet aan zichzelf toewijzen. 2. MFP-beheerder (IDV-P): De persoon met deze rol kan MFP's toevoegen en verwijderen binnen het eigen verzorgingsgebied. 3. Centrale Rapporteur : De persoon met deze rol heeft toegang tot de rapportages over alle diensten, alle gebruikers, alle MFP's en alle opdrachten binnen de oplossing. 4. Gegevensfunctionaris: Deze persoon heeft toegang tot alle benodigde data in de oplossing om (forensisch) onderzoek te kunnen uitvoeren.
39	EIS	Het autorisatiemodel van de beheerinterface ondersteunt de gescheiden beheerverantwoordelijkheden van de verschillende beheerorganisaties, zoals het aanmelden van nieuwe MFP's door de IDV-P's (provisioning van MFP's).
40	EIS	Autorisatiemodellen zijn via de beheerinterface door de SuperAdmin van de Opdrachtgever aanpasbaar.
41	EIS	De PSM heeft een real-time monitoringsfunctie. Deze maakt het mogelijk de status, de versies, en andere informatie van de PSM-componenten en de werking van de functies te volgen zowel voor de Belastingdienst als de IDV-P's.
42	EIS	Beheertaken dienen alleen toegankelijk te zijn voor geautoriseerde personen. De PSM-Oplossing ondersteunt functionele scheiding van beheer en gebruik.
43	EIS	Monitoring, inclusief security monitoring, moet in staat zijn events van de PSM-oplossing door te sturen naar de event managementsystemen van de IDV Belastingdienst en de IDV-P's.
44	EIS	Monitoring biedt capaciteitsmanagement en performancemetingen van de PSM.
45	EIS	Gebruikersprofielen ten behoeve van beheerders kunnen verder worden verfijnd conform ABAC/RBAC.

Nr	Type	Tekst
46	EIS	Het moet mogelijk zijn een selectie of filtering te maken van de events vanuit de PSM-Oplossing die worden doorgestuurd naar het event managementsysteem van de IDV Belastingdienst.

3.2.4. Exitfase

Bij beëindiging van de PSM-Oplossing is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- Meewerken aan de migratie naar de nieuwe Opdrachtnemer.
- Het meewerken aan de laatste rapportages en forensisch onderzoeken.
- Het opruimen van alle gerelateerde informatie in de PSM-Oplossing, te weten: transactie-informatie, gebruikersgegevens, beheergegevens, configuratiegegevens m.b.t. de apparatuur van de Opdrachtgever(s).

Dit resulteert in de volgende eisen.

Nr	Type	Tekst
47	EIS	Bij beëindiging van de PSM-Oplossing werkt de Opdrachtnemer mee aan de exitfase. Opdrachtnemer zet zich actief in om samen met nieuwe leverancier te komen tot een goede overdracht gedurende een maximale periode van 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst. De kosten voor exitfase worden geacht te zijn opgenomen in de prijs.
48	EIS	Opdrachtnemer committeert zich aan het gecontroleerd en onvoorwaardelijk overdragen van alle relevante gegevens (in een nader overeen te komen bestandsformat) aan de nieuwe Opdrachtnemer gedurende de migratie aan het einde van de Overeenkomst. Relevante gegevens zijn die gegevens die nodig zijn voor de Prestatie, en worden bepaald door de Opdrachtgever.
49	EIS	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever aan het einde van de Overeenkomst c.q. aan het einde van de transitie verwijderen, zonder daar een kopie van te behouden. Transactie informatie blijft nog korte tijd (af te spreken) beschikbaar voor laatste onderzoeken en rapportages.

3.3. Functionele specificaties

De functionele specificaties zijn uitgesplitst naar de volgende onderdelen:

- Aansluiten MFP
- Authenticatie
- Printen
- Scannen
- Kopiëren
- Rapporteren
- Onderzoek

Bij elk onderdeel wordt telkens gestart met de benodigde achtergrondinformatie, aangevuld met de eisen, wensen en eventueel aanvullende vragen.

3.3.1. Aansluiten MFP

Om de MFP's te kunnen verbinden met de PSM wordt een koppelvlak gebruikt. Over dit koppelvlak gaat alle informatie, zoals de authenticatie, printjobs, scanjobs enz. Een MFP-client is een client die op de MFP staat of geïnstalleerd wordt, zodat de MFP met de PSM kan communiceren en de functionaliteiten van de PSM-Oplossing kan aanbieden aan de eindgebruikers. De eisen voor het koppelen en het koppelvlak zijn hieronder beschreven.

Nr	Type	Tekst
50	EIS	De door de IDV-P geplaatste MFP's moeten kunnen worden gekoppeld aan de PSM-Oplossing. Met de koppeling komen de PSM-functionaliteiten beschikbaar voor gekoppelde MFP's.
51	EIS	De PSM-Oplossing biedt een koppelvlak voor het koppelen van de MFP's via internet.
52	EIS	Het koppelvlak is onafhankelijk van het merk en type van de MFP. De PSM-oplossing dient ten minste het embedded device op 5 verschillende merken MFP's te ondersteunen.
53	EIS	Om de functionaliteit beschikbaar te maken voor Rijksmedewerkers en Bezoekers biedt de PSM-Oplossing geïntegreerde MFP-clients voor de MFP's. Deze MFP-clients maken gebruik van het integratieplatform van de MFP.
54	EIS	De PSM-Oplossing biedt MFP-clients voor de huidige populatie (installed base) MFP's. Deze zijn benoemd onder Paragraaf 2.2 Beoogde dienstverlening PSM-Oplossing. Opdrachtnemer kan deze MFP-client leveren. Voor het installeren van een MFP-client en de bijbehorende kaartlezer op een MFP uit de installed base, kan Opdrachtnemer uitgaan van de medewerking van de leverancier van deze MFP's.

3.3.2. Authenticatie

Dit gaat om authenticatie voor Rijksmedewerkers. Authenticatie kan met behulp van de Rijkspas of een alternatief zoals bijvoorbeeld een app op een smartphone.

De huidige MFP's zijn voorzien van een paslezer voor de Rijkspas. Deze heeft een contactloze chip NFC conform ISO/IEC14443 voorzien van statisch UID op basis van Mifare Desfire EV1 en Desfire EV2 (in de EV1 mode geconfigureerd) protocollen. De UID wordt hexadecimaal doorgegeven door de MFP-client.

De gebruiker authenticatieert zich op de MFP middels account en wachtwoord bij SSOon Rijk.

Alternatief 1: de gebruiker biedt op de MFP de Rijkspas aan.

Voorafgaand registreert de gebruiker eenmalig de Rijkspas bij de eerste keer aanbieden door account en wachtwoord op te geven.

Alternatief 2: Een (moderne) inlogmethode die voldoet aan de eisen en wensen die gesteld zijn voor security en privacy. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een app op de smartphone, waarbij de app authenticatieert bij SSOon Rijk.

Accounts zijn UPN (EntraID of UPN uit Active Directory) vaak, maar niet per definitie gelijk een email.

Voor Gastprinten mag alleen gebruik gemaakt worden van een ingetoetste code of password als dit een one time password betreft.

Belangrijk is dat bij een Rijkspas meerdere accounts van verschillende diensten kunnen horen, de gebruiker moet dan kunnen kiezen om te voorkomen dat een willekeurig account gekozen wordt. Met een app kan de gebruiker zelf aangeven welk account gekozen moet worden. Het staat de opdrachtnemer vrij een alternatief te bieden, mits geen geweld gedaan wordt aan het uitgangspunt van pull-print (zie vooruitleg hoofdstuk 2.2.).

De PSM-Oplossing kan gekoppeld worden aan één of meer Identity Management Systemen (IMS). De Rijksoverheid heeft een centraal identiteiten provisioning koppelvlak (Rijksbrede Single Sign-On, SSOon Rijk) waarop alle Afnemers zijn aangesloten. Dit koppelvlak heeft de mogelijkheid om SaaS-diensten hierop aan te sluiten. Dit koppelvlak ondersteunt SAML -

protocol. Voor hele kleine Afnemers die niet aangesloten zijn op SSON Rijk dient een aparte koppeling gerealiseerd worden.

De SSON Rijk voorziet de applicatie van informatie op het moment dat een Rijksmedewerker gebruik maakt van de PSM-Oplossing. Voor de PSM-Oplossing betreft deze informatie o.a.:

- Een uniek identificatie ID² gekoppeld aan het account van de gebruiker
- Het e-mailadres van de gebruiker
- Het Rijkspasnummer van de gebruiker (kan aan meerdere accounts zijn gekoppeld)

De voorziening, een IDaaS³-systeem, haalt de afgesproken set aan gegevens op en deelt deze met de PSM. De PSM voorziet ook in een koppelvlak identiteiten service om gegevens op een uniforme wijze door de deelnemende organisatie te laten afleveren en ook weer te verwijderen. CIO Rijk is de eigenaar van de IDaaS dienstverlening en het functioneel beheer ligt bij SSC-ICT.

De koppeling van de PSM-Oplossing met SSON Rijk zorgt ervoor dat de Printopdracht Koppelvlak niet open staat voor alle internetgebruikers, maar dat de gebruiker en/of werkomgeving eerst geauthentiseerd worden voordat de printopdracht afgeleverd kan worden.

Nr	Type	Tekst
55	EIS	De Rijksmedewerker authenticereert zich bij een MFP voordat hij kan printen en scannen; De Opdrachtgever bepaalt de wijze van authenticeren. Inloggen middels de Rijkspas dient in ieder geval te worden ondersteund. Daarnaast een extra inlogmethode middels moderne hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een smartphone. Het op de MFP intoetsen van een persoon gerelateerde vrijgavecode is niet toegestaan.
56	EIS	De PSM-Oplossing levert self-service faciliteiten voor de gebruikers om zelf de Rijkspas te registreren.
57	EIS	Het authenticeren van de Rijksmedewerker op een MFP is mogelijk via één of meerdere van de volgende methodieken: • Identificatie door het aanbieden van een ID-kaart (Rijkspas); • Identificatie via een moderne inlogmethode, zoals bijvoorbeeld een app op de mobiele telefoon. De toelichting hierop is: Authenticatie op de MFP middels Rijkspas en app op de mobiele telefoon, om de MFP te ontgrendelen voor printen, scannen en kopiëren. Binnen de overheid zijn diverse sleutels in gebruik. Dit zijn bijvoorbeeld de Rijkspas en authenticatie-apps op de mobiele telefoons. Uit deze set van authenticatiemiddelen willen we het aanmelden op de printers aanbieden. Bij voorkeur op dezelfde wijze zoals die nu wordt gehanteerd, namelijk met de Rijkspas aanmelden op de printers.
58	EIS	Als een gebruiker de Rijkspas aanbiedt aan de MFP, of zich identificeert op de MFP via de moderne ontgrendelmethode of als de gebruiker een printopdracht naar de PSM stuurt, dan wordt de gebruiker geautomatiseerd in de PSM-Oplossing aangemaakt.
59	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt provisioning van identiteiten via het SCIM-protocol. Hierbij moet het systeem een pull-mechanisme ondersteunen.
60	EIS	Aangeboden product of oplossing ondersteunt OAuth conform het Forum Standaardisatie.
61	EIS	Aangeboden product of oplossing ondersteunt OIDC-protocol.

² Het ID moet uniek voor de persoon b.v. het RIN (Rijks Identifierend Nummer)

³ IDaaS = Identiteit- en Attribut Service

Nr	Type	Tekst
62	EIS	De PSM-Oplossing moet de gebruiker authenticeren met behulp van SSO _n Rijk. SSO _n Rijk communiceert met (web)applicaties op basis van SAML 2.0, OAuth2.0 of OpenID Connect 1.0.
63	EIS	Gebruikersaccounts worden na een instelbare tijdsperiode van inactiviteit gedeactiveerd. Deze termijn wordt steeds opnieuw gestart na een succesvolle authenticatie.
64	EIS	Gebruikersaccounts kunnen actief gedeactiveerd worden door (of op verzoek van) de Opdrachtgever.
65	EIS	Het authenticeren van de Rijksmedewerker vindt plaats op basis van de actuele gegevens die zijn verkregen uit de aan de PSM-Oplossing aangesloten Identiteit Management Services (IMS).
66	EIS	Als een MFP in een tijdsperiode niet wordt gebruikt dient de autorisatiefunctie de Rijksmedewerker uit te loggen. Deze tijdsperiode is via configuratie instelbaar in minuten en seconden.
67	EIS	Inloggen voor de Beheerders van de PSM-Oplossing gebeurt middels Multifactor Authentication (MFA). Dit geldt voor de beheerders van de IDV Belastingdienst en de beheerders van de IDV's die beheertaken uitvoeren voor hun domein in de PSM-Oplossing.

3.3.3. Printen

Printen is opgesplitst in printen Rijksmedewerkers en Gastprinten.

3.3.3.1. Printen Rijksmedewerker

Vanaf de Werkomgeving van de Rijksmedewerker worden printopdrachten, die gegenereerd worden vanuit de kantoor- en bedrijfsapplicaties, aangeboden op het koppelvlak van de PSM (Cloud). De verbinding tussen de Werkomgevingen en de PSM-Oplossing is adequaat beveiligd en alleen beschikbaar voor de gebruikers van de Opdrachtgever. Onbevoegden kunnen geen gebruik maken van dit koppelvlak.

Bij Pull print wordt de printopdracht centraal opgeslagen op de PSM-Oplossing. Nadat de gebruiker zich geauthentiseerd heeft op een willekeurige aangesloten MFP van de IDV-P, krijgt de gebruiker een lijst te zien van klaarstaande printopdrachten. De gebruiker kan deze printopdrachten printen, laten staan of verwijderen. Bij het printen haalt de MFP de printopdracht op en drukt deze af. Bij verwijderen of als de opdracht geprint is, wordt de printopdracht daadwerkelijk van de PSM verwijderd.

Nr	Type	Tekst
68	EIS	De PSM biedt koppelvlakken voor de ontvangst en afhandeling van printopdrachten uit kantoor- en bedrijfsapplicaties geïnstalleerd op de werkomgevingen van de diverse Afnemers.
69	EIS	De ICT-werkomgeving bestaat uit fysieke apparatuur met daarop geïnstalleerd Windows, Linux, ChromeOS en MacOS werkomgevingen. De printopdrachten worden geïnitieerd door Rijksmedewerkers (geven van een printopdracht in een applicatie). Minimaal worden gevirtualiseerde omgevingen (VMWare, Citrix, maar niet beperkt tot) en Windows, Linux en MacOS werkomgevingen ondersteund. Ook met internet facing laptops en Azure Virtual Desktops moet kunnen worden afgedrukt. Opdrachtnemer ondersteunt dit met zijn PSM-Oplossing.
70	EIS	Niet afgedrukte printopdrachten worden gedurende een centraal instelbare tijd (minimaal tussen 1 en 200 uur) bewaard en daarna automatisch verwijderd.
71	EIS	De pull print functie is via een grafisch symbool voor de Rijksmedewerker selecteerbaar op het gebruikersdisplay van de MFP.

Nr	Type	Tekst
72	EIS	De pull print functie kan gebruikt worden door Rijksmedewerkers die zijn geregistreerd als gebruiker in PSM-Oplossing en geautoriseerd zijn voor het gebruik van de pull print functie.
73	EIS	De Rijksmedewerker kan 1 of meerdere printopdrachten selecteren om af te drukken en te verwijderen.
74	EIS	De lijst van printopdrachten die aan de eindgebruikers wordt getoond dient te allen tijde real-time te zijn.
75	EIS	De oorspronkelijke printinstellingen van de printopdracht worden overgenomen door de PSM-Oplossing. De Rijksmedewerker kan bij het selecteren van de printopdracht in de PSM-Oplossing minimaal de volgende printinstellingen wijzigen: forceren op zwart-wit afdruk, het aantal af te drukken exemplaren (herhaald printen van de printopdracht).
76	EIS	De printopdracht van de Rijksmedewerker mag alleen worden afgedrukt op een MFP waarop de desbetreffende Rijksmedewerker zich middels de Rijkspas of met behulp van andere authenticatie bekend heeft gemaakt.
77	EIS	De Rijksmedewerker stuurt de af te drukken content naar de PSM-Oplossing.
78	EIS	Per Printopdracht wordt vastgelegd: gegevens Rijksmedewerker, datum en tijd, de MFP waar de printopdracht is afgedrukt en gegevens printopdracht: het aantal pagina's zwart-wit en het aantal pagina's kleur en het formaat van de afdruk.
79	EIS	De configuratie van de pull print functie (MFP-client) op de MFP kan centraal door de PSM-Oplossing worden uitgevoerd.
80	EIS	De pull print functie biedt de functionaliteit om de naam van printopdrachten te maskeren, zodat de originele documentnaam niet zichtbaar is voor andere Rijksmedewerkers en beheerders.
81	EIS	De bestandsnaam van de printopdracht is alleen zichtbaar voor de gebruiker. Systeem en beheerders zien alleen gehashte naam.
82	EIS	Het transport van de printdata tussen de PSM-Oplossing en de MFP-Client pull print wordt versleuteld. Versleuteling kan via de PSM-Oplossing worden geconfigureerd. Het verwerken van deze versleutelde printdata heeft geen invloed op de productiviteit van de MFP's. Het netwerkverkeer 'in transit' voldoet tenminste aan de 'sufficient' of 'good' eisen van NCSC: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
83	EIS	De pull print functie maakt gebruik van één printer driver voor het ondersteunen van de typen MFP's uit het MFP-kernassortiment.
84	EIS	Bij printen vanuit de werkomgeving moet de gebruiker minimaal op kunnen geven: • Enkel- en dubbelzijdig, • Zwart-wit en kleur, • Voorbedrukt briefpapier (eigenlijk keuze voor een lade), • Aantal kopieën, • Papierformaat A4 en A3. De PSM-client geeft deze informatie mee in de afdrukopdracht.
85	EIS	De printerdriver kan door de IDV-G geautomatiseerd geïnstalleerd worden.
86	EIS	Een gebruiker moet wijzigingen kunnen aanbrengen op printopdrachten die gereed staan in de persoonlijke printqueue.
87	EIS	Bij het geven van de printopdracht kan de gebruiker finishing optie(s) opgeven).
88	EIS	Een Rijksmedewerker kan ook de volgende (of vergelijkbare) werkwijze hanteren: • de Rijksmedewerker stuurt een e-mail met bijlage gericht naar het Gastprinten emailadres; • de mail2print functie ontvangt de e-mail met bijlage, print de bijlagen in de achtergrond en bewaart de printopdrachten gedurende een geconfigureerde tijd. De e-mail met bijlagen wordt na verwerken verwijderd; • de Rijksmedewerker ontvangt na het aanbieden van zijn printopdracht of meerdere printopdrachten informatie over de (veilige) vrijgavemethode;

Nr	Type	Tekst
		de Rijksmedewerker selecteert de te printen opdrachten en geeft deze vrij om af te drukken.
89	EIS	De gebruiker op de PSM-client moet zich eerst authenticeren op het koppelvak (middels SAML of OpenID Connect), voordat de printjob afgeleverd kan worden. Opmerking; Opdrachtgever is voornemens om de definitieve versie van de specificaties van het koppelvak (middels SAML of OpenID Connect) voor gunning hiervan aan te leveren. De Versie is nu in concept. Mocht de definitieve versie niet beschikbaar zijn om wat voor reden dan ook, dan is het vigerend document van toepassing.
90	WENS (max. 250 punten)	De PSM-Oplossing bevat de hieronder benoemde finishing opties in één van de volgende mogelijkheden: Optie a) Alle geïnstalleerde finishing opties van multivendor MFP's worden ondersteund met gebruik van meerdere printqueues op de werkplekken; Of, Optie b) Alle geïnstalleerde finishing opties in de MFP's van multivendor printers worden ondersteund met gebruik van één rijksbrede printqueue op de werkplekken. Onder finishing opties wordt verstaan dat een gebruikers bij een printopdracht de volgende opties mee kan geven (mits ondersteund door MFP): - Vorbedrukt briefpapier (eigenlijk keuze voor een lade), - Perforeren (2 of 4 gaten) - Nieten - Vouwen - Sorteren Voor deze Wens kunnen maximaal 250 punten worden behaald: Optie a) 50 Optie b) 175 Geen van de twee opties – 0 punten De wijze van toepassen van de finishing opties is gebruiksvriendelijk en beheerdersvriendelijk. Licht toe welke inspanning de gebruiker en de beheerder moet verrichten om gebruik te maken van de finishing opties. De toelichting wordt beoordeeld op basis van de beschreven mate van inspanning, de mate van volledigheid van de toelichting en de mate van concreetheid van de toelichting. Met de toelichting kan maximaal 75 punten worden verdiend. a) de mate van inspanning * Indien uit de toelichting blijkt dat zowel gebruiker als beheerder naar oordeel van de Aanbestedende dienst weinig inspanningen moeten verrichten om gebruik te maken van de finishing opties: 30 punten * Indien uit de toelichting blijkt dat zowel gebruiker als beheerder naar oordeel van de Aanbestedende dienst meer dan weinig maar niet onaanvaardbaar veel inspanningen moeten verrichten om gebruik te maken van de finishing opties: 15 punten * Indien uit de toelichting blijkt dat zowel gebruiker als beheerder naar oordeel van de Aanbestedende dienst onaanvaardbaar veel inspanningen moeten verrichten om gebruik te maken van de finishing opties: 0 punten b) de mate van volledigheid. * Indien alle elementen (alle finishing opties zowel vanuit gebruikers als beheerdersrol) zijn behandeld (20 punten) * Indien niet alle elementen (alle finishing opties zowel vanuit gebruikers als beheerdersrol) zijn behandeld (0 punten) c) de mate van concreetheid * Indien het plan op alle elementen voldoende concreet is (25 punten) * Indien het plan niet op alle gevraagde elementen voldoende concreet is (0 punten)

3.3.3.2. Gastprinten

Het doel van Gastprinten is om:

1. Printen mogelijk te maken voor gebruikers die niet met SSO n Rijk kunnen authenticeren;
2. Printen mogelijk te maken voor gebruikers die over een device beschikken waar de printqueue niet beschikbaar is, bijvoorbeeld een BYOD.

Het IDWOR-kader geeft alléén mail2print als oplossing met als reply-mail een vrijgavecode. Er zijn meer mogelijkheden, het is aan de leverancier om aan het doel te voldoen. Voor vrijgave mag in dit geval wel een vrijgavecode ingetoetst worden, dit is dus niet dezelfde printwijze als printen voor de Rijksmedewerkers.

De functie Mail2Print moet het mogelijk maken om een mail met bijlagen te versturen naar PSM op basis van een vast e-mailadres, zoals bijvoorbeeld Gastprinten@rijksprint.nl.

Van Mail2Print wordt gebruik gemaakt indien;

- a) Een Bezoeker gebruik wil maken van printfaciliteiten;
- b) Een Rijksmedewerker gebruik wil maken van gastprinten;
- c) Men niet beschikt over een authenticatiemiddel;
- d) Men wenst te printen vanaf een niet ondersteund apparaat.

Nr	Type	Tekst
91	EIS	Mail2print biedt de mogelijkheid printopdrachten te genereren en deze op een zelf te kiezen MFP af te drukken door zich op deze MFP te authenticeren.
92	EIS	De mail2print functie biedt de functionaliteit om via een e-mailadres een printbestand aan te leveren, automatisch te laten converteren naar een printopdracht en deze printopdracht op een willekeurige MFP af te drukken.
93	EIS	Voor het vrijgeven van printopdrachten dient de Bezoeker een vrijgavecode in te voeren op de MFP. Deze vrijgavecode heeft de Bezoeker per e-mail ontvangen als respons op het aanbieden van een document via het 'Gastprinten' e-mailadres.
94	EIS	De Rijksmedewerker of bezoeker kan een document als bijlage via een e-mail opsturen aan een specifiek e-mailadres behorend bij de PSM-Oplossing, bijvoorbeeld gastprinten@rijksprint.nl . Het te gebruiken unieke e-mailadres is configureerbaar. De PSM-Oplossing kan in ieder geval gebruik maken van de bestaande e-mailservice van de aangewezen ICT Dienstverlener op basis van M365 shared mailboxen voor de benodigde e-mailadressen.
95	EIS	De standaard afdrukinstellingen voor het af te drukken document, waaronder enkel/dubbeltzijdig, zwart-wit/kleur, invoerlade kunnen door de beheerder centraal worden geconfigureerd. Deze instellingen zijn van toepassing op de aangeboden documenten.
96	EIS	De ondersteunde documentformaten zijn in ieder geval: PDF, TIFF, Microsoft Office (rtf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx), ODF en hun logische opvolgers.
97	EIS	De transactiegegevens betreffende de printopdracht worden geregistreerd: minimaal het e-mailadres van de Bezoeker of Rijksmedewerker, datum en tijd, de MFP waarop is afgedrukt en het aantal pagina's zwart-wit en aantal pagina's kleur. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld aan de PSM.
98	EIS	De configuratie van de mail2print functie wordt centraal uitgevoerd.
99	EIS	Alle e-mailadressen die voldoen aan RFC822 worden geaccepteerd.
100	EIS	De volgende (of vergelijkbare) werkwijze wordt gehanteerd voor Gastprinten: • Bezoeker stuurt een e-mail met bijlage gericht naar dit e-mailadres;

Nr	Type	Tekst
		- de mail2print functie ontvangt de e-mail met bijlage, print de bijlagen in de achtergrond en bewaart de printopdrachten gedurende een geconfigureerde tijd. De e-mail met bijlagen wordt na verwerken verwijderd; - de bezoeker ontvangt na het aanbieden van zijn printopdracht of meerdere printopdrachten informatie over de (veilige) vrijgavemethode; - de bezoeker selecteert de te printen opdrachten en geeft deze vrij om af te drukken;
101	EIS	De e-mail zelf en de bijlagen – mits in ondersteund formaat - worden als afzonderlijke printopdrachten aangeboden.
102	EIS	Niet afgedrukte printopdrachten worden gedurende een centraal instelbare tijd (minimaal tussen 1 en 200 uur) bewaard en daarna automatisch verwijderd.
103	Wens	Opdrachtnemer biedt naast mail2print nog één of meerdere ontgrendelingsmethodes voor Gastprinten. Geef een toelichting op deze ontgrendelingsmethode(s). Het is aan Opdrachtgever te besluiten of en van welke van de aanvullend genoemde ontgrendelingsmethode gebruik wordt gemaakt. Opdrachtnemer biedt deze functionaliteit: Ja- 125 punten Nee- 0 punten

3.3.4. Scannen

De scan functie is voor het scannen van documenten op de MFP. De scanbestanden worden in de PSM-Oplossing verwerkt. Voor alle scanfuncties gelden de volgende eisen.

3.3.4.1. Scannen generiek

Nr	Type	Tekst
104	EIS	Scannen kan enkel en alleen gebruikt worden door geautoriseerde Rijksmedewerkers.
105	EIS	De volgende bestandsformaten worden minimaal ondersteund voor het gescande document: PDF, PDF doorzoekbaar, PDF/A-1a, PDF/A-1b, JPG, TIFF. De Rijksmedewerker kan het gewenste bestandsformaat selecteren.
106	EIS	Gescande documenten kunnen als afzonderlijk scanbestand per pagina worden afgeleverd of als één scanbestand met alle gescande pagina's. Dit is instelbaar door de Rijksmedewerker.
107	EIS	Scaninstellingen dienen in een workflow te kunnen worden geconfigureerd en als een template te worden aangeboden aan de gebruikers. De volgende instellingen dienen te worden aangepast, waaronder licht/donker, contrast, scherppte, scanresolutie, compressie, oriëntatie (portret/landschap), inverse beeld, uitvoer mode (auto/zwart-wit/grijswaarde, kleur), enkel/dubbelzijdig, beeld type (tekst, foto, gemengd), achtergrond onderdrukking, blanke pagina onderdrukking, scanafmeting, scangebied.
108	EIS	De transactiegegevens betreffende de scanopdracht worden minimaal geregistreerd: de Rijksmedewerker, de MFP waarop is gescand en het aantal gescande pagina's. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld aan de accounting & rapportage functie.

3.3.4.2. Scan2download

Opdrachtgever wenst te kunnen scannen naar een locatie vanwaar de gebruiker het document kan downloaden (scan2download). Naast de mogelijkheden voor scannen en het authenticiseren op de MFP zoals bij scan2download genoemd worden hieraan de volgende eisen gesteld:

Nr	Type	Tekst
109	EIS	De scan2download functie biedt de functionaliteit om op een MFP een document te scannen en het gescande document voor de Rijksmedewerker klaar te zetten om te downloaden. De download link wordt per mail verstuurd.
110	EIS	De Rijksmedewerker moet vanaf zijn ICT-werkomgeving een opgeslagen scanopdracht kunnen downloaden middels de download link. Toegang tot het bestand gebeurt door middel van authenticatie, zoals Single Sign-On Rijk) indien de opslaglocatie zich in de PSM-Oplossing bevindt.
111	EIS	Na het verwerken van de scanopdracht wordt door de PSM-Oplossing een downloadlink verstuurd naar de Rijksmedewerker.
112	EIS	Na download wordt het scanbestand uit de PSM-Oplossing direct verwijderd.
113	EIS	Na een bepaalde tijd (configureerbaar) wordt een niet gedownload scanbestand verwijderd.
114	EIS	Authenticatie op het download koppelvlak verloopt via het via het hiervoor beschikbaar gestelde koppelvlak Single sign on Rijk (SAML2.0 / OpenID Connect 1.0).

3.3.4.3. Wijzigingen in de PSM Oplossing

Software is dynamisch en is continu onderhevig aan wijzigingen Dit kunnen aanpassingen zijn, maar ook het toevoegen van een nieuwe functionaliteit. Opdrachtgever wordt graag proactief door Opdrachtnemer geïnformeerd over deze wijzingen. Daarnaast kan bij Opdrachtgever de behoefte ontstaan om bepaalde wijzigingen in de software toe te voegen, vanuit een optimalisatie of continueringsbehoefte. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om in gesprek met Opdrachtnemer te treden om deze gewenste wijzigingen toe te lichten en in gezamenlijk overleg te besluiten tot het beschikbaar stellen van deze wijzigingen.

Nr	Type	Tekst
115	EIS	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 2 weken voor de nieuwe release over wijzigingen in de PSM-Oplossing en de daarbij verwachte impact die de wijzigingen hebben voor het optimaal gebruik van de PSM-omgeving van de Opdrachtgever.
116	EIS	Indien wijzigingen direct of indirect impact hebben op de Security en/of Privacy bepalingen van de Overeenkomst c.q. Verwerkersovereenkomst, dan draagt de Opdrachtnemer per direct zorg voor het inplannen van overleg met de Opdrachtgever om de impact in detail te bespreken en hierop de benodigde acties te ondernemen.

Nr	Type	Tekst
117	WENS (max. 200 punten)	Geef aan of, en zo ja hoe en wanneer, de Opdrachtgever in staat wordt gesteld om nieuwe versies van de PSM-Oplossing buiten de productieomgeving te testen (zogenaamde Beta-programma). Indien Opdrachtnemer een Betaprogramma heeft voor nieuwe releases dan zou Opdrachtgever hieraan graag deelnemen. Het doel van de Opdrachtgever is om met het Betaprogramma ervaring op te doen met nieuwe functionaliteit of gewijzigde functionaliteit. Na acceptatie van de Opdrachtgever kan dit in productie worden uitgerold. De volgende punten zijn te behalen bij deze wens: Ja- 200 punten Nee- 0 punten

3.3.5. Rapportages

Het is belangrijk om een goed inzicht te krijgen in het gebruik van de omgeving. Daarbij kan bijvoorbeeld gekeken worden naar het gebruik van MFP's op een bepaalde locatie, wat kan leiden tot het opschalen of afschalen van het aantal MFP's op diezelfde locatie.

Nr	Type	Tekst
118	EIS	Opdrachtnemer committeert zich aan de vereisten Rapportages zoals vermeld in Bijlage 10.
119	WENS (max. 75 punten)	Geef aan of Opdrachtnemer ook de mogelijkheid biedt om de data van de rapportages te integreren met BI-tools(zoals Microsoft Power BI, Cognos enz)? Zo ja, geef aan met welke BI-tooling integratie mogelijk is. Opdrachtnemer biedt deze functionaliteit: Ja- 75 punten Nee- 0 punten

3.3.6. DAP

Hoe de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samenwerken wordt vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Nr	Type	Tekst
120	EIS	Inschrijver stelt in samenspraak met IDV Belastingdienst binnen twee maanden na start van de Overeenkomst een DAP op.

3.3.7. Onderzoek

In het kader van de vigerende wetgeving of op basis van interne signalen moet een forensisch onderzoek gestart kunnen worden. Deze onderzoeken kunnen alleen worden

uitgevoerd door een beperkte groep van gegevensfunctionarissen. De beheerders kunnen zichzelf deze rol niet toekennen.

Nr	Type	Tekst
121	EIS	Voor forensisch onderzoek moet de PSM voor een specifieke gebruiker of MFP inzichtelijk kunnen maken op welke MFP, tijd en welk document is afgedrukt.
122	EIS	De bestandsnaam van een print opdracht kan zichtbaar worden gemaakt voor forensisch onderzoek.
123	EIS	Het forensische onderzoek is alleen toegankelijk voor geautoriseerde personen.

3.3.8. Verbeterplan

Nr	Type	Tekst
124	EIS	Indien de PSM-oplossing gedurende de operationele beheerfase in een periode van drie (3) maanden na de initiële melding naar het oordeel van Opdrachtgever nog steeds niet voldoet aan één of meerdere Service Levels (zoals vermeld in Bijlage 17 SLA-parameters), levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert het Verbeterplan aan de Opdrachtgever ter acceptatie. Na acceptatie door Opdrachtgever wordt het Verbeterplan door Opdrachtnemer ten uitvoer gebracht. 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.

4. Factureren en Bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren. Als overheid zijn wij 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).

Onderstaand treft u de nadere beschrijving van bovenstaande facturatiemogelijkheden aan.

4.1. 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 in de Handleiding Aansluiten op DigiPoort voor Bedrijven | Logius.

4.2. 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.

Noot: De Rijksoverheid accepteert vanaf 1 januari 2023 geen e-factureren meer in SI-UBL 1.2 formaat. Directe aanleiding hiervoor is het besluit van de Nederlandse Peppolautoriteit (NP) om deze berichtenstandaard per 1 juli 2022 optioneel te maken.

De nieuwe standaard (per 1 januari 2023) is: NLCIUS of Peppol BIS.

Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

4.3. 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.

Nr	Type	Tekst
125	EIS	De Opdrachtnemer voldoet, conform Bijlage 5 Bijsluiter e-factureren juli 2022, 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.

Nr	Type	Tekst
		Zie ook https://www.helpdesk-efactureren.nl/bijsluiter voor de meest actuele informatie.
126	EIS	Kosten en/ of risico's die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
127	EIS	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke verpakking, pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering en/ of de factuur weigeren.
128	EIS	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. Kosten die voortkomen uit aanpassingen in het implementatieplan en/ of implementatie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.4. Facturatie van de Diensten

4.4.1 Implementatiekosten

Nr	Type	Tekst
129	EIS	De kosten van de implementatie worden na de succesvolle afronding en oplevering van de implementatie conform de tarieven zoals vastgelegd in Bijlage G, per IDV-P achteraf door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij de IDV Belastingdienst, nadat deze schriftelijk zijn geaccordeerd door de bevoegde projectmanager namens de Opdrachtgever.

4.4.2. Licentiekosten

Nr	Type	Tekst
130	EIS	De licentiekosten zoals vastgelegd in Bijlage G, worden voor het 1e kalender jaar (kalenderjaar 2025) door Opdrachtnemer, bij ingang van de Overeenkomst naar rato van de gebruiksperiode van dat kalenderjaar, in rekening gebracht bij de IDV Belastingdienst. De IDV Belastingdienst zal hiervoor aan Opdrachtnemer een bestelopdracht verstrekken op basis van het voorlopig aantal MFP's.
131	EIS	De licentiekosten voor het 1e kalenderjaar worden definitief vastgesteld op basis van het aantal werkelijke devices wat gedurende dat 1e kalenderjaar op de PSM-Oplossing is aangesloten, bedrijfsvaardig is opgeleverd en operationeel in gebruik is. In april van het eerste kalenderjaar wordt bepaald of het aantal aangesloten MFP's voor het 1e kalenderjaar in overeenstemming is met het voorlopige aantal opgegeven MFP's. Indien het verschil groter is dan 10%, dan zullen de licentiekosten in het daaropvolgende kalenderjaar worden verdisconteerd met de facturatie.
132	EIS	De kosten voor de licentie(s) worden met uitzondering van het eerste en laatste contractjaar telkens aan het begin van het nieuwe kalenderjaar door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer een Opdracht op basis waarvan Opdrachtnemer de licenties in rekening brengt. In het laatste contractjaar worden de licentiekosten aan het einde van het contractjaar in rekening gebracht, gebaseerd op de definitieve aantallen aangesloten MFP's.
133	EIS	Uiterlijk op 30 november in het voorafgaande kalenderjaar, ingaande per het 2e contractjaar, communiceert Opdrachtgever aan Opdrachtnemer het aantal aangesloten MFP's voor het komende kalenderjaar. Gedurende het kalenderjaar kan het daadwerkelijk aantal aangesloten printers fluctueren. De Rijksoverheid verwacht dat het aantal aangesloten MFP's gedurende de looptijd van de Overeenkomst afneemt. Het

Nr	Type	Tekst
		daadwerkelijk aantal aangesloten MFP's kan fluctueren. Mocht per 30 november blijken dat het verschil in het aantal opgegeven MFP's en daadwerkelijke MFP's in het huidige kalenderjaar groter is dan 10%, dan zullen de licentiekosten in het daaropvolgende kalenderjaar worden verrekend op de facturatie van het komend kalenderjaar.

4.4.3. Consultancykosten

Nr	Type	Tekst
134	EIS	Indien Opdrachtgever Consultancy van Opdrachtnemer wenst te ontvangen, verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een bestelopdracht.
135	EIS	De kosten van de Consultancy Uren zullen door Opdrachtnemer maandelijks achteraf in rekening worden gebracht op basis van de in de Overeenkomst vastgelegde uurtarieven, nadat deze zijn geaccordeerd door de bevoegde projectmanager van Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt alleen de daadwerkelijk geleverde Consultancy uren in rekening.

5. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De Rijksoverheid vraagt sectoren, bedrijven en burgers om te verduurzamen. Tegelijk is het voor een veilig en duurzaam Nederland essentieel dat de Rijksoverheid ook zelf duurzaam handelt: duurzame mobiliteit, circulair werken, klimaat neutrale bedrijfsvoering en infrastructuurprojecten. En net als voor andere partijen betekent dit voor het Rijk ook vaak een andere manier van werken. Het Rijk wil zelf het gedrag laten zien dat zij van anderen verlangt, daarover transparant communiceren en waar het kan anderen inspireren en stimuleren ook duurzaam te werken.

In 2019 zijn door het Rijk enkele belangrijke stappen gezet in het beleid voor de Rijksorganisatie. De inkoopstrategie **“Inkopen met Impact”** werd vastgesteld. Deze strategie richt zich op het duurzaam, sociaal en innovatief inkopen door het Rijk. De ambitie is om in 2023 tien bedrijfsvoeringcategorieën circulair in te richten, waaronder ICT Hardware (ICT-hardware is verspreid over een drietal inkoop categorieën, waaronder ICT Werkomgeving Rijk). Doelen zijn o.a. om in 2030 50% minder primaire grondstoffen te gebruiken, de meest energiezuinige apparatuur in te kopen, meer arbeidsparticipatie te realiseren (quotum regeling), duurzame productieketens te stimuleren (minder misstanden en betere arbeidsomstandigheden) en innovatiegericht in te kopen (en optreden als launching customer).

Voor cloud dienstverlening geldt dat de klimaat impact met name zit in de bedrijfsvoering van haar leveranciers en direct onderliggend de energy efficiency datacenters. Extra relevant is het daarbij bijbehorende percentage hernieuwbare energie en de oorsprong hiervan, waarbij maatschappelijk discussies in acht moeten worden genomen omtrent [geografische allocatie](#) van datacenters, stijgend [energieverbruik](#) hiervan en beschikbaarheid van [hernieuwbare energie](#) (HE) binnen Nederland.

De maatschappelijke doelen die via Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) worden nagestreefd, zijn in veel gevallen al vastgelegd in onder meer de Sustainable Development Goals (SDG's), de klimaatafspraken, de Banenafspraken, het Grondstoffenakkoord, de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen, het door alle ministeries en enkele rijksorganisaties ondertekende [Charter Diversiteit](#) en andere doelen waarvoor overheden (en in veel gevallen ook bedrijven) gezamenlijk aan de lat staan.



Sinds de lancering op 14 juni 2021 is categorie ICT Werkomgeving Rijk intensief betrokken bij het **Circular & Fair ICT Pact (CFIT)**. [CFIT](#) is een internationaal inkoopgericht partnerschap om circulariteit, eerlijkheid en duurzaamheid in de ICT-sector te versnellen.



CFIT stimuleert het gebruik van gemeenschappelijke, gebruiksvriendelijke inkoopcriteria, geeft houvast en faciliteert kennisdeling. Samen zullen we onze collectieve inkoopkracht benutten, in nauwe dialoog met de ICT-aanbodzijde, om de verandering en innovatie te bewerkstelligen die we nodig hebben.



CFIT is een actie in het kader van het [UN One Planet Network SPP-programma](#).

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vormt een kernwaarde van deze aanbesteding, waardoor de doelstelling is om de markt maximaal uit te dagen om de meest duurzame Prestatie te leveren conform onderstaande formule. Er kan niet over een duurzame prestatie gesproken worden indien er geen invulling wordt gegeven middels een integrale benadering van alle onderdelen in de waardeketen.

Meest duurzame Prestatie = duurzaam product + duurzame dienstverlening + duurzame productieketen + duurzame bedrijfsvoering.

De strategische kaders en formules zoals hierboven vermeld, vormen het uitgangspunt voor het onderwerp MVO binnen IWR2024|PSM-Oplossing, verdeeld in de onderstaande thema's:

- Algemeen;
- Klimaat;
- Milieu;
- Ketenverantwoordelijkheid;
- Diversiteit & Inclusie.

In het volgende hoofdstuk worden deze aandachtsgebieden vertaald in eisen en wensen.

De Eisen in dit hoofdstuk zijn minimum eisen voor duurzaamheid en kunnen herzien worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever (duurzaam marktconform). Ieder thema is gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) waar het via de eisen en wensen een bijdrage aan levert. Gedurende de duur van de Overeenkomst kan Opdrachtgever verificatiedocumentatie of bewijsmiddelen opvragen bij Opdrachtnemer voor alle in dit hoofdstuk vermelde eisen en wensen, ook wanneer dit niet specifiek bij desbetreffend criterium staat beschreven.

5.1. Algemeen



Nr	Type	Tekst
136	EIS	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de Overeenkomst bij Ecovadis, heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer via het Ecovadis platform. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de Ecovadis registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Voor meer info betreffende zie EcoVadis website.
137	EIS	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst over een minimale score beschikt bij Ecovadis van ' Good '. Deze score geldt voor de gehele resterende duur van de Overeenkomst. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. <i>Bewijsmiddelen:</i> Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer: de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn en blijven via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.
138	EIS	Opdrachtnemer levert voor (Hyperscale-)Datacenter dienstverlening welke ingezet wordt ten behoeve van de Prestatie enkel Diensten van organisaties met een Ecovadis score van ' Good ' of hoger. Let op: het betreft hier de Ecovadis score van de eigenaar van het datacenter. Indien de EcoVadis score van een desbetreffende organisatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst onder de vereiste score daalt, worden reeds lopende verplichtingen in de vorm van inkooporders, bestellingen en/of Nadere Overeenkomsten gerespecteerd. Via het Ecovadis portaal worden in samenspraak met Opdrachtnemer en desbetreffende organisatie corrective actions genomen om de Ecovadis score weer op het vereiste niveau te krijgen. De hoogte van de minimale Ecovadis score kan herzien worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever.
139	WENS (max. 50 punten)	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een minimale score behaalt bij Ecovadis van ' Advanced '. Deze score geldt voor de gehele resterende duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan alleen deze wens conformeren indien haar actuele en geldige Ecovadis score minimaal ' Good ' is. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze wens te voldoen. <i>Bewijsmiddelen:</i> Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer: de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.

		Bewijsmiddelen als Bijlage J te overleggen bij inschrijving: Schriftelijk bewijs van actuele en geldige Ecovadis scorecard met Ecovadis score van minimaal 'Good' inclusief een stappenplan (in vrije vorm en max 1A-4) op welke wijze de score 'Advanced' binnen 12 maanden na ingangsdatum Overeenkomst wordt bereikt.
--	--	---

5.2 Klimaat



Nr	Type	Tekst
140	EIS	Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het bereiken van een structurele verlaging van de CO2 uitstoot in lijn met het klimaatakkoord en de doelstellingen van de bedrijfsvoering van de Rijksoverheid (klimaatneutraal in 2030). Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.
141	EIS	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, met uitzondering van de in EIS 142 genoemde voertuigen, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst CO2 neutraal zijn.
142	EIS	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst CO2 neutraal zijn. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen: • zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1); • schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën); Indien er gebruik gemaakt is van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub dient dit te worden vermeld. <i>Bewijsmiddelen:</i> • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld; • Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook.

Nr	Type	Tekst
		- Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet. Contractbepaling: - Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
143	EIS	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Toelichting: Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. Near-Term Targets zijn gebaseerd op scope 1 en 2 emissies. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. Contractbepaling: - Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
144	WENS max. 50 punten	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Toelichting: Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Near-Term Targets zijn binnen SBT automatisch onderdeel van een Net-Zero doelstelling. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Net-Zero Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Indien Inschrijver deze wens conformeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt deze doelstelling specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.

Nr	Type	Tekst
145	WENS max. 50 punten	(Hyperscale) Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie bevinden zich in een land binnen de Europese Unie (EU) en/of landen van de Europese Vrijhandelsassociatie (EVA), waarbij de energiebronnen over een lage Koolstofintensiteit (gCO₂eq/kWh) beschikken. Verificatie geschiedt middels Electricity Maps Live CO₂ uitstoot van het elektriciteitsverbruik, waarbij de filters ingesteld zijn op: • Data op jaarlijkse basis met als referentie het meest recente volledige kalenderjaar (bijv. 2023); • Productie; • Land. • Indien een land beschikt over een groene of lichtgroene kleur (na instelling van bovenstaande filters) voldoet deze aan de eis voor lage koolstofintensiteit. Andere kleuren betekenen dat er niet voldaan wordt aan deze eis.  <i>Toelichting:</i> Voor cloud dienstverlening geldt dat de klimaat impact met name zit in de bedrijfsvoering van haar leveranciers en direct onderliggend de energy efficiency van datacenters (ong. 80% tot 85% van de CO2 emissies) en de gebruikte software. Extra relevant is het daarbij bijbehorende percentage hernieuwbare energie en de oorsprong hiervan, waarbij maatschappelijk discussies in acht moeten worden genomen omtrent geografische allocatie van datacenters, stijgend energieverbruik hiervan en beschikbaarheid van hernieuwbare energie (HE) binnen Nederland. De combinatie van deze elementen heeft tevens een gunstig effect op de kosten van de dienstverlening. De Rijksoverheid wil middels deze wens Inschrijvers de kans bieden om, met in acht name van alle binnen deze aanbestedende geldende verplichtingen, gebruik te maken van datacenter/cloudoplossingen welke gehost worden binnen de Europese Unie (EU) en landen van de Europese Vrijhandelsassociatie (EVA) om optimaal gebruik te maken van directe beschikbaarheid van hernieuwbare energie, klimatologische omstandigheden en de belasting op het Nederlandse energienetwerk te verlagen. Koolstofintensiteit meet hoe schoon het elektriciteitsverbruik in een zone op een bepaald moment is. Het geeft aan hoeveel gram koolstofdioxide (CO₂) er in de atmosfeer vrijkomt voor elke kilowattuur (kWh) verbruikte elektriciteit. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: • Schriftelijke rechtsgeldig ondertekende verklaring van Inschrijver met een bewijs van de door haar ingezette datacenters inclusief exacte locatie (adresgegevens).

5.3. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)



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.

Nr	Type	Tekst
148	EIS	Opdrachtnemer committeert zich op het naleven van de ISV, zoals uitgewerkt in de contractbepaling in bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden en bijlage 10 - Standaard rapportages.
149	EIS	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. - De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). - De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de Contractmanager te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
150	EIS	Risicoanalyse Dienstverlening – uiterlijk 3 maanden na start van de Overeenkomst wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aan Contractmanager IWR aangeleverd waarin het volgende is opgenomen: - haar eigen MVO beleid; - een beschrijving van de gehele keten van het productieproces (van grondstoffen tot en met ten minste final assembly); - een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de Contractmanager te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
151	EIS	Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een plan van aanpak door Opdrachtnemer verstrekt aan de IWR Contractmanager om de risico's die in de risicoanalyse uit EIS 150 zijn vermeld te mitigeren.

		In het plan van aanpak zijn opgenomen: 1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; 2. een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; 3. een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. Indien de Opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De Opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer Opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de Opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de Contractmanager IWR te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
152	EIS	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer aan Contractmanager IWR jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat 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: 1. een risicoanalyse zoals beschreven onder par. 4.4.1, eis 3; 2. 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; 3. de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; 4. 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. Bij de invulling van deze verplichtingen dient opdrachtnemer uit te gaan van: de handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen: • PIANOO website over internationale sociale voorwaarden; • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen; • RBA Practical Guide. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de Contractmanager te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.

